

## Tape-à-l'œil assure le support IT de ses magasins avec HELPLINE

**Nanterre, le 5 janvier 2023** – HELPLINE, leader européen de l'expérience collaborateur, a été choisi par l'enseigne de mode pour enfants Tape-à-l'œil pour fournir un support dédié 7 jours/7 à ses 300 points de vente et franchisés. Et ce, grâce à son centre de services de Lille, spécialisé dans le Retail.

« Les systèmes informatiques des magasins, et notamment les systèmes de caisse, sont des éléments critiques pour une enseigne Retail. De ces outils dépendent à la fois le confort de travail et l'efficacité des vendeurs, et l'expérience et la satisfaction des clients », souligne Guillaume Porquier, Directeur des Opérations de Tape-à-l'œil. « Si un incident technique survient et empêche un vendeur d'encaisser un client, la sanction est immédiate : celui-ci va non seulement abandonner son panier et faire ses achats ailleurs, mais gardera également une image négative de son expérience chez nous. Il est donc crucial, dans ces moments-là, de pouvoir s'appuyer sur un support très réactif, capable de comprendre immédiatement le problème rencontré, et possédant le savoir-faire nécessaire pour apporter une solution sans délai. »

### Un expert Retail

Tape-à-l'œil souhaitait fournir à son réseau un support plus complet et industrialisé, sans compromis sur l'expertise concernant les problématiques d'encaissement. En 2020, l'enseigne lance un appel d'offres et évalue plusieurs prestataires en fonction de critères à la fois techniques et métier. « Si nous avons évidemment été très attentifs aux compétences techniques des infogérants présélectionnés, nous avons accordé une grande importance à leurs qualités en termes de connaissance des métiers du Retail et d'empathie. Ces qualités sont tout sauf secondaires lorsqu'un incident survient en magasin, et qu'au problème technique s'ajoute le stress de la situation face aux clients », ajoute Guillaume Porquier. Début 2021, Tape-à-l'œil choisit donc HELPLINE comme partenaire. Après une première phase consacrée à la mise en place des bases de connaissance permettant aux techniciens Support de travailler avec un maximum d'efficacité et d'autonomie, les prestations débutent en mai 2021.

### Un support technique doté d'une vraie expertise Retail

La qualité du support fourni au personnel en magasin dépend de nombreux facteurs. Le premier est la réactivité. Lorsqu'un incident survient sur un système de caisse, le premier réflexe du vendeur est de contacter le support par téléphone. Chaque appel doit être pris le plus rapidement possible. Le support doit ensuite être capable de diagnostiquer immédiatement le problème rencontré, et de redonner le contrôle au vendeur dans le délai le plus court. « L'empathie et les compétences en termes de relations humaines sont très importantes à cette étape. Être capable de rassurer est aussi important que résoudre techniquement le problème », insiste Guillaume Porquier. Enfin, la connaissance du métier du client, de l'environnement magasin et de la réalité de terrain des vendeurs est indispensable.



Pour fournir la meilleure qualité de service, le support doit donc avoir une triple compétence : technique, humaine et métier. *« Nous avons trouvé tout cela chez HELPLINE. Leur centre de services de Lille, voisin de notre siège, est spécialisé dans le Retail et c'est un point qui est réellement différenciant. Une partie des techniciens Support sont d'anciens vendeurs en magasin. Ils parlent le même langage que nous et connaissent parfaitement la réalité quotidienne de nos collaborateurs en points de vente. Ça change tout ! »*, se félicite Guillaume Porquier.

## HELPLINE vanté pour l'autonomie et la proximité de son support

Qu'il s'agisse d'une panne de matériel, de problèmes d'utilisation, de problèmes applicatifs ou d'une coupure réseau, les équipes HELPLINE fournissent à Tape-à-l'œil un support adapté aux plages d'ouverture de ses magasins, à savoir six jours sur sept (voire sept jours sur sept pour certains) et sur une large amplitude horaire. Lorsque les techniciens HELPLINE identifient un problème qui se répète sur plusieurs points de vente, une procédure automatisée est déclenchée pour alerter l'ensemble du réseau et pour effectuer les interventions préventives nécessaires, évitant ainsi aux autres magasins d'être impactés par l'incident.

Afin d'être le plus efficace possible et d'être toujours au plus près des collaborateurs de Tape-à-l'œil, HELPLINE a installé, au sein même de son centre de services de Lille, une réplique grandeur nature d'un magasin Tape-à-l'œil. Un espace est entièrement reconstitué, fidèle à la configuration type d'une boutique de l'enseigne et aux équipements informatiques installés. *« Cette approche unique, que nous proposons de plus en plus souvent à nos clients, permet à nos techniciens d'être immergés dans l'environnement Retail réel de ces derniers et de fournir une assistance réellement sur mesure »*, explique Yoann Impellizzeri, Directeur Régional Nord chez HELPLINE.

### 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 9 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](http://www.helpline.fr)

Contact Presse : QUATRIEME JOUR

Antoine BILLON – [abillon@quatriemejour.fr](mailto:abillon@quatriemejour.fr) – 01 42 23 44 51

Christelle ROBIN-VELUT – [crobinvelut@quatriemejour.fr](mailto:crobinvelut@quatriemejour.fr) - 01 42 23 44 72