



Hewlett Packard Services EMEA* retient Global e-line pour la mise en place de son Extranet de gestion des contrats d'infogérance

* Europe Middle East Africa

Paris,

Hewlett Packard Services, Division Infogérance, met en place un Extranet « HP Infogérance » pour les Clients dont les infrastructures informatiques et réseaux sont infogérées par HP et ses partenaires dans la zone EMEA.

L'Extranet « HP Infogérance » permet le suivi de toutes les opérations des contrats d'infogérance vendus par HP et les partenaires HP dans la zone EMEA (déploiements, maintenance curative et préventive, etc.).

L'Extranet « HP Infogérance » est bâti sur une architecture serveur web « full tolerant », 100 % sécurisée et a pour caractéristiques :

- un système EDI/EAI évolué pour les échanges électroniques de tickets et de FAQ entre les outils de Help Desk et de FAQ des clients, partenaires, fournisseurs et divisions de HP,
- le respect des normes SIS et l'utilisation des webservices,
- la prise en compte de politiques SLA de tous les acteurs et de chacun des contrats d'infogérance,
- la conformité aux Meilleures Pratiques ITIL.

La solution CRM ERM Global e-line s'est naturellement imposée comme le composant stratégique des services Full Web / ITIL / SIS de cet Extranet, permettant une compatibilité totale avec les outils de Help Desk existants, un niveau élevé de fiabilité et d'évolutivité, ainsi qu'une haute traçabilité des données.

Hébergé sur des plates-formes basées en Italie, l'Extranet HP est accessible par les clients infogérés par HP EMEA avant une extension à d'autres zones géographiques.

A propos de HP Services

HP, entreprise d'envergure mondiale, propose des solutions technologiques destinées au grand public, aux collectivités et aux entreprises. Son offre couvre l'infrastructure des systèmes informatiques, les systèmes personnels et les produits d'accès, les prestations de services, l'imagerie numérique et les systèmes d'impression. En 2005, HP enregistre un chiffre d'affaires de 80 milliards de dollars et compte 150 000 employés répartis dans 170 pays.

Les plus grandes entreprises nationales et européennes, mais aussi les PME les plus innovantes, utilisent Global e-line :

- * BANCA SANPAOLO
- * CENTRES HOSPITALIERS
- * CREDIT AGRICOLE
- * EADS
- * EDUCATION NATIONALE
- * FRANCE TELECOM - ORANGE
- * HEWLETT-PACKARD
- * PFIZER
- * ST-GOBAIN
- * SOFINCO
- * SYNDICATS INTER HOSPITALIERS...
- * THALES GROUP
- * TUPPERWARE

A propos de BusinessLine

BusinessLine est l'éditeur européen de la suite logicielle Global e-line en architecture full web, dédiée au Service Client et aux Services Support. La solution CRM ERM Global e-line permet aux entreprises d'optimiser la qualité des services de support informatique et de la relation client. Totalement intégrable, flexible, évolutif et adapté aux démarches qualité, Global e-line aide au maintien des infrastructures informatiques, télécoms et industrielles. Cela contribue ainsi à un haut niveau de satisfaction des utilisateurs tant internes qu'externes. [En savoir plus](#)

Businessline@

Fournisseur solutions
Help Desk CRM / ERM

www.businesslinegroup.com

marketing@businesslinegroup.com