



INFORMATION PRESSE

Pour une gestion intégrée des services dans l'entreprise : Peregrine Systems et HELP-LINE concluent un partenariat

Nanterre, le 01 octobre 2001 : Le leader mondial des éditeurs de logiciels de gestion des infrastructures et le leader français du conseil et de la mise en œuvre de centres d'appels à valeur ajoutée annoncent leur partenariat.



Ce partenariat s'articule autour de la complémentarité des compétences des 2 acteurs, qui sont à même de proposer une offre globale pour la gestion des services dans l'entreprise.

Peregrine Systems a retenu Help-Line pour la rigueur de sa méthodologie, reposant sur une approche globale de la solution Help Desk et Call Center. En effet, au-delà d'une parfaite maîtrise du métier d'intégration, Help-Line complète ce savoir-faire par son expertise dans la conduite de projets. En outre, Help-Line, propose à ses clients, depuis bientôt 7 ans, d'exploiter des structures de Help Desk et Call Center en s'engageant sur des critères précis en termes de qualité de service. Cette expérience permet à Help-Line de comprendre et maîtriser les bénéfices que les clients attendent de ce type de structure.

Help-Line a privilégié Peregrine Systems pour plusieurs raisons. Peregrine Systems est tout d'abord un leader incontesté sur les marchés de l'IMG (Infrastructure Management) et de l'ERM (Employee Resource Management). De plus, sa stratégie est claire et son offre coïncide avec le savoir-faire et l'expérience métier de Help-Line. Enfin, Help-Line maîtrise déjà des outils développés par Peregrine Systems. Help-Line est elle-même un utilisateur de ServiceCenter, AssetCenter de Peregrine Systems et ARS (logiciel de gestion de Service Clients développé par Remedy, récemment racheté par Peregrine Systems).

« L'objectif de ce partenariat est d'intégrer Peregrine Systems en amont de notre processus de réflexion. Cela permet d'apporter une valeur ajoutée à nos offres respectives. Notre choix s'est porté tout naturellement sur Peregrine Systems dans le sens où nos 2 sociétés interviennent sur 2 marchés distincts mais indissociables. Nous exploitons les outils d'IMG et d'ERM Peregrine Systems dans le cadre de la mise en place de Call Centers, tandis que Peregrine Systems utilise notre expérience

métier pour répondre à des demandes bien spécifiques. Help-Line se présente comme une vitrine des produits commercialisés par Peregrine Systems ... Notre objectif commun est de proposer une offre toujours plus qualitative. », déclarait Jean-François HALLOUET, le Directeur Général d'Help-Line.

Les 2 partenaires sont en mesure d'offrir un service de qualité avec des solutions technologiques clé en mains.).