

Aurore Lefèvre est nommée Responsable des opérations régionales de HELPLINE Lille

Nanterre – 21 mars 2022 – Porté par une forte croissance et par sa volonté de renforcer la proximité opérationnelle avec ses clients locaux, le site HELPLINE de Lille poursuit son développement avec la création de ce poste structurant. L'arrivée d'Aurore Lefèvre marque la montée en maturité opérationnelle des équipes lilloises et vise également à accélérer la diversification des activités de l'entreprise autour des projets de transformation digitale des clients.

HELPLINE Lille : succès et montée en puissance

Inauguré en 2015, le site HELPLINE de Lille a connu une croissance rapide et soutenue dès son implantation. Réunissant aujourd'hui plus de 300 collaborateurs, l'équipe régionale a développé une expertise particulièrement reconnue dans le secteur du Retail. Elle sert des clients exigeants et prestigieux dans les domaines de la distribution d'articles de sport, de bricolage et de cosmétique, dans le secteur de la restauration ou encore de la maintenance automobile. HELPLINE innove en permanence pour accompagner toujours plus efficacement ses clients dans la gestion de l'expérience utilisateur, des processus métier et des outils digitaux.

Afin de passer à une nouvelle étape clé de son développement et de se positionner toujours au plus proche des problématiques locales de ses clients, HELPLINE a décidé de régionaliser la direction opérationnelle de son centre de services de Lille.

« Recentrer notre expertise opérationnelle en région, au plus proche des enjeux de nos clients locaux et de nos collaborateurs, est la suite logique de notre développement dans le Nord. Cette réorganisation formalise la création de notre troisième pilier régional qui vient compléter nos directions commerciales et RH locales déjà en place », commente Yoann Impellizzeri, Directeur régional de HELPLINE à Lille. *« Ce nouveau poste stratégique exigeait à la fois une forte légitimité technique et une capacité à développer une vraie proximité avec nos équipes et nos clients locaux. Nous nous réjouissons de l'arrivée d'Aurore à la tête de nos opérations lilloises. Nous allons bénéficier non seulement de son expérience de plus de 20 ans dans les infrastructures et la sécurité informatique - qui vont venir compléter notre expertise de l'expérience utilisateur et de son support - mais également de son regard en tant qu'ancienne cliente. Elle apporte à HELPLINE Lille la maturité opérationnelle qui va permettre de renforcer notre autonomie dans le traitement en proximité des problématiques de nos clients. Son expertise dans la gestion des enjeux liés aux infrastructures et à la sécurité sera clé dans notre stratégie de diversification régionale ».*

Nouvelle Responsable des opérations régionales

Titulaire d'un Master en Informatique, Aurore Lefèvre a débuté sa carrière chez Nexity où elle a progressivement gravi les échelons, en commençant en 1998 comme Administratrice Système et en terminant au poste de Responsable de Production IT du groupe.

Avant de rejoindre HELPLINE, Aurore Lefèvre a occupé pendant trois ans le poste de Responsable de Production et de Sécurité IT chez Nocibé. *« Nous étions clients HELPLINE, et c'est la qualité de notre partenariat et l'expertise des équipes qui m'ont donné l'envie de découvrir l'énergie débordante de ce prestataire »,* commente Aurore Lefèvre.



« C'est une grande motivation de pouvoir prendre appui sur ma connaissance des besoins en tant que cliente pour mettre encore plus à profit la capacité unique d'HELPLINE à structurer et industrialiser les organisations IT pour faciliter la transformation numérique des entreprises à travers la gestion des hommes, des processus et des outils. »

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 189 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 – abillon@quatriemejour.fr – 01 42 23 44 51

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