

HELPLINE SE MOBILISE POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DE SES SERVICES ET DÉPLOYER LE TÉLÉTRAVAIL À GRANDE ÉCHELLE POUR SES CLIENTS

Nanterre – 31 mars 2020 – Suite à l’annonce du dispositif de confinement national en date du 16 mars dernier, HELPLINE, leader européen de l’expérience utilisateur, a immédiatement mis en place son Plan de Continuité d’Activité (PCA) afin de répondre à un double défi : d’une part, assurer la continuité de ses services pour ses clients et d’autre part, aider ces derniers à déployer le télétravail pour leurs propres collaborateurs.

Le Plan de Continuité d’Activité (PCA) à l’épreuve d’une crise inédite

« Notre Plan de Continuité d’Activité, que nous testons et optimisons très régulièrement, nous prépare pour être en capacité de réagir immédiatement en cas de crise et d’adapter notre organisation pour assurer une parfaite continuité de services auprès de nos clients », déclare Jérôme Lehmann, directeur général de HELPLINE. « Nous l’avons déjà déclenché lors de la longue période de grève des transports que notre pays a connu en fin d’année dernière, ce qui nous a permis de l’affiner et d’être encore mieux préparés aujourd’hui, même si personne ne pouvait évidemment pas anticiper la crise sanitaire sans précédent que nous connaissons, ni le confinement général du pays. »

Face à la nature et à l’ampleur totalement inédites de la crise du Covid-19, HELPLINE a dû relever des défis multiples et particulièrement complexes :

- Aider ses clients à mettre leurs propres collaborateurs en télétravail, impliquant de configurer et déployer plusieurs milliers de PC portables et de solutions de téléphonie.
- Absorber un pic d’appels utilisateurs sans précédent, surtout lors des deux premiers jours du confinement. Lundi 16 mars, ce sont près de 29 000 appels qui ont été gérés, contre 14 000 (moy.) en temps normal ;
- Protéger les 2 800 collaborateurs HELPLINE tout en les maintenant opérationnels en télétravail dans les meilleures conditions ;
- Gérer les spécificités, notamment les quelques 2 100 techniciens support répartis dans les 5 centres de services régionaux HELPLINE ainsi que les 450 techniciens intervenant en proximité.

« Parallèlement à la question sanitaire et à la protection de la santé de nos collaborateurs, qui restent les priorités absolues, cette crise est exceptionnelle dans le sens où elle concerne tout le monde en simultané et qu’il a fallu déployer des solutions dans un temps extrêmement court du fait de la soudaineté du confinement », souligne Jérôme Lehmann. « Nous avons dû faire face au cumul de trois enjeux majeurs : mettre tous nos collaborateurs en télétravail, aider nos clients à faire de même, et gérer le doublement de l’activité sur nos infrastructures. »

La technologie au service du télétravail de masse

Élément central du PCA du groupe, les outils informatiques et les solutions de téléphonie ont été un facteur déterminant dans la capacité de HELPLINE à déployer le télétravail à très grande échelle, aussi bien pour ses propres collaborateurs que ceux de ses clients.

En l’espace de 5 jours, HELPLINE a déployé 1 100 positions de travail à distance avec PC portables et smartphones. Les collaborateurs disposent également d’une solution softphone éprouvée et d’une

application de communication collaborative leur permettant d'avoir les mêmes niveaux de confort et d'efficacité opérationnelle.

Parallèlement, HELPLINE a aidé ses clients à déployer quelques 40 positions de télétravail construites sur le Cloud de son infrastructure en quelques jours et plusieurs centaines en softphones, ce qui a représenté plusieurs milliers de PC portables à configurer et, pour certains clients, des mises à niveaux des infrastructures réseau/téléphonie.

« L'après crise »

Lorsque le temps sera venu, le Plan de Reprise d'Activité sera mis en œuvre pour assurer le « retour au bureau ». Là encore, aussi bien pour les collaborateurs HELPLINE que pour ceux de ses clients. La crise du Covid-19 va avoir des effets profonds sur l'organisation des entreprises : nouvelle façon de collaborer et résilience face aux risques à la fois business, sanitaires et sociaux.

« Cette crise sanitaire touche notre société et notre économie, mais elle est également révélatrice de grandes solidarités. Depuis le début de cette crise, la notion de « partenariat » qui nous lie à nos clients prend encore plus de sens. Nous sommes tous dans le même bateau et, plus que jamais, nous nous devons d'être transparents les uns avec les autres, et de nous entraider sans compter. Cette crise va aussi profondément impacter les modes de travail au sein des entreprises et du management à distance, laissant probablement une place plus importante au télétravail y compris pour des postes qui n'étaient, jusqu'alors, pas du tout ou très peu concernés », conclut Jérôme Lehmann.

À propos de HELPLINE

HELPLINE impulse la transformation digitale des organisations et apporte des solutions d'infogérance aux Directions Informatiques et Métiers. Avec 200 clients, parmi lesquels compte 50% des entreprises du CAC 40, HELPLINE affiche une croissance soutenue et constante depuis sa création en 1994. HELPLINE 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