

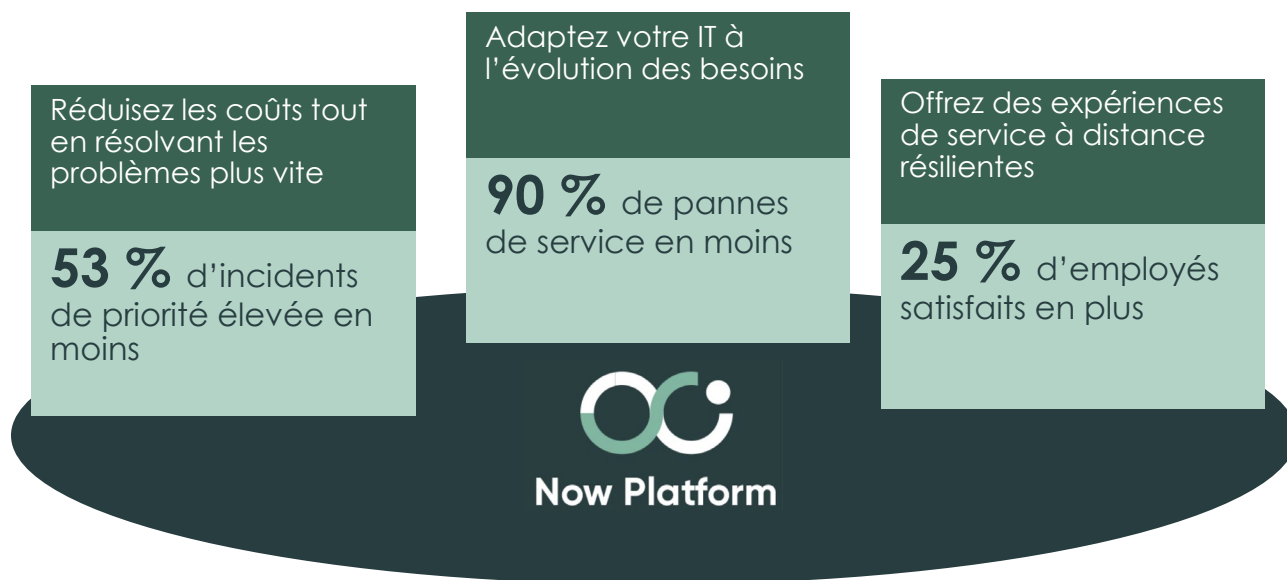
## Vue d'ensemble de ServiceNow ITSM Pro et ITOM

### Assurez le bon fonctionnement des opérations IT grâce à l'automatisation et à l'AIOPS

Votre service IT a été mis au défi de prendre en charge les récents changements de vos effectifs. Et certains de ces changements, comme les effectifs à distance, sont susceptibles de perdurer. En assurant le bon fonctionnement des opérations IT grâce à l'automatisation et à l'AIOPS, vous pouvez soutenir ces changements en augmentant la productivité et en réduisant les coûts, tout en offrant des expériences de service résilientes et attractives.

ServiceNow ITSM et la Now Platform vous offrent une solution moderne et extensible qui peut être utilisée pour l'ensemble de votre IT. ServiceNow ITSM Professional (ITSM Pro) et IT Operations Management (ITOM) exploitent cette plateforme pour vous offrir de nouvelles fonctionnalités qui vous aident à réduire davantage les coûts, à augmenter la productivité et à améliorer l'expérience de service de vos employés. En exploitant la puissance d'une plateforme IT unique pour les opérations, vous accédez à des informations permettant d'étendre encore plus l'automatisation. Vous atteignez ainsi rapidement de nouveaux niveaux de productivité grâce à l'IA intégrée, à l'apprentissage machine et au libre-service. ITSM Pro et l'AIOPS vous offrent des outils pour servir vos effectifs à distance et distribués de manière plus simple et plus efficace.

### Valeur de ServiceNow ITSM Pro et ITOM



### Témoignages des clients de ServiceNow ITSM

Ne nous croyez pas juste sur parole ; découvrez comment des entreprises comme la vôtre utilisent ITSM Pro et ITOM pour assurer en permanence le bon fonctionnement de leurs opérations IT.



Agents 2x plus productifs



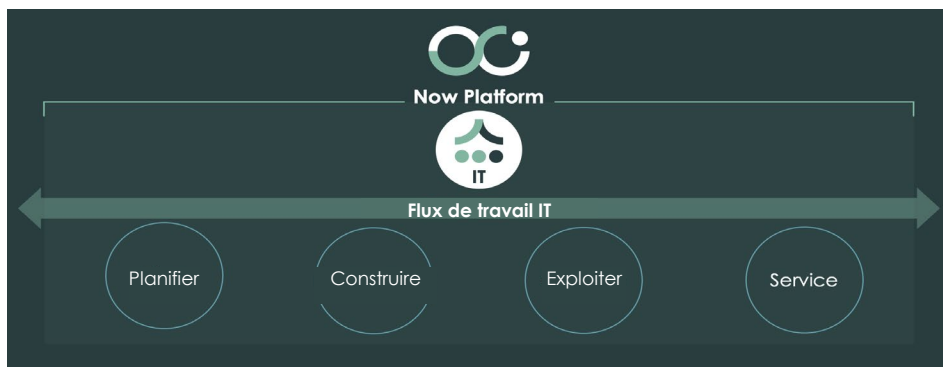
Réduction du MTTR de 41 %

[Consultez les témoignages des clients ITSM](#) (filtrez-les par secteur, localisation géographique ou solution).

# Avantages d'ITSM Pro et d'ITOM

## Réduisez les coûts tout en résolvant rapidement les problèmes

Réduisez les coûts et accédez à des informations permettant d'étendre encore plus l'automatisation en consolidant vos anciens outils d'opérations IT sur un système d'implication unique sur la Now Platform. Répondez aux demandes plus rapidement grâce au libre-service et à l'interface mobile. Automatisez la prise en charge des autres demandes courantes des employés à l'aide d'agents virtuels qui comprennent le langage humain naturel. Réduisez le nombre d'incidents de priorité élevée et le délai moyen de résolution (MTR) par rapport aux services stratégiques en bénéficiant d'une meilleure visibilité et en identifiant les problèmes plus rapidement grâce aux techniques AIOps afin d'éliminer la perturbation d'événement.



ITSM Professional + ITOM sur une plateforme cloud unique pour l'IT

## Adaptez votre IT à l'évolution des besoins des employés et des objectifs business

Augmentez et adaptez la productivité de votre IT en classant les tâches par ordre de priorité et en les affectant immédiatement à la personne ayant les compétences appropriées. Permettez aux agents de résoudre les problèmes des employés plus rapidement grâce à des recommandations assistées par IA. Identifiez et résolvez les incidents majeurs plus rapidement grâce à l'assistant d'agent intégré à l'IA et à une console à volet unique. Réduisez les risques et améliorez la gouvernance grâce à un processus de changement automatisé et contrôlé.

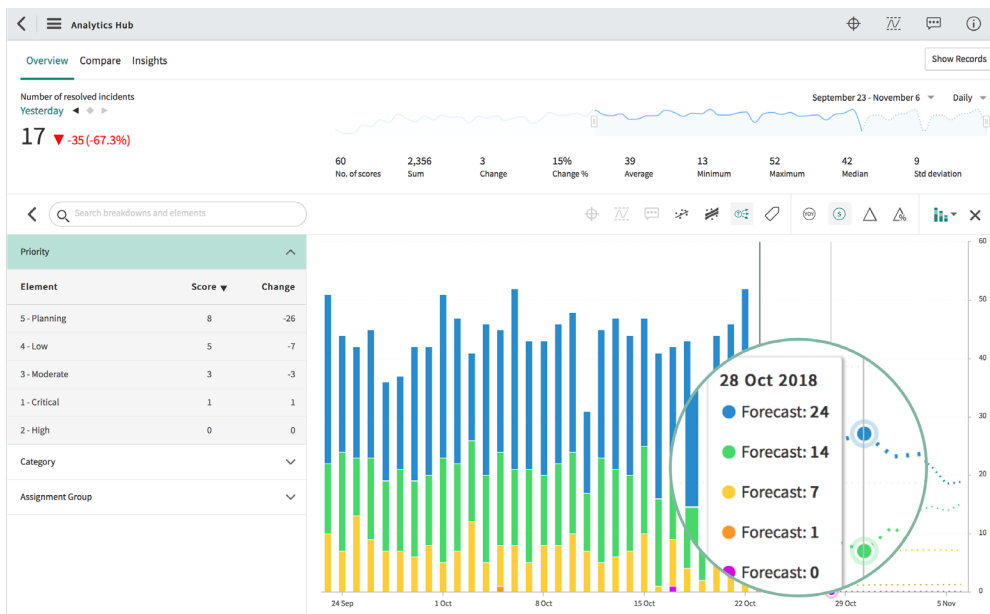


**ITSM Pro** automatise les interactions des employés ainsi que les actions des agents et fournit des analyses pour améliorer le service global. **ITOM** automatise les interactions machine à machine ainsi que les actions des opérateurs et fournit des informations exploitables pour améliorer et maintenir l'intégrité du service.

IT Service Management – Agent Workspace avec assistant d'agent

## Offrez des expériences de service à distance plus résilientes et plus attrayantes

Offrez les meilleures expériences de service des employés en réduisant les processus papier grâce à un portail en libre-service commun, à des agents virtuels et à des services mobiles. Fournissez aux dirigeants les informations nécessaires pour s'engager rapidement sur la base d'une intelligence en temps réel issue d'une source de données unique. Améliorez l'expérience de service grâce à des informations qui vous aident à anticiper les tendances, à classer les ressources par ordre de priorité et à améliorer les services. Prenez de meilleures décisions en temps réel grâce aux consoles à volet unique qui offrent une visibilité sur les performances et la livraison des services à grande échelle.



ServiceNow ITSM Professional- Performance Analytics



Ensemble, **ITSM Pro** et **ITOM** vous offrent de nouvelles options, sur une plateforme commune, qui vous aident à réduire davantage les coûts, à augmenter la productivité et à améliorer l'expérience de service de vos employés.

## Apprentissage continu

### Customer Success Center

Le Customer Success Center (CSC) rassemble tous les outils, les contenus et les ressources indispensables pour atteindre vos objectifs et obtenir plus rapidement les résultats attendus. Les ressources du CSC ont été créées par les experts ServiceNow et vous donnent accès aux informations suivantes :

- Comment surmonter les obstacles communs dans votre parcours ServiceNow
- Activités éprouvées pour accélérer et augmenter la valeur générée par ServiceNow
- Accès à Success Navigator, à des calculateurs de valeur et aux meilleures pratiques

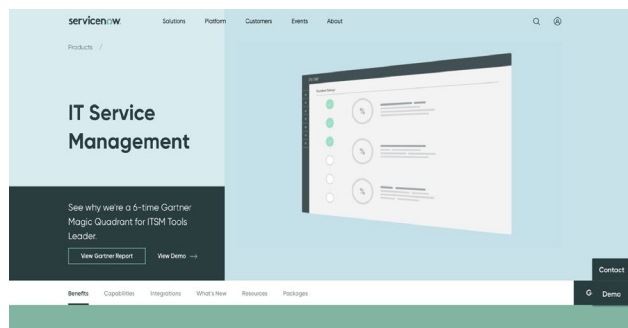
### Étude Forrester Total Economic Impact™

Découvrez comment améliorer votre productivité IT, vos niveaux de service et vos coûts. Lisez l'étude Forrester Total Economic Impact™ de ServiceNow® pour découvrir comment :

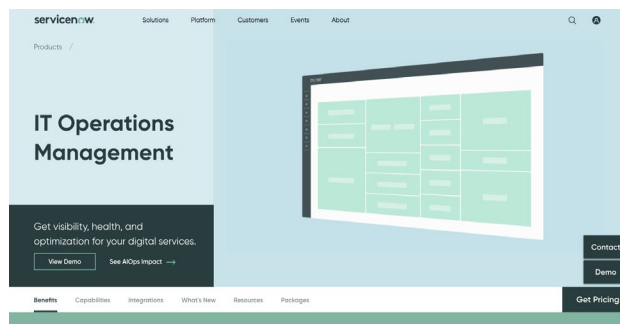
- Augmenter de 20 % la productivité du personnel IT
- Réduire de 25 % les incidents haute priorité
- Améliorer la productivité des employés et augmenter de 15 points les scores CSAT
- Augmenter de 20 % les performances et l'automatisation des projets
- Économiser 4,2 millions de dollars de coûts de solutions héritées (sur trois ans) et bénéficier d'un retour sur investissement de 229 % en sept mois

## Services mondiaux ServiceNow

Les services mondiaux ServiceNow® regroupent ServiceNow® Professional Services et ServiceNow® Education Services. Il s'agit de la recette secrète qui favorise la transformation métier et vous permet de réussir et d'atteindre vos objectifs business.



Consultez la page [ServiceNow ITSM](#) pour en savoir plus.



Consultez la page [ServiceNow ITOM](#) pour en savoir plus.