

## Communiqué de presse

Nanterre, le 15 décembre 2015

# Qualité de la relation client : Pour la troisième année consécutive, Proservia est la seule ESN certifiée NF345

**Plaçant l'expérience utilisateur au cœur de sa proposition de valeur, Proservia – marque de ManpowerGroup spécialisée dans les métiers du End User Support – est distinguée pour la troisième année consécutive par AFNOR Certification en obtenant la certification NF Service Relation Client - NF345.**

Cette certification NF Service Relation Client - NF345 fait suite à l'audit annuel des Centres de Services multi-clients de Proservia, situés à Rennes et à Niort. Proservia est ainsi depuis trois ans la **première et seule Entreprise de Services du Numérique (ESN) française à obtenir un tel label**, gage pour ses clients que la qualité de ses services est à la hauteur de leurs exigences et qu'une activité de support informatique peut concilier expertise, réactivité et sens du service.

### L'expérience utilisateur au cœur du dispositif Proservia

Accompagnant des DSI de toutes tailles et de tous secteurs dans l'externalisation de leurs activités, Proservia couvre, à partir de ses Centres de Services, l'ensemble des métiers autour du « **end user support** » : depuis la prise en charge des demandes et incidents des utilisateurs (Helpdesk) ainsi que le support applicatif et métier, jusqu'aux activités de « Workplace management » (maintien en condition opérationnelle, support niveau 2 et 3 et ingénierie de l'environnement de travail physique, mobile et virtuel de l'utilisateur...) et enfin, le support aux infrastructures (supervision, exploitation, administration, ingénierie des infrastructures serveurs, réseaux et applicatives).

*« En nous confiant tout ou partie de leurs activités informatiques, nos clients attendent de nous bien plus qu'un savoir-faire : ils nous associent pleinement à leurs enjeux de performance et nous positionnent en vitrine de leur DSI auprès de leurs collaborateurs. Cette certification symbolise l'engagement que nous prenons au quotidien d'apporter le meilleur service à nos clients et à leurs utilisateurs et d'améliorer sans cesse leur performance, en mettant notre savoir-faire au service des usages et de leurs métiers », explique Stéphane Clément, Président directeur général de Proservia. « Le renouvellement de notre certification récompense le professionnalisme de nos équipes, la pertinence de notre organisation mais aussi la gestion responsable et performante de nos compétences. »*

Proservia s'est en effet engagée dans une démarche novatrice sur le marché des ESN, et plus généralement sur le secteur B to B\*, en étant la première et la seule ESN à confronter chaque année ses Centres de Services aux critères de la certification NF Services délivrée par AFNOR Certification. « Cette certification est l'illustration de l'exigence qui est la nôtre. Engagement, efficacité et savoir-être sont les piliers de l'expression quotidienne de notre métier », ajoute **Christophe Brohan, Directeur des Centres de Services Proservia**. « Chaque jour, nous traitons environ 10 000 appels utilisateurs dans nos Centres de Services. Au final, ce que retiennent nos clients, ce n'est pas tant la technique mais plutôt la façon dont nous avons accompagné leurs utilisateurs et résolu leurs incidents. »

### La certification NF345 : des critères techniques mais également sociaux

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 de la qualité de la relation client et des services délivrés par Proservia dans ses Centres de Services.

Qualité du contact utilisateur ; pertinence des réponses fournies aux utilisateurs et aux équipes techniques client sur l'ensemble des canaux de contacts (mail, téléphone, outils itSM) ; maîtrise des processus ; performance de l'organisation et des infrastructures ; satisfaction clients; respect des engagements de délais, de niveaux de services sont autant de critères retenus par cette certification.

Si cette certification traduit le savoir-faire de Proservia et la qualité de son organisation, elle symbolise également l'attention portée par Proservia au bien-être et à la satisfaction de ses collaborateurs ; à la formation et au suivi de ses équipes et au respect des fondamentaux de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Véritable engagement dans la durée, cette marque NF inscrit Proservia dans une démarche d'amélioration continue et s'intègre dans son ambition de devenir l'un des acteurs majeurs du « end user support » en Europe, dans l'affirmation et la continuité d'une politique RH résolument responsable.

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

## A propos de Proservia

Fondé en 1994, Proservia, marque de ManpowerGroup depuis 2011, est un acteur solide et reconnu sur le marché des ESN (Entreprises de Services du Numérique). Spécialisé dans le support aux utilisateurs finaux, Proservia réunit l'expertise de ses collaborateurs pour proposer des solutions IT et RH efficaces à ses clients, en phase avec leurs nouveaux enjeux et couvrant 100% de la chaîne support (service Desk, Field Services, Workplace Management, ingénierie, management et transformation des infrastructures). Présent aujourd'hui en France au travers de 18 agences et de 6 centres de services, Proservia s'étend désormais à l'Europe avec l'ambition de devenir le leader du « end user support ». En France, Proservia compte à ce jour plus de 2 500 collaborateurs et projette de réaliser 140M€ de chiffre d'affaires en 2015. Plus d'informations sur [www.proservia.fr](http://www.proservia.fr) ou sur Twitter [@Proservia](https://twitter.com/Proservia)

## A propos de ManpowerGroup France

ManpowerGroup, Experts RH pour un monde de défis, est un groupe de services RH qui accompagne les entreprises dans la définition et la mise en œuvre de leur stratégie RH par le recours exclusif ou combiné de solutions en matières de :

- Gestion de la flexibilité et recrutement, sous la marque **Manpower**
- Recrutement de cadres supérieurs et confirmés sous la marque **Experis Executive**
- Mise à disposition d'expertises dans le domaine des technologies de l'information, en délégation de personnel ou en recrutement permanent, sous la marque **Experis IT**
- Formation et développement des compétences (présentiel et e-learning) et gestion externalisée de la formation, sous la marque **FuturSkill**
- Transformation des métiers et des services : Conseil en Stratégie RH, mise en œuvre et solutions de gestion externalisée RH, sous la marque **ManpowerGroup Solutions**
- Externalisation des services aux infrastructures IT et End User Support sous la marque **Proservia**
- Solutions d'optimisation du capital humain en Management des talents et des carrières, sous la marque **Right Management**

ManpowerGroup en France emploie 6 000 collaborateurs permanents pour un chiffre d'affaires de 4 milliards d'euros en 2014. Retrouvez toute l'actualité de ManpowerGroup France sur [www.manpowergroup.fr](http://www.manpowergroup.fr)

## Contact presse

Stéphanie PREVOST – Tél : 01 57 66 11 40 • 06 27 02 32 12 – [stephanie.prevost@manpower.fr](mailto:stephanie.prevost@manpower.fr)