

## Communiqué de presse

Nanterre, le 21 mars 2013

# Proservia, 1<sup>ère</sup> SSII à obtenir la certification NF345 « Centre de relation client » pour ses Centres de Services

**Plaçant la qualité de sa relation client au cœur de ses priorités, Proservia – SSII de ManpowerGroup Solutions – voit récompensée sa démarche novatrice en obtenant la certification NF345 « Centre de relation client » délivrée par AFNOR Certification.**

Après analyses et évaluations de ses Centres de Services multi-clients de Rennes (Support Utilisateurs) et de Niort (Support Infrastructures), Proservia obtient la certification NF Service NF345 « Centre de relation client » : un gage pour ses clients que la qualité de ses services est conforme à leurs attentes et qu'une activité de support technique est compatible avec un accueil convivial et efficace.

### La relation client comme clé d'une externalisation réussie

SSII spécialisée dans l'infrastructure management, Proservia externalise, à partir de ses Centres de Services, le support aux utilisateurs (prise d'appels, gestion des demandes et incidents) et le support aux infrastructures (supervision, exploitation, administration, ingénierie) de ses clients. Dans ce cadre, Proservia est la vitrine de la DSI en interne, en étant le premier point de contact avec les utilisateurs de ses clients et en assurant au quotidien la performance de leur système d'information.

Souhaitant répondre aux exigences de ses clients et considérant que leur satisfaction dépend autant de la qualité de ses prestations que de sa relation client, Proservia s'est ainsi engagée dans une démarche novatrice sur le marché des SSII, et plus généralement sur le secteur B to B\*, en étant la première à confronter ses Centres de Services aux critères de la certification NF Services délivrée par AFNOR Certification.

*« En externalisant leur activité, nos clients font plus qu'appel à notre savoir-faire : ils nous associent intimement à leurs enjeux et sont attentifs à notre savoir être. A l'heure où l'informatique est au cœur de leur performance, nous avons ainsi choisi de leur prouver, avec la norme NF345, que la qualité de nos services est notre priorité, et qu'elle est à la hauteur de leurs exigences ».*  précise Stéphane Clément, Directeur Général Proservia. *« Obtenir cette marque, c'est voir récompenser la qualité du travail de nos équipes, la pertinence de notre organisation mais aussi la gestion responsable et performante de nos compétences »,*  ajoute Christophe Brohan, Directeur des Centres de Services Proservia.

### La certification NF345, vecteur de l'amélioration continue

Délivrée par AFNOR Certification, la certification NF Service "Centre de relation client" - dont les critères s'appuient sur la norme européenne NF EN 15838 - atteste ainsi de la qualité de la relation client et des services délivrés par Proservia dans ses Centres de Services.

Elle reconnaît la qualité du traitement des demandes, des changements et des réclamations ; la pertinence des informations fournies aux utilisateurs et aux équipes techniques client sur l'ensemble des canaux de contacts (mail, téléphone, outils itSM). Elle prouve aussi la capacité de Proservia à respecter ses engagements de délais, de niveaux de services et à faire de la satisfaction de ses clients une priorité.

Cette certification prend ainsi en compte des critères techniques (maîtrise des processus, performance de l'organisation et des infrastructures) comme des critères sociaux (bien être et satisfaction des collaborateurs ; qualification, formation et suivi des équipes ; respect des lignes directrices de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise).

Véritable engagement dans la durée, cette marque NF inscrit Proservia dans une démarche d'amélioration continue qui sera valorisée annuellement lors des audits de contrôle d'AFNOR Certification.

\* B to B : entreprise s'adressant au marché des professionnels et entreprises.

## A propos de la marque NF Service :

La marque NF Service est une marque de certification volontaire, fruit d'une démarche de professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients.

Elle répond aux attentes des consommateurs ou des professionnels et garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni. Elle certifie des services de toute nature, destinés au grand public comme aux professionnels. Elle distingue les meilleurs services.

Signe de reconnaissance et gage de confiance, la marque NF Service rassure les consommateurs ou les professionnels dans leur choix. La marque NF Service est délivrée par AFNOR Certification.

La liste actualisée des marques NF Service est disponible sur [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com).

## A propos de Proservia :

Fondée en 1994, Proservia, qui a rejoint ManpowerGroup Solutions en 2011, est un acteur solide et reconnu sur le marché des SSII.

Spécialisée dans l'infrastructure management et le support aux utilisateurs, elle accompagne au quotidien ses clients dans leurs challenges IT à travers une offre complète de services dans les métiers de l'architecture, de la transformation et de l'infogérance.

Présente régionalement au travers de 16 agences et de 2 centres de services localisés à Niort et Rennes, Proservia a réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 60 M€ et compte plus de 1100 collaborateurs à ce jour.

Pour en savoir plus : [www.proservia.fr](http://www.proservia.fr).

## A propos de ManpowerGroup en France :

ManpowerGroup est un Créateur de Solutions pour l'Emploi, qui propose, en France, une gamme complète de solutions pour l'emploi :

- Le travail temporaire et le recrutement permanent CDI-CDD : sous la marque **Manpower**
- Le recrutement de cadres supérieurs et confirmés, et les services professionnels : sous la marque **Experis**
- Le conseil RH en matière de management des talents et des carrières : sous la marque **Right Management**
- La formation et l'évaluation des compétences : sous la marque **FuturSkill**
- L'externalisation de solutions RH : regroupant plusieurs entités dont **Proservia** sous le label **ManpowerGroup Solutions**

Retrouvez toute l'actualité de ManpowerGroup et de ses filiales sur <http://www.manpowergroup.fr/category/actualites-du-groupe/>

### Contact presse

Marie Legrand – Tél : 01.57.66.14.43 – [marie.legrand@manpower.fr](mailto:marie.legrand@manpower.fr)