



INFORMATION PRESSE  
Nanterre, le 7 décembre 2009

## Help-Line forme ses collaborateurs au secteur bancaire et financier

***Soucieux de toujours améliorer sa qualité de service, et de mobiliser encore davantage ses équipes, le leader du service desk met en place des formations spécifiques au métier de ses clients.***

***Prochain objectif : étendre ce type de prestation à d'autres secteurs d'activité : industrie, médias, secteur public, ...***

Créée en 1994, Help-Line est aujourd'hui reconnu comme le leader français du support et de l'assistance, de la gestion et l'évolution du patrimoine informatique de l'entreprise. La SSII dispose aujourd'hui d'un portefeuille de plus de 170 sociétés et administrations dans des domaines très différents.

L'un d'eux, le secteur de la banque et de la finance, se caractérise par des pratiques, un vocabulaire, une organisation et des processus spécifiques.

Pour améliorer davantage la qualité de service proposée à ses clients bancaires et financiers, Help-Line a mis en place un programme de formation innovant pour l'ensemble de ses équipes opérationnelles dans ce secteur, soit 240 personnes.

### **Des collaborateurs impliqués : des prestations optimisées**

Première étape, réalisée en juin et juillet : former les 50 collaborateurs qui constituent l'équipe d'encadrement.

Elle consistait en une formation aux métiers et enjeux du secteur bancaire (sa culture, son vocabulaire spécifique, l'organisation d'une DSI dans ce secteur, ...), et en une présentation de la cartographie des clients bancaires et financiers de Help-Line.

*« Il est en effet essentiel que nous parlions exactement le même langage que nos interlocuteurs, et que nous puissions encore mieux comprendre leurs besoins et leurs priorités. Ainsi, nous pouvons les accompagner plus vite et plus loin dans l'évolution de leur organisation. C'est un avantage indéniable dont nos clients voient déjà les bénéfices et qu'ils apprécient tout particulièrement »,* explique Romain Mandry, Directeur des Ressources Humaines de Help-Line.

Deuxième étape, dès janvier 2010 ce dispositif sera étendu à l'ensemble des équipes opérationnelles : téléconseillers, techniciens, ingénieurs, administrateurs systèmes et réseaux.

Fort du succès de ce processus novateur, Help-Line étendra ensuite ces formations aux secteurs d'activité : industrie, médias, secteur public, ...



## A propos de Help-Line

SSII de 1250 personnes, créée en 1994 au sein du groupe NEURONES, Help-Line accompagne les entreprises pour les délivrer des contraintes liées à la gestion de leur système informatique et dispose d'une expertise complète dans la prise en charge, l'optimisation et l'industrialisation de la chaîne de support au poste de travail.

Devenu le partenaire incontournable des DSI, Help-Line est reconnue aujourd'hui comme le leader et spécialiste français dans les domaines : du support et de l'assistance (Help Desk / Service Desk), de la gestion et l'évolution du patrimoine informatique de l'entreprise (Infogérance), de l'ingénierie du poste de travail, du conseil et de l'intégration des solutions de gestion d'infrastructure et de mise en œuvre d'organisations de Service Desk.

Les activités de Help-Line sont certifiées ISO 9001 version 2000.

Help-Line fidélise ses clients en leur apportant un haut niveau d'expertise et des réponses personnalisées en s'appuyant sur les meilleures pratiques. Plus de 170 sociétés (dont 23 au CAC 40) et administrations font confiance à Help-Line, parmi lesquelles : Accor, Danone, Eiffage, Veolia Environnement, Calyon, L'Oréal, Johnson & Johnson, Saint-Gobain.

Pour plus d'informations sur Help-Line consultez son site Web : [www.helpline.fr](http://www.helpline.fr)

## Contacts presse

Relations Presse :  
**Florence Gillier Communication**  
Frédérique Guillo  
[fredg@fgcom.fr](mailto:fredg@fgcom.fr)  
Tél. : 01 41 18 85 55

Société :  
**HELP-LINE**  
Ludivine SALERNO  
[lsalerno@helpline.fr](mailto:lsalerno@helpline.fr)  
Tél. : 01 41 37 18 88