

HELPLINE remporte le prix « Silver » dans la catégorie « Best Pan European Contact Center Operation » des ECCCSA

Ce prix ECCCSA – qui fait partie du programme le plus prestigieux de la profession à l'échelle européenne – vient s'ajouter aux deux autres récompenses decernées cette année à HELPLINE pour sa force d'innovation dans le domaine de l'expérience et du parcours utilisateur : le Trophée Argent dans la catégorie "Expérience client B2B" des CX Awards 2022 de RelationClient ; et le prix "CX Innovator" des Customer Innovation Awards 2022 de Genesys.

Nanterre, le 19 décembre 2022 – HELPLINE a reçu, à l'occasion de la 22^{ème} édition des European Contact Center & Customer Service Awards (ECCCSA), le prix Silver dans la catégorie « Best Pan European Contact Center Operation ». C'est la troisième récompense que reçoit HELPLINE cette année, couronnant ses succès en France et à l'international.

Les prix ECCCSA, l'excellence de l'expérience utilisateur en Europe

ECCCSA est le plus ancien et le plus important programme de récompenses du secteur. Sous l'égide d'Helen Wilson, présidente du jury et CEO d'Ipsos, les prix ECCCSA consacrent les organisations, les équipes et les projets qui, dans toute l'Europe, montrent la voie à suivre pour offrir un service exceptionnel aux clients.

La cérémonie de remise des prix de cette 22^{ème} édition a eu lieu à Londres le 22 novembre dernier en présence de plus de 1200 invités venus de 32 pays et de la légende britannique du sprint, Linford Christie.

HELPLINE a été récompensée pour son service client cross canal et international à travers ses centres de contacts basés partout en Europe, et pour sa capacité à améliorer l'expérience employé à travers quatre piliers :

- Délivrer une prestation opérationnelle d'excellence
- Assurer une disponibilité des services à 99,98%
- Être capable de déployer rapidement des services à l'international au plus proche des clients
- Piloter tous les centres de contact comme un seul

« Nous sommes honorés et très fiers d'avoir reçu ce prix, qui place HELPLINE parmi les acteurs les plus innovants et les plus performants du marché européen de l'expérience utilisateurs », commente **Bernard Lewis**, Président de HELPLINE et du groupe Everience.



HELPLINE, entreprise la plus innovante parmi les 7000 clients mondiaux de Genesys

Leader mondial de l'orchestration de l'expérience client, Genesys met chaque année à l'honneur la qualité des projets déployés par ses clients dans le monde. Parmi les trophées décernés, HELPLINE a remporté lors de l'édition 2022 le prix « CX Innovator » pour les projets mis en œuvre avec les solutions Genesys Cloud CX et Dialog Engine Bot Flows.

HELPLINE a fait le choix des solutions de Genesys dédiées à l'expérience utilisateur parce qu'elles sont ouvertes et qu'elles permettent de développer un éco système propre à répondre aux besoins métier spécifiques. Désormais, 100 % des interactions sont initialement gérées par les smartbots et environ 10 % des appels entrants sont entièrement automatisés. Cette stratégie a permis de réduire le temps de perturbation moyen des clients de plusieurs heures à 20 minutes, ce qui s'est traduit par un taux de fidélisation des clients de 97 %, tout en simplifiant la gestion des ressources.

« C'est une immense satisfaction de recevoir le prix Genesys CX Innovator, qui récompense ce qui est le plus fondamental dans notre mission et ce qui nous guide au quotidien : garantir la satisfaction de nos clients à travers le meilleur service de support et une parfaite compréhension des besoins des utilisateurs. Notre collaboration avec Genesys nous permet d'être toujours plus performants et efficaces, et nous sommes très fiers d'être distingués par un leader comme Genesys à l'échelle mondiale », commente **Lionel FLORENCE**, Directeur User Digital Journeys chez HELPLINE.

HELPLINE également récompensé par les CX Awards de Relation Client

Organisée depuis 2018 par le média Relation Client, la remise des prix CX Awards distingue chaque année les meilleurs projets présentés par les enseignes et prestataires de service qui transforment l'expérience client.

HELPLINE a remporté cette année le trophée Argent dans la catégorie « Expérience client B2B », qui vient récompenser les projets d'amélioration de l'expérience collaborateur déployés par HELPLINE et sa capacité à refondre les parcours utilisateurs, notamment grâce aux technologies de bot.

« Nous sommes aujourd'hui capables de déployer pour nos clients des projets bot entièrement intégrés en l'espace de quelques jours, permettant d'automatiser toute la chaîne d'interaction depuis le déclenchement du ticket jusqu'à sa clôture. Nous nous réjouissons de cette récompense décernée par Relation Client, qui atteste de la force d'innovation d'HELPLINE », souligne **Lionel Florence**.

[À propos de HELPLINE](#)

Leader européen de l'expérience utilisateur, HELPLINE met le Service desk et l'innovation au service des directions IT et métiers en pleine transformation digitale. HELPLINE opère en France, à l'international et dispose de 16 sites en Europe. Avec 200 clients, parmi lesquels elle compte 50% des entreprises du CAC 40, HELPLINE affiche une croissance soutenue et constante depuis plus de vingt ans. L'entreprise a réalisé 181 M€ de CA en 2021.

La diversité fait partie de l'ADN de l'entreprise et développer les compétences de ses 3 200 collaborateurs est au cœur du management HELPLINE. Rejoignez-nous et grandissez avec HELPLINE !

www.helpline.fr

Contact Presse : QUATRIEME JOUR

Antoine BILLON – abilion@quatriemejour.fr – 01 42 23 44 51

Christelle ROBIN-VELUT – crobinvelut@quatriemejour.fr - 01 42 23 44 72