

HELPLINE lance 4Business, Une nouvelle offre de Support axée sur les métiers de l'entreprise

Nanterre – 29 septembre 2020 – HELPLINE, le leader européen du support IT, de l'expérience utilisateur et de la transformation digitale, propose une nouvelle offre dédiée aux besoins et usages des métiers.

Le Support, qui à l'origine répondait essentiellement aux sollicitations techniques et bureautiques, est aujourd'hui au cœur des enjeux métier de l'entreprise. La prise en compte des pratiques et des besoins des collaborateurs dans l'exercice de leur activité est devenue capitale ; d'une part pour offrir à tous une expérience de qualité, et d'autre part pour permettre à chacun de tirer le meilleur parti de ses applications métiers.

Avec la nouvelle offre 4Business, HELPLINE propose une approche du Support fondée sur l'acte métier de chaque utilisateur. « *Le simple support traditionnel ne répond plus qu'à 40% des problématiques des utilisateurs qui attendent désormais la prise en compte de la dimension applicative dès le premier contact. Avec 4Business, Helpline répond à ces attentes. Grâce à la maîtrise du contexte applicatif de l'entreprise et d'une base de connaissances structurée, accessible et enrichie par le Support et les collaborateurs, nous faisons du patrimoine applicatif un véritable avantage concurrentiel* », commente Jean-Philippe Léon, Directeur d'affaires chez HELPLINE.

4Business : trois piliers au service des métiers

- **Business Desk** : fournir une assistance par typologie d'utilisateurs, avec un Support spécifique à leurs usages et besoins. Il permet notamment de traiter les incidents liés aux applications et de piloter leurs évolutions avec une plus grande efficacité, se traduisant par un impact positif sur les SLA. Cette meilleure gestion du patrimoine applicatif permet également d'augmenter la productivité des collaborateurs.
- **Business Knowledge** : assurer la centralisation et la diffusion de la connaissance applicative afin d'améliorer l'expérience et l'autonomie des utilisateurs. La valorisation de ce capital favorise une plus grande productivité des utilisateurs comme du Support, mais aussi une plus forte implication de tous dans sa structuration et son enrichissement permanent.
- **Business Collective** : favoriser l'échange d'informations et de bonnes pratiques entre les collaborateurs par la mise en place d'un système collaboratif. La notion d'intelligence collaborative s'impose comme un élément moteur pouvant influencer sur la performance de l'entreprise grâce à des méthodes et des outils créant une vraie dynamique.

Grâce à ces trois piliers et à une connaissance approfondie des processus métiers, 4Business fournit un Support sur mesure adapté à chaque secteur d'activité et à chaque spécificité métier. Par exemple, 4Business propose au secteur de l'hôtellerie un Support fonctionnel autour des programmes de fidélité, avec un accompagnement des utilisateurs dans le développement et la promotion du programme leur

permettant de délivrer un service optimal à leurs clients. Dans le domaine de l'expertise comptable, 4Business assure une assistance sur l'exploitation des logiciels financiers, notamment pour la facturation en fin d'exercice afin d'en faciliter le traitement en période de fort pic d'activité.

« L'offre 4Business résout une part importante de ce qui est souvent à l'origine de l'insatisfaction des utilisateurs : le manque de prise en compte de leurs problématiques métier. En prenant en compte non seulement leurs besoins, mais aussi leur expertise métier, 4Business permet une gestion plus collaborative et plus pertinente du cycle de vie des applications. Grâce à cette approche, le patrimoine applicatif est réellement valorisé, pour le bénéfice de chaque utilisateur ».

À propos de HELPLINE

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 162 M€ de CA en 2019. www.helpline.fr

Contact Presse : QUATRIEME JOUR

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

Cindy MOUCHARD - cmouchard@quatriemejour.fr - 01 42 23 44 72