

Bimedia industrialise son support client avec HELPLINE

Nanterre – Mercredi 25 Mai 2022 – Spécialisé dans les solutions de gestion et d'encaissement pour les commerces de proximité, Bimedia s'est tourné vers HELPLINE pour déployer et industrialiser un support spécialement adapté aux besoins techniques et métiers de ses clients. Évoluant régulièrement pour accompagner la croissance de Bimedia et élargir son périmètre, le dispositif mis en place par HELPLINE permet d'assurer la meilleure expérience possible et une satisfaction client unanime.

Fondé en 2002 aux Sables d'Olonne, le groupe Bimedia compte aujourd'hui 150 collaborateurs, plus de 6 500 clients actifs et un parc de plus de 11 000 terminaux installés. L'entreprise articule son offre autour de trois axes : des solutions matérielles et logicielles pour l'encaissement et la gestion des commerces de proximité ; des services digitaux commercialisés auprès des clients des commerces de proximité (téléphonie mobile prépayée, transfert d'argent, gaming & divertissement, formalités administratives, etc.) ; une régie publicitaire.

« La qualité de l'expérience client est l'un des points-clés de la proposition de valeur de Bimedia », souligne Vincent Coulet, Directeur Général Adjoint de Bimedia. « Nos clients sont des indépendants et des entrepreneurs passionnés par leur métier, qui ont besoin de partenaires fiables et performants pour les accompagner dans l'optimisation de la gestion de leur commerce, avec toujours plus de digital. Notre rôle est de leur fournir des solutions innovantes sur mesure et d'être toujours à leurs côtés pour leur délivrer la meilleure expérience possible avec ces outils – de la prise en main initiale au support technique tout au long de leur contrat. »

Support évolutif, au plus près des besoins des clients

En 2014, Bimedia fait le choix de se tourner vers un partenaire pour renforcer ses capacités en termes de support client. *« Face à la croissance de notre parc clients, nous avons décidé de faire évoluer notre stratégie de service client, et notamment notre support technique qui était jusque-là exclusivement géré en interne. HELPLINE nous a rapidement convaincus grâce à sa forte expertise de l'expérience client et sa très bonne connaissance du monde du retail, mais également grâce à un certain nombre de valeurs clés que nous partageons et qui sont essentielles pour garantir la satisfaction de nos clients : culture du service et de l'innovation, ancrage dans les territoires et proximité client »,* ajoute Vincent Coulet.

De fortes exigences en termes de qualité de service

Bimedia a donc décidé en 2017 d'industrialiser son service de support technique client et a confié à Helpline la totalité du support de niveau 1, avec des très fortes exigences en termes de qualité de service. *« HELPLINE a été capable non seulement de s'engager contractuellement sur des indicateurs de qualité très élevés, mais également de proposer un support réellement adapté à l'activité de nos clients, en particulier concernant les horaires : 6h00 à 20h00 en semaine et 6h00 à 12h00 les dimanches et les jours fériés. C'est différenciant sur nos marchés »,* poursuit Vincent Coulet.



Vers de nouveaux périmètres

En 2020, le partenariat a évolué à nouveau avec la prise en charge par HELPLINE de nouveaux périmètres. Ces équipes dédiées permettent notamment d'optimiser les interventions sur site et d'offrir des services de formation. Enfin des services innovants de capitalisation et de valorisation de la connaissance ont été mis en œuvre tout au long du partenariat. Bimedia et Helpline ont décidé d'aller encore plus loin cette année avec le déploiement d'une équipe d'experts techniques dédiés au traitement des enjeux complexes. *« Aujourd'hui, le dispositif mis en place avec HELPLINE nous permet de résoudre 98% des incidents dans un parcours très court, avec une réactivité et une qualité de service très élevées. »* résume Vincent Coulet. *« Nous assurons une parfaite continuité de support, avec une efficacité et une proximité qui sont saluées par nos clients. Cette satisfaction est pour nous le meilleur indicateur de performance. »*

L'équipe HELPLINE fait désormais quasiment partie de l'équipe Bimedia. *« Elle est en première ligne aux côtés de nos clients et nous savons que nous pouvons nous appuyer sur elle en toute confiance, aujourd'hui et demain »*, conclut Vincent Coulet.

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 165 M€ de CA en 2020.

La diversité fait partie de l'ADN de l'entreprise et développer les compétences de ses 3 000 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

Christelle Robin-Velut - crobinvelut@quatriemejour.fr - 01 42 23 44 72