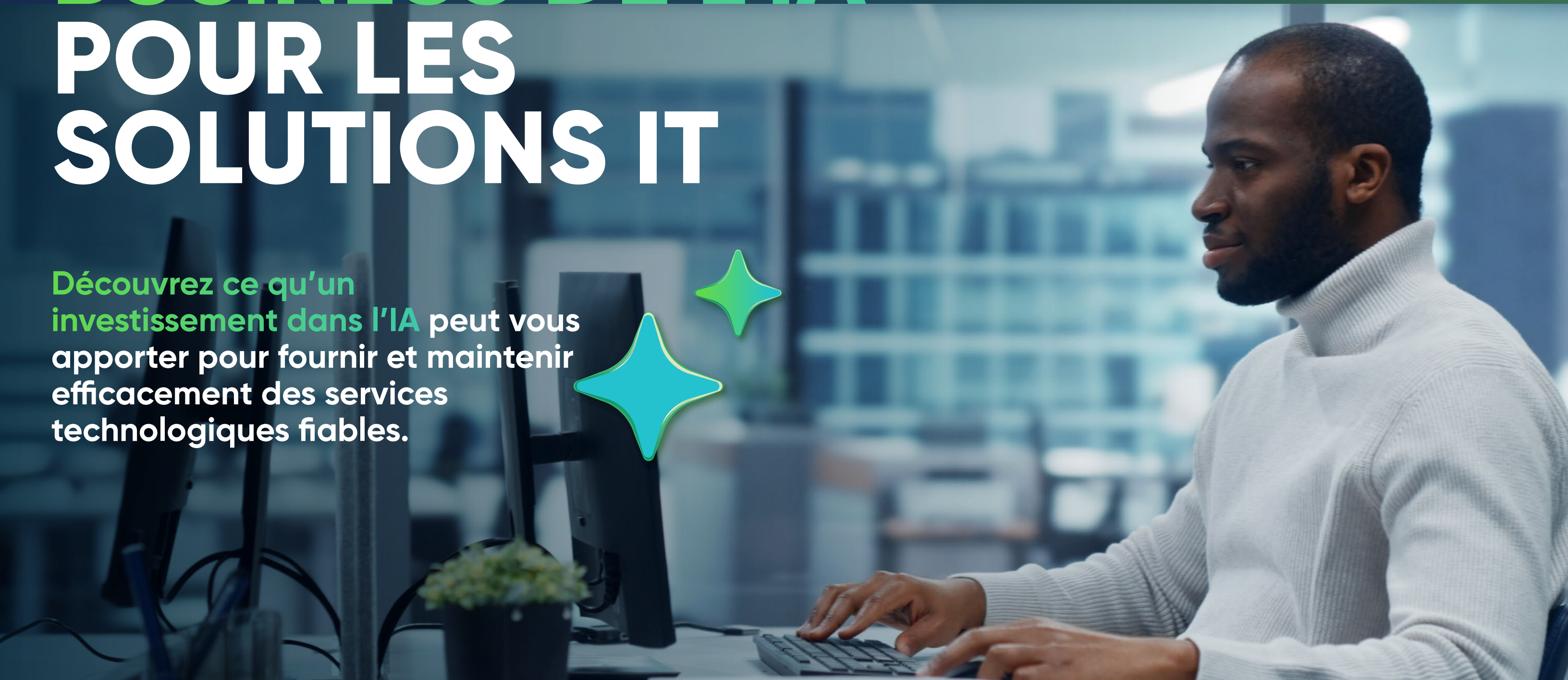


LA VALEUR BUSINESS DE L'IA POUR LES SOLUTIONS IT

Découvrez ce qu'un
investissement dans l'IA peut vous
apporter pour fournir et maintenir
efficacement des services
technologiques fiables.



SOMMAIRE

- 03 | **Gérer l'explosion des services IT**
- 04 | **Mettre les agents IA au service de vos équipes IT**
- 05 | **Les agents IA en action**
- 06 | **Les avantages de Now Assist, optimisé par l'IA générative, pour ITSM et ITOM**
- 07 | **Une approche contrôlée de la gestion de l'IA d'entreprise**
- 08 | **Augmenter la valeur de l'IA avec ServiceNow**
- 10 | **Témoignages de nos clients**
- 11 | **Pleins feux sur la valeur client**
- 12 | **Ressources supplémentaires**



Gérer l'explosion des services IT et la complexité des opérations IT

L'une des responsabilités essentielles des leaders IT qui supervisent les services et les opérations (combinaison de gestion des services IT [ITSM] et de gestion des opérations IT [ITOM]) consiste à contrôler les coûts technologiques tout en améliorant l'efficacité et en garantissant une disponibilité 24 h/24 et 7 j/7. Pour y parvenir aujourd'hui, ils doivent développer une expertise de l'IA au sein de leurs équipes ou mettre en œuvre les technologies nécessaires à l'adoption de l'IA et de l'automatisation dans toute l'entreprise. L'IA est la solution pour relever les défis de l'ITSM et de l'ITOM.

En ITSM, la demande en services digitaux est en constante augmentation

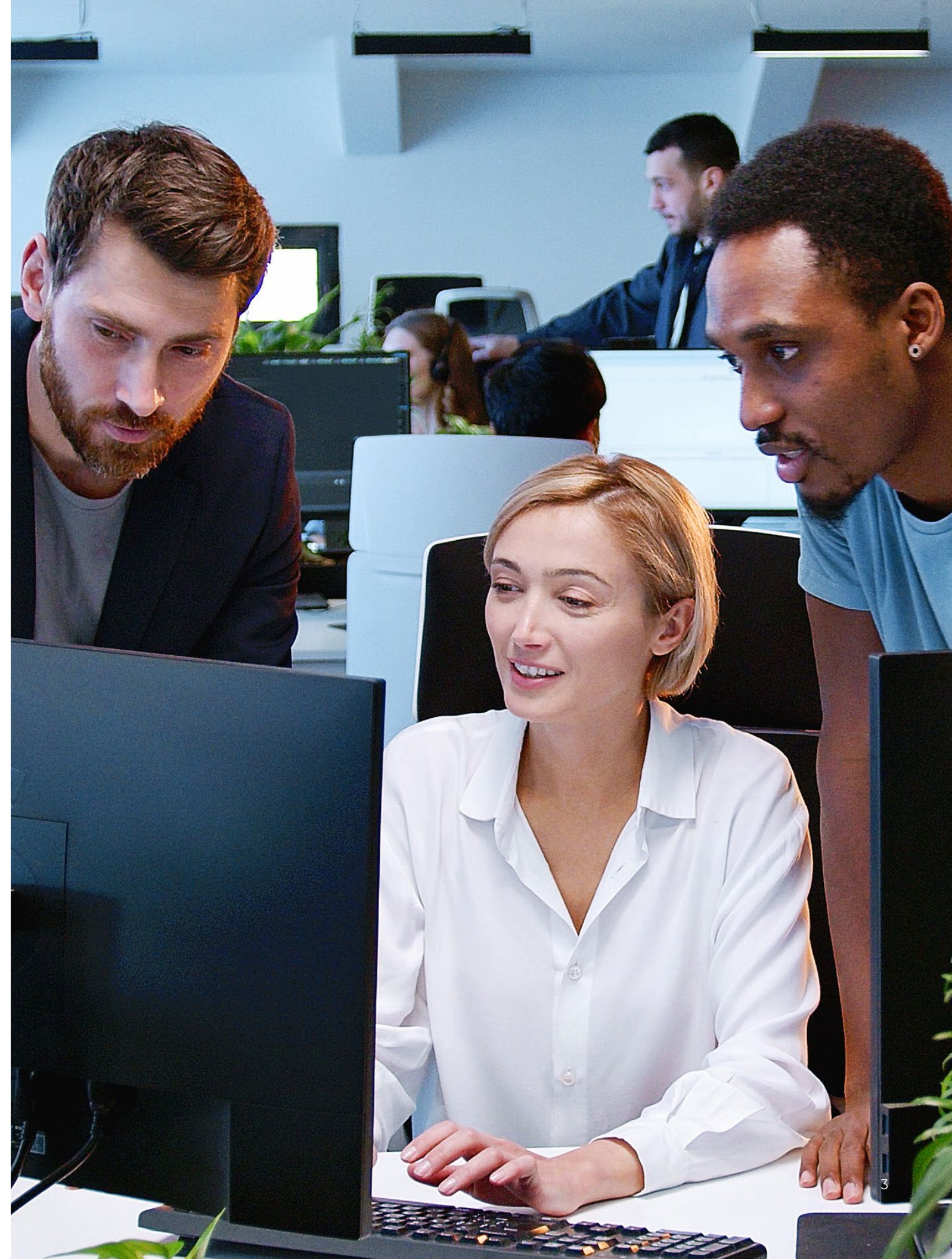
Le monde de l'ITSM peut être chaotique et intimidant pour les entreprises comme la vôtre qui cherchent à offrir les meilleures expériences technologiques possibles. Pour répondre aux exigences du secteur et aux attentes des employés, vous devez proposer de plus en plus de services. Cependant, cette croissance s'accompagne d'un obstacle majeur : l'augmentation des incidents résultant de l'utilisation par les employés et les clients ainsi que des machines ou infrastructures sous-jacentes. La gestion de ces incidents peut être étouffante pour votre équipe. Faire évoluer suffisamment les équipes et les processus manuels pour gérer l'augmentation du volume d'incidents est presque mission impossible, en particulier lorsque l'on travaille sur plusieurs systèmes disparates.

En ITOM, le parc IT est de plus en plus complexe

Même les opérateurs IT les plus expérimentés ont le plus grand mal à analyser le volume colossal d'alertes provenant des multiples technologies et systèmes de surveillance. Généralement, ces systèmes génèrent des descriptions d'alertes absconses, confuses et alambiquées, ce qui rend difficile leur évaluation rapide et efficace. Ce processus, éprouvant mentalement et physiquement :

- entrave la réactivité et l'agilité de l'opérateur ;
- augmente le MTTR ;
- nuit à la qualité et la fiabilité du service ;
- ajoute des coûts opérationnels.

À mesure que les services IT et les technologies opérationnelles continuent de se développer, d'évoluer et de gagner en complexité, les entreprises ont besoin d'un moyen pour libérer des ressources précieuses, pour anticiper les signes avant-coureurs des problèmes, pour trier et résoudre les incidents plus rapidement et pour augmenter leur productivité. Et c'est là que l'IA entre en jeu.



Mettre les agents IA au service de vos équipes IT

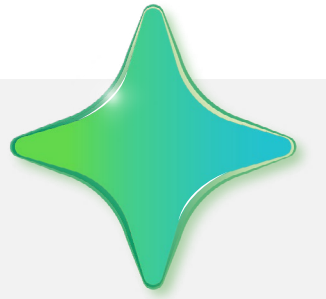
Imaginez un avenir dans lequel vos équipes passeraient moins de temps à gérer les problèmes urgents et imprévus, et plus de temps à se concentrer sur des tâches innovantes à plus forte valeur ajoutée qui génèrent des résultats commerciaux concrets. C'est l'avenir que l'IA agentique est en train de construire.

Face à l'évolution des menaces, à l'émergence de nouvelles technologies et à la complexité croissante des systèmes et des processus, les équipes techniques ont besoin de bien plus que de chatbots avancés pour assurer la continuité des opérations et stimuler l'innovation. Il leur faut une solution qui permette d'en faire plus avec moins, et c'est désormais possible grâce aux agents IA de ServiceNow.

En interprétant les besoins de manière dynamique et en exécutant le plan d'action optimal, les agents IA de ServiceNow peuvent apprendre, s'adapter et collaborer avec les humains pour gérer des tâches complexes et ambiguës. Gérés, guidés et contrôlés par vous, ils réduisent les tâches répétitives, rationalisent la gestion des incidents IT, trient les problèmes et vous aident à connecter les personnes, les processus et les systèmes pour obtenir des opérations fluides et efficaces.

De la mise en service de logiciels pour les nouveaux employés à la gestion de processus plus complexes, comme le diagnostic et la résolution des pannes IT prioritaires, les agents IA de ServiceNow pour ITSM et ITOM permettent à vos équipes :

- d'anticiper les problèmes et pannes IT potentiels grâce à des données en temps réel ;
- de collaborer avec des agents IA tiers en temps réel pour évaluer la gravité et l'impact ;
- de hiérarchiser, attribuer et exécuter les résolutions des problèmes sur l'ensemble des systèmes connectés ;
- de réduire le nombre de pannes IT et leur durée grâce aux analyses prédictives ;
- d'orchestrer vos processus IT de bout en bout en toute fluidité ;
- de créer et gérer des agents IA personnalisés pour des tâches et des fonctions spécifiques.



Boostez la productivité 24 h/24 et 7 j/7 grâce à des agents IA qui travaillent de manière autonome pour vos employés

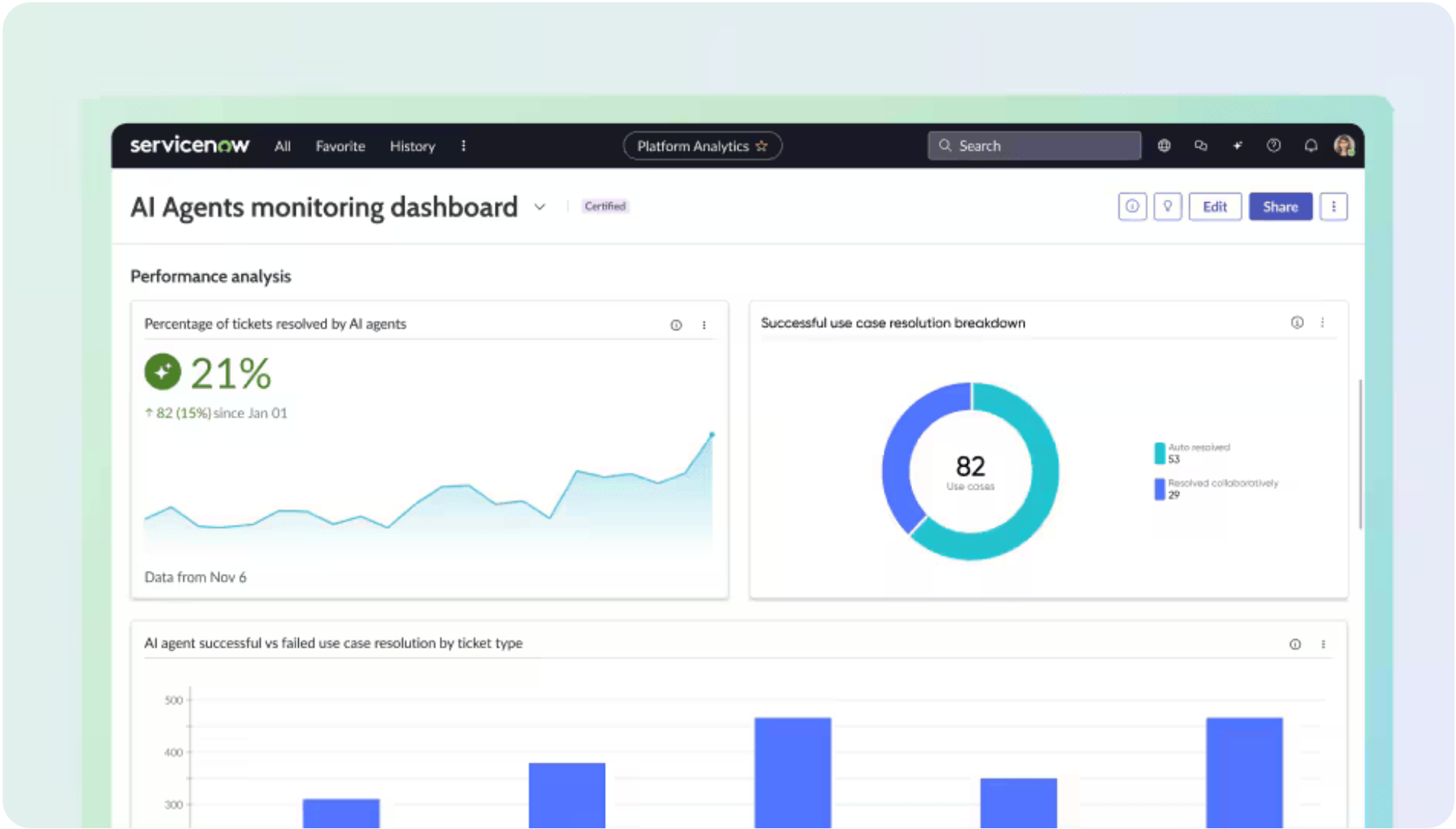
Avec ServiceNow, vous pouvez déployer des équipes d'agents IA qui apprennent, raisonnent, collaborent et résolvent les problèmes de manière autonome, dans l'ensemble de votre entreprise. Ils travaillent ensemble 24 h/24, 7 j/7, avec des garde-fous et une gouvernance, pour vos employés, ce qui renforce leur productivité et leur potentiel. Les agents IA de ServiceNow sont intégrés à la plateforme d'automatisation des workflows de bout en bout la plus puissante au monde. Ils peuvent ainsi effectuer des actions et résoudre les problèmes de manière proactive dans l'ensemble de votre entreprise.



[En savoir plus](#)

Les agents IA en action

Avec les agents IA de ServiceNow, les équipes IT sont libres de se concentrer sur des tâches plus importantes. De la détection proactive des cybermenaces qui alerte automatiquement les bonnes personnes avant que le problème ne s'aggrave, aux options avancées en libre-service qui permettent aux employés de résoudre les incidents et de traiter les demandes sans faire appel aux équipes IT, les agents IA de ServiceNow facilitent la livraison de service IT et la gestion des opérations.



Les avantages de Now Assist, optimisé par l'IA générative, pour ITSM et ITOM

L'IA agentique n'est pas la seule à changer la donne pour ITSM et ITOM. L'IA générative a le potentiel de transformer complètement le fonctionnement de la prestation de service IT et des opérations au sein de n'importe quelle entreprise, en boostant la productivité et en améliorant l'expérience des employés dans tous les domaines.

Avec Now Assist pour ITSM et ITOM, vos équipes peuvent exploiter les capacités de notre IA générative pour comprendre le contexte et les intentions des utilisateurs, synthétiser les connaissances, automatiser les tâches, analyser les alertes générées par les machines, trier les incidents, évaluer leur impact et déterminer les prochaines étapes de résolution des problèmes en fonction des incidents passés.

Pour ITSM, les avantages sont les suivants :

- Libre-service via un agent virtuel conversationnel pour des besoins tels que les commandes d'actifs informatiques ou la réinitialisation de mots de passe.
- Synthèse des recherches IA pour les employés parmi plusieurs articles de la base de connaissances pour réorienter les demandes avant qu'elles ne parviennent jusqu'aux agents.
- Synthèse des échanges par chat entre l'employé et un agent virtuel en vue de leur transfert à un autre agent.
- Synthèse des incidents pour que les agents comprennent rapidement les circonstances et prennent des mesures pour les résoudre.
- Génération de notes de résolution et d'articles de la base de connaissances pour faire gagner du temps aux agents et accélérer la résolution des incidents similaires.

- Création de plans détaillés pour la mise en œuvre et le test des changements, en se basant sur les détails de la demande, les effets potentiels et les changements similaires effectués par le passé.

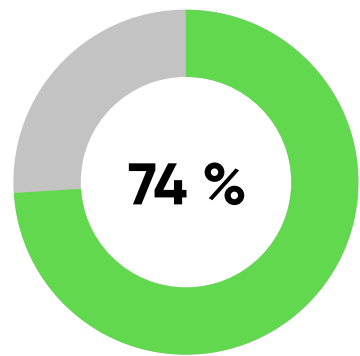
Pour ITOM, Now Assist permet aux opérateurs :

- de collaborer en temps réel avec d'autres agents IA à partir des systèmes de surveillance et d'observabilité pour évaluer l'impact du problème ;
- de réduire les événements non pertinents en corrélant de grandes quantités d'informations et de connaissances issues d'incidents passés afin de hiérarchiser les alertes ;
- de remplacer les descriptions d'alertes abscones par des résumés et des analyses en langage clair pour les alertes groupées et individuelles, réduisant ainsi considérablement les éléments non pertinents ;
- de trier rapidement et précisément les problèmes dans une interface interactive facile à utiliser, quel que soit leur niveau d'expérience ;
- d'accéder à des renseignements sur les incidents passés qui ont été clôturés ou résolus, afin de rationaliser la collaboration avec les agents du centre de services et les gestionnaires d'incidents ;
- d'accélérer la résolution des incidents grâce à des automatisations basées sur l'IA générative, créées à l'aide de grands modèles de langage, et grâce à une mise en grappe basée sur le machine learning.



Une approche contrôlée de la gestion de l'IA d'entreprise

À mesure que l'expérimentation et la mise en œuvre de l'IA progressent, comment les entreprises peuvent-elles s'assurer que chaque initiative d'IA est alignée sur leur stratégie et rationalisée pour maximiser les chances de succès ? Dans la poursuite de la transformation digitale, il est trop facile de fragmenter les initiatives d'IA au sein de l'entreprise, en les enfermant dans des silos déconnectés des objectifs business stratégiques. Cette fragmentation ne freine pas seulement l'innovation ; elle augmente les risques et limite votre capacité à concentrer et à développer vos initiatives d'IA en toute confiance. C'est particulièrement vrai pour les fonctions à haut risque comme ITSM et ITOM, sur lesquelles repose l'ensemble de l'entreprise.



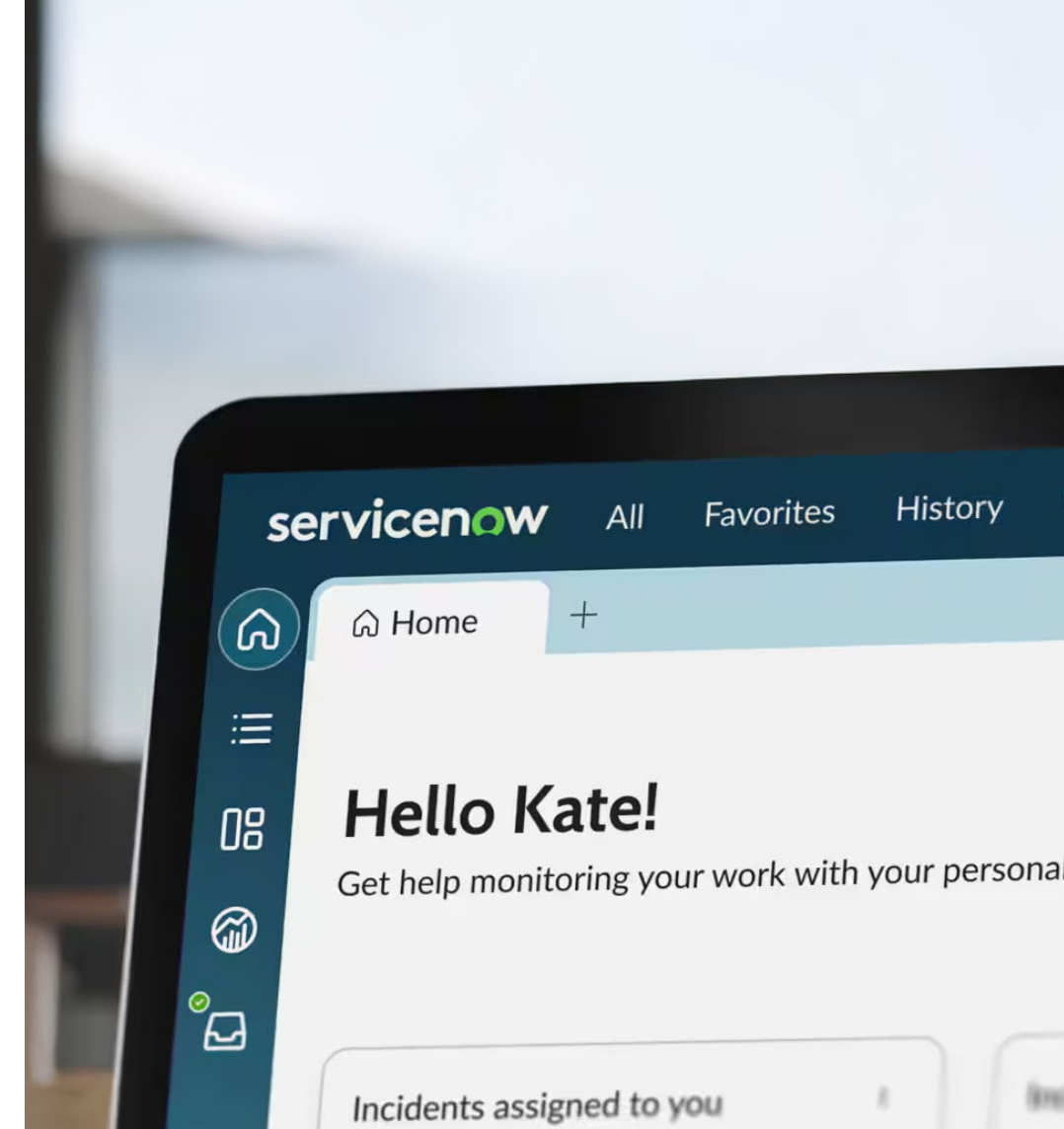
des entreprises ont du mal à générer de la valeur grâce à l'IA et à booster cette valeur.

(BCG 2024)

Qu'il s'agisse d'IA générative ou d'IA agentique, sans plateforme unifiée, les entreprises se retrouvent souvent avec des initiatives fragmentées qui ne font qu'ajouter de la complexité à des piles technologiques et des processus business déjà trop alambiqués. Pour atteindre une véritable excellence en matière d'IA à l'échelle de l'entreprise, les équipes IT ont besoin de bien plus que de simples solutions ponctuelles. Il leur faut une plateforme d'IA qui connecte et unifie les efforts d'IA avec des processus et des objectifs business plus larges.

Avec une plateforme unifiée et fiable qui associe excellence IT et gouvernance avancée, les entreprises peuvent orchestrer le cycle de vie de l'IA de bout en bout pour générer un effet global. La ServiceNow AI Platform est spécialement conçue pour les centres d'excellence IA et les Chief AI Officers, ce qui permet aux équipes ITSM et ITOM :

- de gérer, gouverner et optimiser toutes les initiatives d'IA dans l'entreprise ;
- de bénéficier de la visibilité et du contrôle nécessaires pour développer l'IA en toute confiance et de manière responsable ;
- de dépasser les silos grâce à un guichet unique qui aligne l'IA sur les objectifs business, rationalise la mise en œuvre des projets, démontre la valeur business de l'IA et garantit la conformité.



Grâce à une plateforme d'IA dédiée, les entreprises peuvent connecter, intégrer et rationaliser l'ensemble de leurs initiatives et projets d'IA, en les alignant sur des objectifs technologiques et business globaux pour obtenir un résultat tangible et mesurable.

Augmenter la valeur de l'IA avec ServiceNow

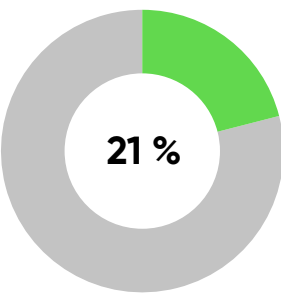
Une IA efficace s'appuie sur une stratégie. Des informations proactives aux conseils prescriptifs, en passant par l'alignement des projets et la génération de rapports en temps réel, ServiceNow aide les entreprises à unifier leurs initiatives d'IA, à maximiser leur valeur et à obtenir des résultats plus rapidement.

Mettez rapidement en œuvre des projets d'IA et augmentez le retour sur investissement avec ServiceNow Gestion stratégique des portefeuilles

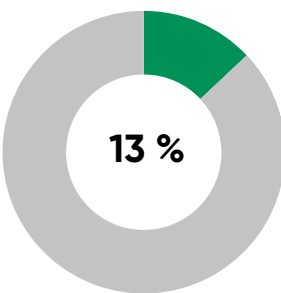
En vous aidant à prioriser les activités vraiment importantes, ServiceNow Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) accélère et accroît la création de valeur avec l'IA. Cette solution permet à votre entreprise de se concentrer sur des initiatives alignées sur votre stratégie et sur la satisfaction des demandes des clients et des différentes personnes concernées. Avec SPM, les entreprises peuvent :

- automatiser les résumés de projets par e-mail pour améliorer la communication et l'efficacité ;
- transformer les données brutes en informations exploitables avec la Génération de stories agiles ;
- donner aux personnes concernées les moyens de saisir les exigences de la demande à l'aide d'une interface intuitive ;
- condenser les demandes d'amélioration longues et cryptiques sous forme de résumés de commentaires produits faciles à comprendre ;
- suivre et rapporter l'avancement des tâches en temps réel grâce au Suivi des tâches de projet piloté par des agents IA.

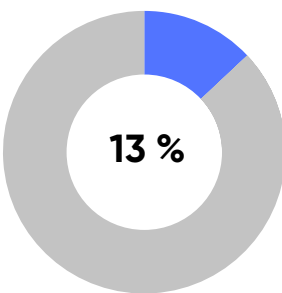
Votre entreprise peut ainsi identifier et fournir des opportunités de valeur plus rapidement, grâce à l'IA.



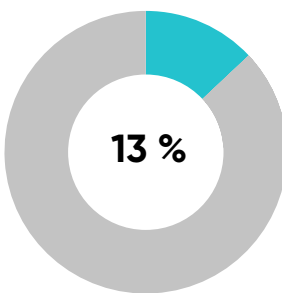
d'effort en moins pour la collecte de données et la génération de rapports par élément de travail



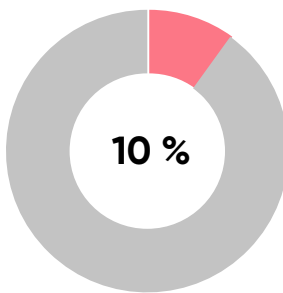
de réduction des éléments de travail ayant dépassé le budget alloué



d'augmentation des éléments de travail alignés sur les objectifs



de diminution du nombre d'éléments de travail n'ayant pas respecté la date d'échéance prévue



de diminution du nombre de collaborateurs sursollicités

En savoir plus sur la valeur que ServiceNow peut apporter à votre entreprise

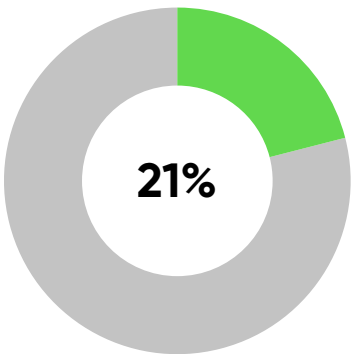
Chez ServiceNow, nous savons que les résultats business vous intéressent plus que les produits. C'est pourquoi nous proposons une Business Value Assessment (BVA), qui décrit clairement les résultats que nous allons générer et qui sont propres à la situation de votre entreprise. Vous découvrirez pourquoi ces résultats sont importants d'un point de vue stratégique, comment nous les obtenons et quelle sera leur valeur en termes de réduction des coûts et de gains d'efficacité. Ne manquez pas cette occasion de comparer vos performances actuelles à celles que vous pourriez atteindre avec ServiceNow.

Planifier votre BVA

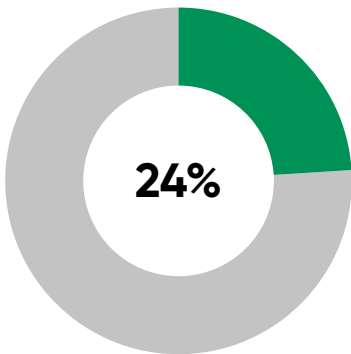
Réduisez le délai de rentabilité avec ServiceNow Impact

Impact est une solution complète d'accélération de la valeur qui vous aide à exploiter tout le potentiel de la ServiceNow AI Platform pour transformer votre entreprise. Optimisée par l'IA et l'expertise humaine, elle offre l'assistance et les conseils nécessaires pour générer rapidement de la valeur :

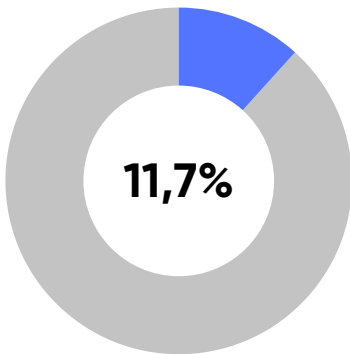
- **Accélérer l'adoption et la génération de valeur** : adoptez les innovations plus rapidement, optimisez votre investissement dans ServiceNow et démontrez sa valeur aux personnes concernées.
- **Encourager la continuité d'activité** : optimisez la productivité et la durée d'activité grâce à une assistance technique 24 h/24, 7 j/7 qui aide votre entreprise à fonctionner efficacement en permanence.
- **Optimiser les performances de la plateforme** : préparez votre plateforme à l'innovation avec des outils pour surveiller de manière proactive son intégrité, diagnostiquer les problèmes et fournir des informations exploitables.
- **Accéder à une expertise à tout moment** : bénéficiez de recommandations personnalisées, ainsi que des conseils d'experts techniques et stratégiques, et développez vos compétences internes grâce à des formations à la demande.



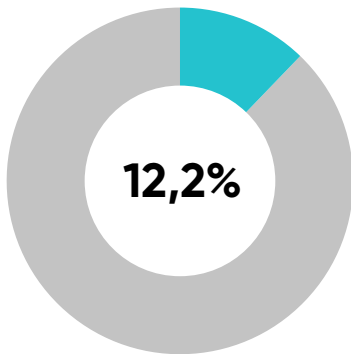
d'accélération du
délai de rentabilité
pour les nouvelles
applications



de hausse de
la valeur de la
plateforme existante



d'amélioration de
la productivité de
l'utilisateur final



d'amélioration de
la productivité
du personnel des
opérations



*Conclusions tirées de Total Economic Impact™ sur ServiceNow Impact, une étude réalisée par Forrester Consulting pour ServiceNow en octobre 2023. Les pourcentages correspondent à la troisième année pour un échantillon représentatif d'entreprises (entretiens détaillés menés auprès de sept clients de ServiceNow aux États-Unis, en Asie et en Europe qui utilisaient également Impact). Ces clients comptaient entre 4 000 et 500 000 employés. Leur chiffre d'affaires annuel était compris entre 2 et 60 milliards de dollars. Les secteurs d'activité des clients interrogés comprenaient la santé, l'administration, la banque, la technologie et les services professionnels.

Obtenir l'étude complète

“

Témoignages de nos clients



**Nous avons constaté une accélération
de 25 à 30 % du délai de déploiement.**

Responsable de la plateforme ServiceNow au sein d'une banque
régionale américaine

**Grâce à la solution Impact, nous observons
une création de valeur supérieure à 20 %
sur l'ensemble de la plateforme.**

Responsable de la ServiceNow AI Platform, entreprise de services de santé

**Nous utilisons près de 20 % de capacité
supplémentaire.**

Directeur senior, Enterprise & IT, société de technologies informatiques

**Nous avons réduit de 25 % les efforts
consacrés aux mises à niveau.**

Directeur des services d'entreprise, société de services professionnels

[→ En savoir plus sur ServiceNow Impact](#)



FOCUS SUR LA VALEUR CLIENT



BT s'associe à ServiceNow pour transformer l'activité en s'appuyant sur une IA audacieuse

Peu d'entreprises disposent de l'envergure, de la diversité d'activités et du niveau de responsabilité de BT Group. Composée de 1 000 multinationales réparties dans plus de 180 pays, la société devait élaborer une stratégie capable d'instaurer la confiance à grande échelle auprès de millions de personnes, tout en restant compétitive à l'ère de l'IA. Grâce à la ServiceNow AI Platform, BT peut analyser intelligemment les demandes entrantes et les orienter vers les bonnes personnes, mais aussi prévoir et prévenir les pannes avant qu'elles ne se produisent et réduire les délais de résolution de 4,7 heures à moins d'une minute. En intégrant une vaste gamme de plateformes de gestion des services, de systèmes de surveillance, d'outils de gestion des services IT et de processus dans une seule plateforme unifiée, BT peut mener une transformation concrète et continue.



Pendant que tout le monde parle de l'IA générative, nous la mettons au service de nos collaborateurs et de nos clients. Nous avons pu agir rapidement, car elle est directement intégrée à la ServiceNow AI Platform.

Alex Bell
Business Service CIO, BT Business



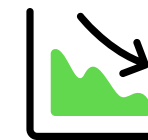
125

Plateformes de gestion des services intégrées sur une plateforme unifiée



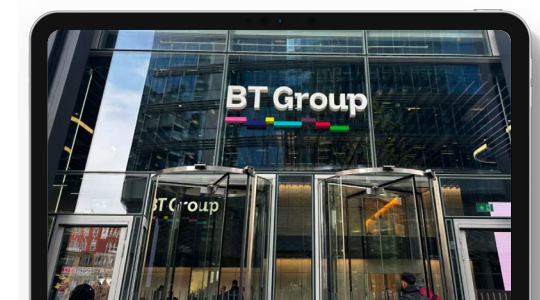
1

minute de délai moyen de résolution des tickets, contre 4,7 heures auparavant



55%

de réduction du temps consacré aux formalités administratives pour les tickets complexes



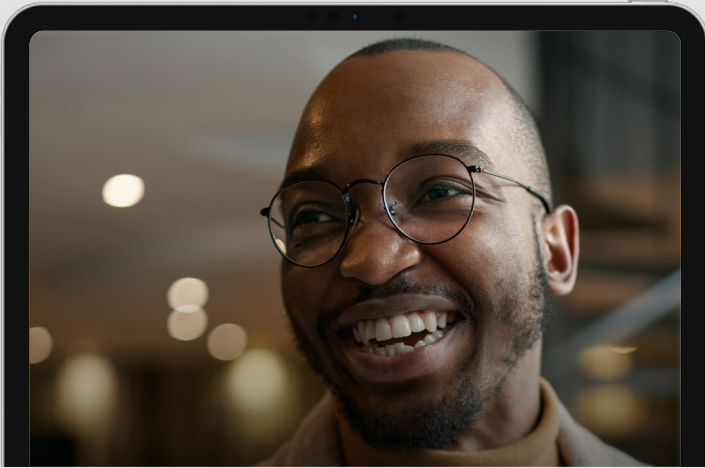
[→ Lire la story complète et regarder la vidéo](#)

Envie d'en savoir plus sur l'IA appliquée aux services IT et aux solutions de technologies opérationnelles ?

Boostez la productivité de votre département IT

Découvrez comment booster considérablement l'efficacité de vos équipes IT et offrir des expériences que vos collaborateurs apprécieront.

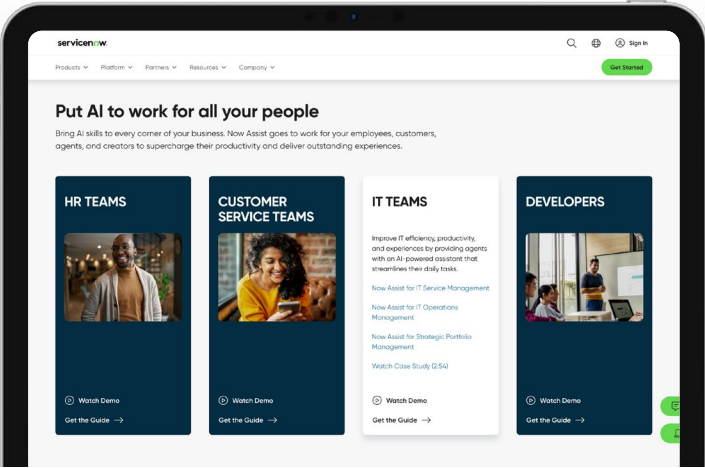
Obtenir le guide



Mettez l'IA au service des équipes des opérations et des agents IT

Améliorez l'efficacité, la productivité et l'expérience de vos équipes IT en fournissant une assistance optimisée par l'IA pour rationaliser les tâches quotidiennes.

Regarder la démonstration



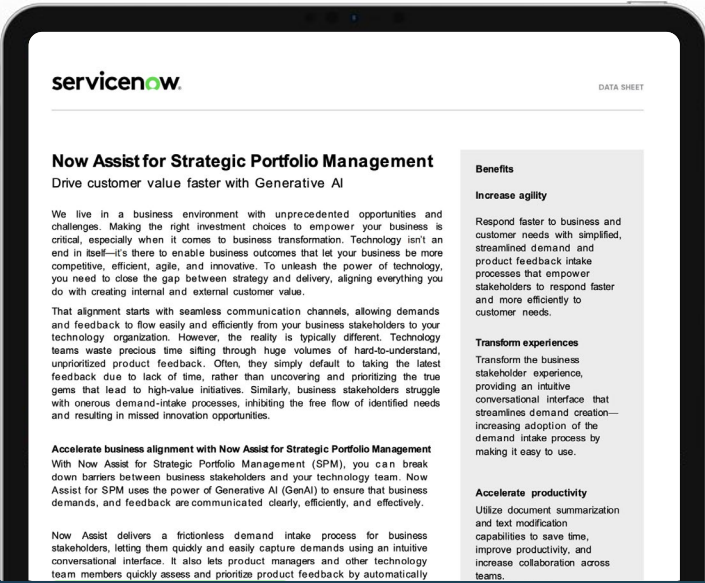
Accélérez la productivité et le triage des alertes

Qu'il s'agisse d'ITSM, d'ITOM ou de SPM, la ServiceNow AI Platform aide les équipes IT du monde entier à transformer la prestation de services et les opérations grâce à des processus simplifiés, une identification des problèmes facilitée et des recommandations d'actions. Découvrez ce qu'elle peut faire pour vous.

Fiche technique pour ITSM

Fiche technique pour ITOM

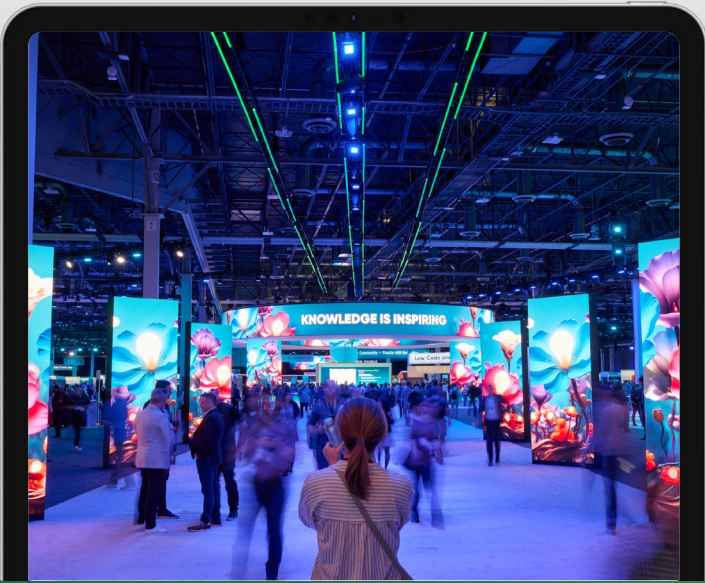
Fiche technique pour SPM



Découvrez les agents IA de ServiceNow en action

Participez à l'un de nos prochains sommets Put AI to Work pour apprendre auprès d'experts en IA, faire du networking et découvrir comment notre plateforme d'IA peut transformer votre entreprise.

Participer



À propos de ServiceNow

ServiceNow (NOW à la Bourse de New York) simplifie le monde du travail, pour tous. Notre plateforme et nos solutions basées sur le cloud permettent de digitaliser et d'unifier les entreprises afin qu'elles puissent faciliter, accélérer et optimiser le travail. Ainsi, les employés et les clients peuvent être plus connectés, plus innovants et plus agiles. Et nous pouvons tous créer l'avenir que nous imaginons. The world works with ServiceNow™. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.servicenow.com/fr.

© 2025 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, le logo ServiceNow, ServiceNow AI Platform et les autres marques de ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms d'entreprises, appellations de produits ou logos peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.