

Wojo Externalise Son Support Client Auprès De Helpline Et S'en Félicite

Nanterre, 7 février 2023 – Société spécialisée dans les solutions de coworking, de bureaux privés et de salles de réunion à la demande, Wojo a choisi HELPLINE pour fournir un support de première qualité à ses collaborateurs comme à ses clients, sur un périmètre de services en constante extension. Wojo a trouvé en HELPLINE un partenaire de confiance qui sait s'adapter en permanence pour l'accompagner dans la croissance de ses activités et l'ouverture de nouveaux sites.

Les lieux de travail partagés connaissent depuis quelques années un essor considérable en France, porté par une mutation du rapport à l'environnement de travail et par une demande qui ne cesse de croître, tant de la part des grands groupes internationaux que des PME. Figurant parmi les leaders du marché, Wojo a fortement accéléré son développement au cours des trois dernières années, avec le doublement de ses surfaces de coworking qui atteignent aujourd'hui plus de 100 000 m².

« Même si les taux d'occupation ont baissé en 2020 en raison des confinements, le marché a rapidement retrouvé sa vitalité et le dynamisme de la demande crée aujourd'hui de formidables opportunités », commente **Sébastien Morizot, Vice-président Digital & Marketing de Wojo**. « Nos clients recherchent à la fois des ambiances de travail de qualité, du contact humain et des services adaptés à leurs besoins. Ils souhaitent pouvoir y accéder très facilement, à travers des solutions flexibles et un parcours digitalisé. La qualité de service que nous nous devons de leur apporter passe donc à la fois par les outils de nos collaborateurs – qui nous permettent de répondre aux demandes individuelles de chaque client – et par ceux que nous mettons à la disposition de nos clients au sein de nos espaces de coworking et via notre application ».

Un support externalisé

S'appuyant précédemment sur une équipe IT interne, Wojo a décidé en 2021 d'externaliser le support utilisateur. « Cette décision a fait suite à une importante réflexion interne. Pour toute entreprise en croissance, le support est clé. Que nos clients viennent pour une journée ou pour une longue période, ils doivent avoir des réponses très rapides à leurs demandes et doivent pouvoir compter sur nous en toute circonstance. Il était donc essentiel de faire passer notre support dans une nouvelle dimension, avec l'aide d'un partenaire connaissant parfaitement les exigences des environnements de travail d'aujourd'hui », souligne **Sébastien Morizot**. « Nous avons trouvé chez HELPLINE un partenaire ayant à la fois une expertise technique très pointue et une compréhension de nos spécificités métier et de nos besoins en termes d'évolutivité. Autre aspect capital qui nous a convaincus : HELPLINE place les notions d'empathie et de bienveillance au cœur de la relation avec les utilisateurs, ce qui fait précisément écho aux valeurs de Wojo. »

Extension du périmètre applicatif

Le partenariat entre Wojo et HELPLINE a débuté avec un premier périmètre autour des outils bureautiques, puis a progressivement été étendu à différents applicatifs métier. Six mois après le début



de la collaboration, HELPLINE a notamment pris en charge le support de l'outil Salesforce, qui est particulièrement stratégique pour les collaborateurs Wojo sur un marché où les demandes clients changent très fréquemment et où le suivi commercial exige une grande attention.

Les experts HELPLINE assurent également le support directement auprès des clients Wojo, sur une large palette de services allant des badges d'accès aux différents espaces (bureau, bar, salle de réunion, espace fitness, etc.) jusqu'à l'application client et en passant par l'ensemble des équipements IT mis à leur disposition (imprimantes, wifi, etc.).

*« Les techniciens de support HELPLINE qualifient précisément chacun des tickets et reprennent très rapidement contact avec les clients pour montrer qu'il y a de vrais interlocuteurs derrière les formulaires de requête. Grâce à ce travail de qualification et à l'expertise associée, nous pouvons nous appuyer sur un schéma d'escalade très efficace qui permet de traiter 75% des demandes en moins d'une heure et d'avoir un taux de satisfaction de 100% sur les tickets gérés par HELPLINE ! », se félicite **Alexandre Burge, Responsable Infrastructure IT de Wojo.** « Nous allons continuer d'élargir progressivement le périmètre géré par HELPLINE, avec un objectif commun de leur confier à terme la totalité du support utilisateur de Wojo, y compris pour les applicatifs les plus spécifiques. »*

Accompagner les PME dans leur croissance

Fort du succès de la collaboration avec HELPLINE, Wojo peut se projeter en toute confiance sur ses futurs développements, que ce soit en France ou à l'étranger – à commencer par l'Espagne où HELPLINE assure déjà le support du premier site ibérique de Wojo situé à Barcelone.

Composé d'une quinzaine de sites en propre et de plusieurs centaines d'hôtels partenaires, le réseau Wojo se développe rapidement et il est essentiel de pouvoir être immédiatement opérationnel sur n'importe quelle nouvelle configuration, qu'il s'agisse d'une salle de réunion dans un hôtel en région ou de l'ouverture d'un espace de plusieurs milliers de mètres carrés – à l'image du nouvel espace de 13 000 m² récemment ouvert à Montparnasse à Paris.

[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

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