



webhelp

Groupe

Flexibilité

Qualité

Rentabilité



**Avec Webhelp,  
votre relation client gagne en efficacité**

# Avec Webhelp, optez pour une relation client performante

Fondée en 2000, à l'initiative de Frédéric Jousset et Olivier Duha, Webhelp accompagne l'émergence et le développement d'un nouveau média : Internet. A la demande de ses clients, le concept de départ s'élargit rapidement en proposant une offre de centre d'appels qui intègre des prestations plus larges : hotline, télémarketing, traitement de courriers et e-mails. La philosophie demeure, l'offre s'étoffe.

La croissance ne se fait pas au détriment de la qualité, bien au contraire.

Pour Webhelp, c'est un enjeu majeur. Webhelp est le seul opérateur de centres d'appels à détenir, pour l'ensemble de ses sites, les deux normes de référence en matière de qualité (ISO 9001 et NF Service - NF 345) et le Label de Responsabilité Sociale.

L'ambition du groupe qui compte aujourd'hui plus de 8 000 collaborateurs répartis sur 3 pays (France, Maroc et Roumanie) est de maintenir une politique d'investissement élevée, de recrutement de hauts potentiels et de R&D pour consolider son développement.

*“ Vous offrir une qualité de prestation structurellement supérieure à celle du marché ?  
Un défi quotidien à nos yeux. ”*

Olivier Duha & Frédéric Jousset  
Co-Présidents



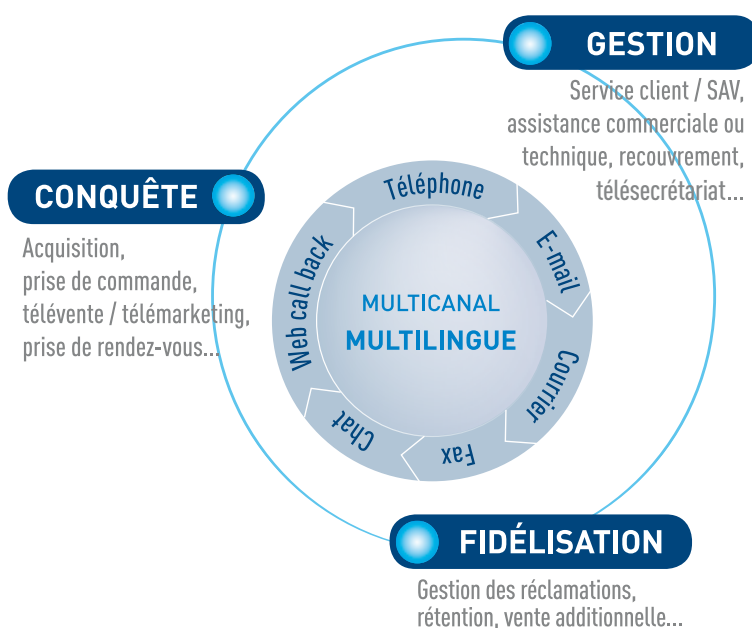
## Acteur majeur de la relation client

Webhelp est spécialisée dans la gestion externalisée de la relation client. Avec une offre :

- multicanal (téléphone, e-mail, courrier, fax, chat, backoffice),
- multiservice (conseil, intégration, édition de technologies et prestation de services)
- et multilingue (français, anglais, espagnol, allemand, italien, portugais, arabe),

nous aidons les entreprises à optimiser leur relation client.

Qualité, flexibilité et rentabilité : notre métier consiste à permettre à nos clients de développer leur activité et d'apporter un service de qualité à leurs propres clients, ainsi qu'à les fidéliser.



## Une organisation orientée client

Dans le but de nous adapter aux problématiques sectorielles de nos clients, Webhelp est organisée en Business Units avec un savoir-faire et une expertise propres à chacune d'entre elles. Cette organisation procure davantage d'autonomie, et donc de dynamisme, à chacune des entités. Nous sommes ainsi en mesure d'offrir à nos clients une équipe dédiée, force de proposition et d'expertise.

### Webhelp compte 6 Business Units :

- Services Financiers (Banque, Assurance)
- Télécom / Média / Hi-tech
- Tourisme / Transports / Loisirs
- Retail : VPC, e-commerce
- Service Public
- Entreprises

L'organisation en Business Units permet aujourd'hui d'apporter une forte valeur de conseil quant à :

- l'évolution des problématiques de la relation client dans chacun des secteurs,
- la mutation du marché et de ses enjeux,
- la modification des réglementations,
- la compréhension des comportements clients.

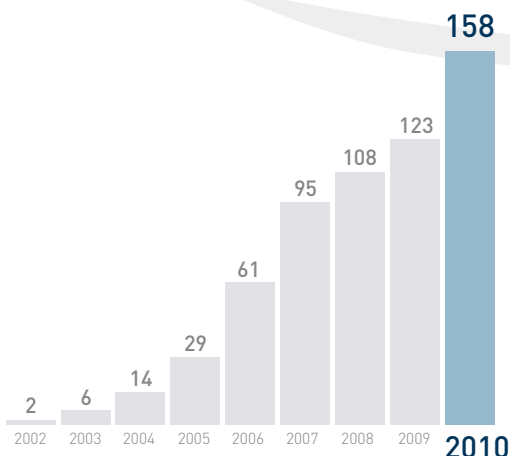
# L'innovation comme moteur de notre croissance

Prestataire de services haut de gamme et premier opérateur de centres de contacts offshore, Webhelp s'impose comme une référence en matière de qualité, d'innovation technique et sociale sur le marché des centres d'appels. Son ambition est de maintenir une forte exigence de qualité sur les prestations réalisées dans le secteur, tout en proposant à ses clients des innovations fortes et distinctives.



## Une initiative novatrice Webhelp@home

Soucieux de s'adapter aux besoins de la société actuelle, Webhelp a développé une possibilité de télétravail pour ses Conseillers. Cette offre, fortement motivante, comporte de nombreux avantages pour chacun des maillons de la chaîne Webhelp.



Une progression à 2 chiffres du chiffre d'affaires depuis sa création [CA en M€].



Une croissance soutenue depuis 10 ans, récompensée en 2009 par le 1<sup>er</sup> prix Deloitte Fast 50 qui distingue les entreprises françaises à plus forte croissance

## Plus de 20 centres, et plus de 8 000 collaborateurs

Opérant 7j/7 et 24h/24, Webhelp emploie plus de 8 000 personnes réparties sur trois pays : France, Maroc et Roumanie.

C'est pour vous l'assurance d'une disponibilité et d'une flexibilité maximale, la possibilité de gérer des campagnes multilingues et d'obtenir la meilleure offre en fonction de vos exigences et de vos priorités.





# L'exigence de la qualité

Valorisant la satisfaction de chacun des maillons de la chaîne de la relation client, Webhelp implique toutes ses équipes, siège comme terrain, afin de s'assurer de la conformité et de la pertinence des process mis en place.

Webhelp est certifié, pour l'ensemble de ses sites, par deux prestigieuses normes qui témoignent de son engagement qualité en termes de moyens, comme de résultat,

- **tant en faveur du client**

Depuis 2003, le groupe est certifié par la **norme ISO9001/2008** qui atteste de la fiabilité de son système de management de la qualité

- **que du client final**

La **norme NF 345** certifie les entreprises respectant les critères de performance et de résultats posés par la norme européenne AFNOR en matière de relation client. elle témoigne de l'engagement de Webhelp à atteindre des objectifs précis et exigeants sur des critères comme le taux de décroché, le taux de transfert, l'exactitude de l'information fournie au client, la qualité de l'accueil téléphonique...



CENTRE DE RELATION CLIENT  
Délivré par AFNOR Certification  
www.marque-nf.com

# Un engagement social et sociétal

Le social constitue le pivot de l'approche que Webhelp a de son métier, notamment au travers de son engagement en faveur de la promotion du travail des handicapés, de la non-discrimination, et de la place des femmes au sein de l'entreprise (elles représentent plus de 50 % de l'encadrement et 20 % du conseil d'administration).

Ces efforts d'implication sociale ont été salués par de prestigieuses distinctions françaises, telles que le **Label de Responsabilité Sociale (LRS)** qui a été attribué à Webhelp pour l'ensemble de ses sites. Créé en 2004, le LRS est le garant éthique des bonnes pratiques sociales des acteurs de la chaîne de la relation client. L'attribution de ce label en 2008, que Webhelp fut le premier des outsourcing à obtenir également pour ses sites à l'offshore, s'inscrit dans la continuité des audits sociaux réalisés tous les trois ans par Vigéo depuis 2004.

A l'échelle sociétale, Webhelp a également été distingué par de nombreux prix. De plus, sa participation à des actions de mécénat culturel (signature de la charte de la diversité de l'Institut Montaigne), d'engagement humanitaire (bénévolat téléphonique en faveur du Sidaction en France et au Maroc) et de partenariat avec le Ministère de l'Economie (Plan espoir banlieues), illustre pleinement l'engagement de Webhelp dans une démarche citoyenne.

