



## **Global e-line équipe le centre de compétences Mondial des applications de Saint-Gobain**

Paris,

Le pôle Vitrage du Groupe Saint-Gobain a choisi le progiciel Global e-line pour accompagner le déploiement rapide et le support de son ERP, SAP au niveau international, en juin 2005.

Déployé pour les applications en production, puis progressivement pour toutes les applications de Saint-Gobain, le progiciel Global e-line permet aujourd'hui de traiter les demandes émanant de Help-Desk locaux répartis dans 25 pays, puis d'escalader automatiquement vers le Centre de Compétence (CdC) situé à Paris La Défense, la demande vers le bon pôle. En juin 2008, Global e-line est déployé sur le 1<sup>er</sup> centre Off-shore en Inde. A ce jour la plateforme CdC, constituée de 225 Experts, répond aux demandes des 1 700 utilisateurs des Centres de Production mondiaux.

Global e-line peut gérer des consolidations transverses et permet l'utilisation des contextes offrant des autorisations d'accès spécifiques et des descriptions de tickets d'univers différents.

Global e-line a permis d'apporter ainsi une contribution majeure à l'amélioration des processus industriels de Saint-Gobain, au sein du système de MES (Manufacturing Execution System) couplé à son PGI. La solution Global e-line est un élément clef dans la maîtrise des flux et des coûts logistiques de l'industriel.

En octobre 2008, une filiale anglaise Solaglas est venue rejoindre le Centre de Compétences Saint-Gobain pour optimiser son service client. Janvier 2009, c'est l'Italie et la Hollande qui s'intègrent à cette nouvelle organisation.

### **A propos de Saint-Gobain**

Saint-Gobain Vitrage est la dénomination de la branche vitrage du Groupe Saint-Gobain. Saint-Gobain Vitrage produit, transforme et commercialise des produits verriers. Ce sont ses marchés, et donc ses clients, qui ont présidé à son organisation en quatre ensembles : Saint-Gobain Glass, les Vitrages de Saint-Gobain, Saint-Gobain Sekurit et Saint-Gobain Spécialités. En 2004, Saint-Gobain Vitrage enregistrait un chiffre d'affaires de 4 394 millions d'euros et comptait 36.000 employés répartis dans plus de 20 pays.

### **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](#)

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

**Businessline@**

Fournisseur solutions  
Help Desk CRM / ERM

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

[Service-client@businessline.fr](mailto:Service-client@businessline.fr)