



## **Pfizer, un leader mondial de l'industrie pharmaceutique, choisit la solution Global e-line pour l'optimisation de son Help Desk Interne**

Paris, le 2 Mai 2005

Pfizer PGRD souhaitait trouver une meilleure solution pour optimiser son Help Desk Interne permettant la gestion de ses équipements informatiques et la gestion des demandes des utilisateurs.

La solution recherchée devait proposer un outil fiable et performant offrant :

- une prise en compte des spécificités du service (règles d'escalade, workflow, etc.),
- une solution rapide à mettre en œuvre et simple d'appropriation,
- une haute disponibilité,
- une traçabilité des données et des matériels utilisés,
- un niveau élevé de fiabilité et d'évolutivité.

La solution Global e-line a été intégrée à l'Intranet de Pfizer, accessible à l'ensemble des collaborateurs dans le monde entier. En utilisant un formulaire spécifique par type de demande, Global e-line s'est facilement adapté aux processus de traitement propres à Pfizer. Ainsi, les intervenants gèrent les demandes de support applicatif comme dans un help desk interne traditionnel, ainsi que les demandes d'assistance, de travaux, d'équipement, d'ouverture de compte, de mouvement de personnel et d'audit.

La solution Global e-line permet aujourd'hui aux centaines d'utilisateurs du centre d'assistance interne de Pfizer d'optimiser l'utilisation de ses ressources informatiques.

### **A propos de Pfizer PGRD**

Pfizer Global Research & Development (PGRD) est le centre de Découverte & Développement de Pfizer Inc., une des premières entreprises mondiales du médicament. PGRD gère le développement global de plus de 300 solutions innovatrices aux problèmes de santé majeurs. Le centre de recherche pré clinique basé depuis 1970 à Amboise, France, fournit le support d'études toxicologiques et exploratoires.

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

- \* BANCO LEONARDO
- \* CENTRES HOSPITALIERS
- \* CREDIT AGRICOLE
- \* EADS
- \* EDUCATION NATIONALE
- \* FRANCE TELECOM - ORANGE
- \* HEWLETT-PACKARD
- \* WARNER MUSIC
- \* SAINT-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 Service Support. La solution 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 de solutions  
Help Desk / CRM / ERM

[www.businesslinegroup.com](http://www.businesslinegroup.com)

[marketing@businesslinegroup.com](mailto:marketing@businesslinegroup.com)