

Rapport d'analyse

atechor

servicenow

ServiceNow csm

18/02/2024

contact@atechor.com

Avis des utilisateurs : 9/10

Source	Nombre d'avis	Score
Peerspot	6	4,2 / 5
G2	152	4,4 / 5
Capterra	145	4,3 / 5
Trustradius	65	7,9 / 10
Gartner	119	4,6 / 5
Score moyen	4,29 / 5	

OVERALL

★ 4.3 (145)

- Ease of Use ★ 4.1
- Customer Service ★ 4.1
- Features ★ 4.3
- Value for Money ★ 4.1

(Capterra)

152 ServiceNow Customer Service Management

★★★★★ 4.4 out of 5

(G2)





ServiceNow Customer Service Management Reviews

Vendor: ServiceNow

★★★★★ 4.2 out of 5 | 6 reviews

(Peerspot)

ServiceNow Customer Service Management


servicenow   Score 7.9 out of 10

65 Reviews and Ratings • Help Desk

(Trustradius)

ServiceNow Customer Service Management Reviews

by ServiceNow in CRM Customer Engagement Center

4.6  119 Ratings

[Compare](#) [Write A Review](#) [Download PDF](#)

(Gartner)

Reconnaitances solution et éditeur : 7,5/10



Servicenow CSM a été élu comme l'un des meilleurs 50 produits [G2](#)

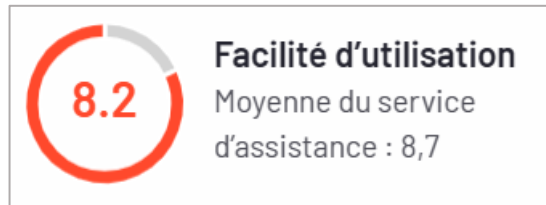
Gemini:

- « Gartner Magic Quadrant for IT Service Management Suites : ServiceNow a été reconnu comme leader dans le Magic Quadrant de Gartner pour les suites de gestion des services informatiques (ITSM) depuis 2015.
- Forrester Wave for IT Service Management Suites : ServiceNow a été reconnu comme leader dans le Forrester Wave pour les suites de gestion des services informatiques (ITSM) depuis 2018.
- IDC MarketScape for Worldwide IT Service Management Platforms : ServiceNow a été reconnu comme leader dans le MarketScape d'IDC pour les plateformes mondiales de gestion des services informatiques (ITSM) depuis 2017.
- CRN Tech Innovator Award : ServiceNow a remporté le prix Tech Innovator Award de CRN à plusieurs reprises, notamment en 2022, 2021 et 2020.
- CompTIA Vantage Awards : ServiceNow a remporté plusieurs prix Vantage d'CompTIA, notamment le prix Vantage Gold pour la gestion des services informatiques en 2022. »

Interface et expérience utilisateur : 8/10

Retours des utilisateurs sur l'interface :

Avis G2 :





Syed F.
Cadre supérieur en marketing numérique
Milieu de gamme (51-1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Source de l'avis : Invitation du vendeur

Examen incitatif

★★★★★ Déc 20, 2022

« Outil de gestion de la clientèle le meilleur et le plus efficace »


Qu'aimez-vous le plus ServiceNow Customer Service Management ?

Il est facile à utiliser et à configurer pour l'utilisateur. Lorsque de nouveaux employés rejoignent l'organisation, ils peuvent facilement utiliser les applications et les tickets, les demandes, les problèmes, les problèmes et les révisions pour s'acquitter de leurs responsabilités quotidiennes. La meilleure partie est ses API disponibles pour plusieurs programmes, ce qui augmente la capacité à produire des rapports visuellement attrayants.

Qu'est-ce que vous n'aimez pas ServiceNow Customer Service Management ?

Il est toujours difficile de créer des rapports et des tableaux de bord pour la première fois. L'interface utilisateur doit être améliorée, et il est important de mieux suivre les commentaires de l'agent et de l'utilisateur

[Voir plus](#) ▾



Raghav K.
 Bailleur de fonds de prêt de premier rang
 Services financiers
 Entreprise (> 1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Source de l'avis : Invitation du vendeur

Examen incitatif

★★★★★ ☆ Déc 11, 2022 (Original 09 nov. 2022) ?

« Tout ce dont vous avez besoin »


Qu'aimez-vous le plus ServiceNow Customer Service Management ?

Servicenow Customer Service Management nous aide à gérer les interactions avec les clients de la meilleure façon possible avec tout ce qui concerne la communication, du début de la communication à la résolution, ce qui permet de traiter la demande de chaque client sans aucune irrégularité et de rendre les rapports transparents.

Qu'est-ce que vous n'aimez pas ServiceNow Customer Service Management ?

Ils devraient travailler sur la partie présentation et apporter quelques modifications à l'**interface** utilisateur pour rendre les choses plus propres et simples, ce qui les fera passer au niveau supérieur et les rendra plus pratiques.

[Voir plus](#) ▾



Nimisha O.
 Analyste
 Entreprise (> 1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Source de l'avis : Invitation du vendeur

Examen incitatif

★★★★★ 09 octobre 2022

« Extrêmement flexible et guichet unique pour la gestion des clients »


Qu'aimez-vous le plus ServiceNow Customer Service Management ?

Les utilisateurs le trouvent simple à utiliser et à personnaliser. Lorsque de nouveaux employés entrent dans l'entreprise, ils ont accès à des applications et peuvent effectuer des tâches quotidiennes avec des tickets, des demandes, des problèmes, des problèmes et des modifications. Il s'agit d'une nécessité vitale car elle comprend également des fonctionnalités de reporting intégrées. De nombreux programmes et applications peuvent utiliser son backend et son API, ce qui augmente la capacité à créer des rapports esthétiquement attrayants. Les administrateurs, les développeurs et les responsables du service client peuvent concevoir des tableaux de bord pour gérer efficacement leurs files d'attente.

Qu'est-ce que vous n'aimez pas ServiceNow Customer Service Management ?

Lorsque vous créez des rapports et des tableaux de bord pour la première fois, je pense que cela peut être assez difficile. L'**interface** utilisateur doit être améliorée et les remarques de l'agent et de l'utilisateur doivent être mieux suivies.

[Voir plus](#) ▾



Przemek P.
 Responsable, spécialiste de l'infrastructure
 Technologies et services de l'information
 Entreprise (> 1000 emp.)

Réviseur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : G2 invite

Examen incitatif

★★★★☆ juin 06, 2023

« Surprise positive »

Qu'aimez-vous le plus ServiceNow Customer Service Management ?

Le portail fonctionne très bien, les pages se chargent très rapidement et elles sont bien organisées, ce qui facilite grandement la navigation et le travail. Il s'agit d'une application métier critique sur laquelle vous pouvez compter. La recherche et la navigation dans le portail sont faciles malgré le fait qu'il soit bourré de nombreux modules. Mes cas d'utilisation les plus fréquents concernent la gestion des tickets, et c'est une expérience très positive.

Qu'est-ce que vous n'aimez pas ServiceNow Customer Service Management ?

Le côté **visuel** de Servienow est sa faiblesse. Ma première impression a été qu'il avait l'air vieux. J'aimerais également avoir un tableau de bord ou des rapports avec un résumé de l'actualité et des statistiques sans en générer à la demande.

[Voir plus](#)

(G2)

Facilité d'utilisation
★
4.1

*« De plus, ils ont apporté quelques modifications à l'**interface** graphique et parfois les utilisateurs se plaignent qu'il n'y a pas d'option particulière ou qu'ils ne sont pas en mesure de la trouver maintenant après la mise à niveau. »*



Stacey B. in
 PDG/Développeur
 Enseignement supérieur, 1 001 à 5 000 employés
 Utilisation du logiciel depuis : 2+ ans

Évaluation générale ★★★★★ 4.0

Facilité d'utilisation ★★★★★ 2.0

Fonctionnalités ★★★★★ 3.0

Probabilité de recommander 5/10

Source de l'examinateur 

Source : Capterra (en anglais seulement)
 avril 10, 2019

PARTAGER L'AVIS 


« Beaucoup de fonctionnalités, beaucoup de complexité. »

Total: Fonctionne bien si vous n'avez pas besoin de faire grand-chose de plus que d'ouvrir des tickets qui vous sont déjà attribués ou de travailler avec des tickets qui vous sont attribués. Attribuer un ticket à d'autres personnes dans une grande organisation où vous ne connaissez pas le groupe dont elles font partie est une lutte. Je sais souvent à qui un ticket doit être acheminé, mais notre mise en œuvre nécessite également de spécifier l'équipe dont ils font partie. Certaines personnes font partie de plusieurs équipes. La recherche a vraiment besoin d'être améliorée pour les utilisateurs qui n'interagissent pas beaucoup avec le système.

Avantages: Fonctionne bien pour le suivi des tickets au sein d'une organisation diversifiée. L'intégration avec le système de messagerie simplifie les interactions avec les utilisateurs.

Contre: La complexité rend les tâches simples difficiles. La courbe d'apprentissage est abrupte. Par exemple, il n'est pas possible d'effectuer des recherches simples. Si j'ai clôturé un ticket récemment, j'ai souvent besoin de consulter la documentation pour rechercher à nouveau ce ticket spécifique. Les vues hautement personnalisables permettent de les ajuster pour qu'elles s'adaptent à vos habitudes d'utilisation. L'**interface** doit être simplifiée et avoir des fonctions communes plus accessibles. C'est peut-être en partie la façon dont cette organisation a mis en œuvre et personnalisé l'**interface**, mais elle n'est toujours pas conviviale.

Contre: 1. Portail - Il existe différents portails pour les clients et les consommateurs dans OOB. Cela crée de la confusion dans la passerelle. 2. Espace de travail de l'agent - Les performances sont lentes. L'interface utilisateur peut être améliorée.



Brian C.
 Analyste de données sénior
 Hôpitaux et soins de santé, + de 10 001 employés
 Utilisation du logiciel depuis : 2+ ans


Évaluation générale

Facilité d'utilisation

Fonctionnalités

Rapport qualité-prix

Probabilité de recommander

Source de l'examineur 

Source: SoftwareAdvice

11 novembre 2018

[PARTAGER L'AVIS <](#)

« Idéal pour l'attribution de tâches et la communication directe ; interface utilisateur dense manquant de fonctionnalités communes »

Total: Dans l'ensemble, c'est un produit fantastique. Il libère des ressources pour les développeurs en assumant des responsabilités administratives et organisationnelles, connecte les utilisateurs finaux aux développeurs via une interface cohérente avec des invites simples qui réduisent les erreurs de communication et respectent les politiques et évite les embouteillages et les retards en mettant en œuvre une normalisation du processus de demande et de livraison afin que les tâches puissent être attribuées de manière cohérente à la personne appropriée en fonction de la charge de travail. l'importance, les besoins en ressources, etc. Les problèmes d'interface utilisateur sont irritants, mais ils ne réduisent pas les performances de manière significative et n'entravent pas les performances supérieures du produit en ce qui concerne les résultats escomptés.

Avantages: Tous les utilisateurs travaillent dans la même interface, ce qui crée un pipeline assez transparent entre les utilisateurs finaux et les services qui identifient un besoin et le service et le gestionnaire de contenu responsables des besoins des demandeurs. ServiceNow prend en charge la plupart des tâches administratives, de la documentation et de l'organisation des tâches/projets, de la soumission des demandes étape par étape à l'approbation du responsable, en passant par la création et la livraison des tâches, garantissant une communication en temps opportun et le respect de la procédure, tout en libérant du temps de développement.



James O.
 Nuage
 Logiciels informatiques, 1 001 à 5 000 employés
 Utilisation du logiciel pendant : 6 à 12 mois

Évaluation générale

Facilité d'utilisation ★ ★ ★ ★ ★ 1.0

Service client ★ ★ ★ ★ ★ 1.0

Fonctionnalités ★ ★ ★ ★ ★ 1.0

Rapport qualité-prix ★ ★ ★ ★ ★ 1.0

Source de l'examineur 

Source: SoftwareAdvice

13 avril 2023


[PARTAGER L'AVIS <](#)

« Mauvaise interface - trop de comptage des haricots et pas assez de cuisson du repas »

Total: Jusqu'à présent, ServiceNow n'est qu'une distraction sans aucun avantage. Il est peu probable que ServiceNow modernise un jour son produit. Chaque année, c'est 1971 pour eux, avec une interface IBM 3270 « écran vert ».

Avantages: À sa décharge, il traite les demandes sans délai.

Contre: Mauvaise conception de l'interface utilisateur. Manque de compréhension des facteurs humains et ne parvient pas à adopter la technologie moderne. Le pire, c'est que les concepteurs montrent un très faible intérêt à recueillir les préoccupations discutées. Lorsque vous arrivez enfin à la « description du problème », elle est enterrée à la page deux dans une petite fenêtre qui utilise 6% de l'affichage disponible. Mais cette zone ne peut accepter aucun copier/coller de captures d'écran. Contourner cet outil est souvent la meilleure solution lorsqu'il est nécessaire de décrire le problème et de l'analyser ultérieurement. Des outils comme Microsoft Word et Outlook permettent à une personne d'exprimer ses préoccupations. ServiceNow ressemble davantage à la RSE qui pose des questions ennuyeuses et non pertinentes et ne montre aucun intérêt pour la préoccupation elle-même.



Balaji S.
EPOS Hybride
Chimie, 5 001 à 10 000 employés
Utilisation du logiciel pendant : 1 à 2 ans

Évaluation générale ★★★★☆ 3.0

Facilité d'utilisation	★★★★☆ 2.0
Service client	★★★★☆ 3.0
Fonctionnalités	★★★★☆ 3.0
Rapport qualité-prix	★★★★☆ 3.0
Probabilité de recommander	<div style="width: 80%;"><div style="background-color: #f96; height: 10px; border: 1px solid #ccc;"></div></div> 5/10

Source de l'examineur ⓘ
Source : Capterra (en anglais seulement)
18 juillet 2022

[PARTAGER L'AVIS](#) ↗

« Service maintenant gestion du service client »

Total: Dans l'ensemble, cet outil doit travailler sur l'interface utilisateur et limiter les options pour les utilisateurs finaux. Le tableau de bord a également besoin d'être retravaillé et affiche les indicateurs clés de performance nécessaires

Avantages : nous utilisons cette application depuis plus de 2 ans maintenant. En ce qui concerne la gestion des tickets et la gestion de l'état des problèmes, cela s'est avéré très efficace. L'intégrité de l'outil avec OKTA est la meilleure chose à cet égard.

Contre: L'outil est très lent dans le traitement des choses et pas très efficace dans la documentation. Il a trop d'options, ce qui rend les utilisateurs confus.

Raisons de choisir ServiceNow Customer Service Management : Cet outil a définitivement eu un meilleur retour sur investissement. Le coût de la licence est plus rentable pour ce qui est offert

Raisons de passer à ServiceNow Customer Service Management : Parce que l'ancien outil était coûteux et que le service estimait désormais plus d'options et d'intégrité.



Petar A. in
Spécialiste du service d'assistance niveau 2
Technologies et services de l'information, 1 001 à 5 000 employés
Utilisation du logiciel pendant : 1 à 2 ans

Évaluation générale ★★★★☆ 4.0

Facilité d'utilisation	★★★★☆ 5.0
Fonctionnalités	★★★★☆ 4.0
Probabilité de recommander	<div style="width: 100%;"><div style="background-color: #27ae60; height: 10px; border: 1px solid #ccc;"></div></div> 10/10

Source de l'examineur ⓘ
Source : Capterra (en anglais seulement)
8 janvier 2019


[PARTAGER L'AVIS](#) ↗

« Outil CSM simple et productif »

Total: Il facilite le suivi des réponses des clients et l'action de toute mise à jour ou développement à temps, tout en permettant un suivi et une communication faciles des SLA avec les clients.

Avantages: De nombreuses options lors de la création de vos favoris et de la configuration de vos recherches filtrées (qui sont très détaillées et précises). N'importe quelle recherche peut être ajoutée aux favoris et être facilement accessible. L'interface utilisateur est facile à naviguer et à trouver les options que vous recherchez. Il utilise une logique facile à suivre et il est très convivial.

Contre: Cela dépend très probablement du processus de mise en œuvre et de la migration des données pendant le processus d'intégration, le champ de mise à jour se déplace constamment vers le prochain cas/incident, ce qui rend parfois difficile le suivi de votre travail. Très probablement ajustable pendant le processus de mise en œuvre.



NIKHIL P.
Développeur principal
Technologies et services de l'information, + de 10 001 employés
Utilisation du logiciel depuis : 2+ ans

Évaluation générale

Facilité d'utilisation	
Service client	
Fonctionnalités	
Rapport qualité-prix	
Probabilité de recommander	

Source de l'examineur ⓘ
Source : Capterra (en anglais seulement)
5 décembre 2019

« Outil parfait de gestion des tickets »

Total: Nous utilisons l'outil pour gérer les incidents et les demandes de services afin que les clients finaux puissent accéder à l'outil de manière transparente.

Avantages : 1) Excellente interface utilisateur 2) Facile à créer et à cloner les tickets, le clonage des tickets permet de gagner beaucoup de temps. 3) Notifications par e-mail déclenchées automatiquement pour les cotisations SLA 4) Tableaux de bord personnalisés pour chaque utilisateur 5) Rapports - aide à retracer les tickets et les données.

Contre: Lors de l'utilisation d'un d'entre eux, vous serez confronté à un petit retard dans le chargement d'une page. Lors de l'utilisation de listes de sélection dépendantes, le chargement des valeurs du champ prend un certain temps.

(Capterra)

Peerspot :



Rupesh Jethwa
Architecte de solutions chez Globant

✓ UTILISATEUR RÉEL 🏆 LE TOP 5

★★★★★ 15 sept. 2023

Un outil stable pour aider à gérer les infrastructures, les déploiements et les différents produits de différents fournisseurs

Avantages et inconvénients

- ✓ "La phase de mise en place de la solution a été simple... En ce qui concerne l'interface utilisateur du produit, il existe un portail intégré développé par ServiceNow, ce qui est une bonne chose."
- ✗ "Le produit manque de capacités de personnalisation. À l'avenir, le produit devrait inclure plus d'options de personnalisation pour pouvoir répondre aux demandes des clients."

Quel est notre principal cas d'utilisation ?

En ce qui concerne la gestion du service client ServiceNow, mon entreprise traite avec de nombreux fournisseurs. Mon entreprise gère les infrastructures, les déploiements et les différents produits de différents fournisseurs à l'aide de ServiceNow Customer Service Management. Mon entreprise aide à la création de cas d'usage pour nos clients puisque ServiceNow ne fournit pas d'aide pour la maintenance de l'infrastructure. La maintenance de la solution est prise en charge par un tiers.

Qu'est-ce qui a le plus de valeur ?

(Peerspot)

Gartner :

● EXAMEN CRITIQUE

3.0 ★★★★★ 4 mai 2023

Produit : [ServiceNow Gestion des services informatiques](#)

SERVICENOW MAINTENANT ?

C'est un excellent outil de billetterie. Leur équipe d'assistance est disponible tout au long de l'année, ce qui facilite la résolution des problèmes et des défis. Cependant, l'**interface** peut être rigide et parfois entraîner un décalage. Il n'est pas adapté aux organisations avec un énorme volume de demandes de billetterie car il a besoin ...

[Lire l'avis complet](#)

5.0 ★★★★★ août 23, 2023

Source de l'examen : ⓘ

Produit : [ServiceNow Gestion des services informatiques](#)

ServiceNow comble cette lacune

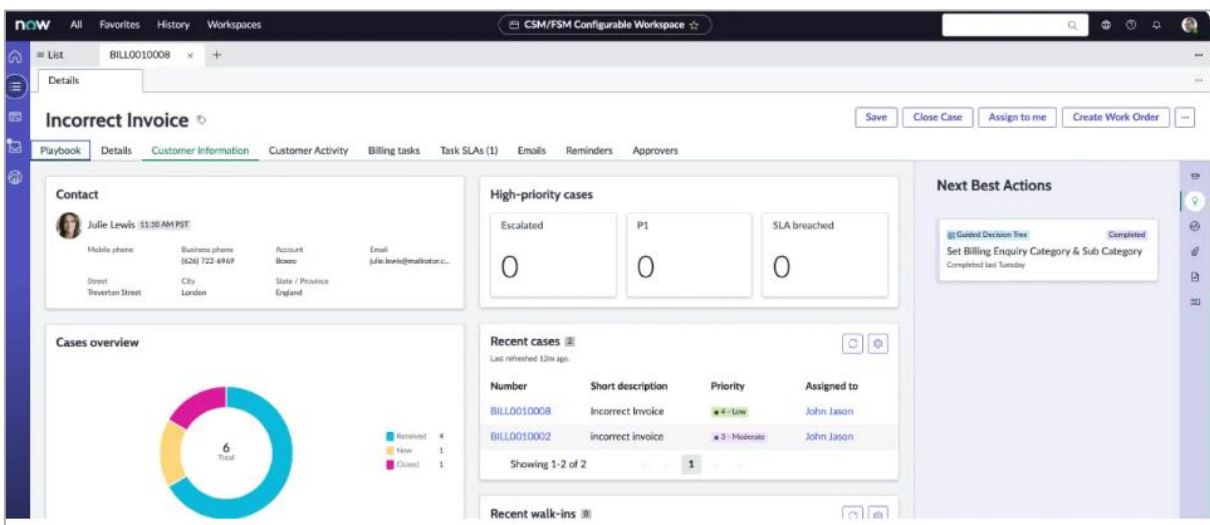
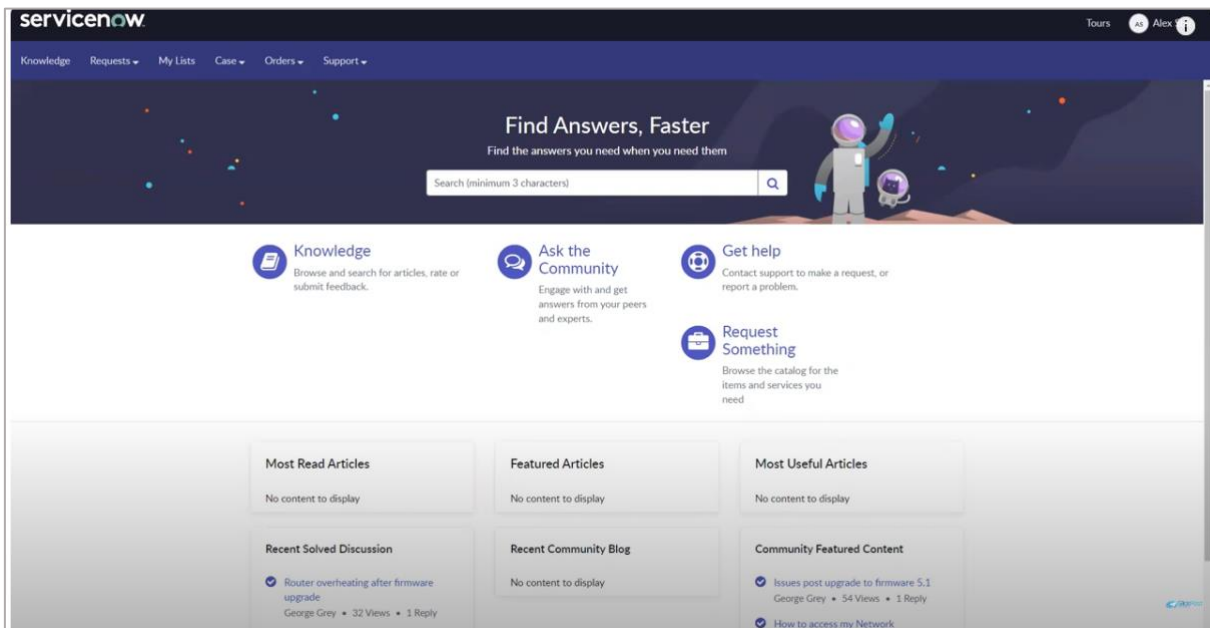
Fonction de réviseur : Informatique Taille de l'entreprise : 10B - 30B USD Secteur d'activité : Industrie du voyage et de l'hôtellerie

ServiceNow ITSM est clairement le meilleur de sa catégorie dans le domaine des plates-formes logicielles ITSM. Il offre une expérience exceptionnelle aux utilisateurs finaux, aux clients et aux équipes d'assistance informatique grâce à son **interface** utilisateur visuellement attrayante, à ses intégrations approfondies avec les partenaires et à sa suite de personnalisation low-code.

[Lire l'avis complet](#)

(Gartner)

Interface en image :



Process Optimization Workspace

Field Service Work Order Task Analysis

Compare Share ...

Table	Records	Routes	Avg Duration
Work Order Task	100	4	3h

Analyst Workbench

Selected table: Work Order Tasks

Name	Records	Avg Duration
<input type="checkbox"/> San Mateo Technicians	50	2h 28m
<input type="checkbox"/> Northern California Technicians	50	4h 3m

Work Order Tasks

```

graph TD
    A[Created] --> B[Draft]
    B --> C[Order Tasks]
    C --> D[Assigned]
    D --> E[Accepted]
    
```

Model Options

Bottleneck Analysis

Selected table: Work Order Tasks

Activities: 100%

Connections: 50%

Routes: 4

Records: 100

Avg Duration: 3h

Configurable Workspace

Callback - Security camera malfunctioning

Details Work Orders More ▾ Close Case Save Create Work Order Request info ...

Case

Number: CS0001171 Needs attention

Channel: Web

Contact: Julie Lewis 1 - High

Description:

Recommended Actions

Create Work order

Description:

Activity

Assigned to: **John Jason**

State: **Open**

Priority: **1 - High**

Fonctionnalités et capacités : 8,5/10

Fonctionnalités

« Gestion des tickets

- Création de tickets : Les clients peuvent créer des tickets en ligne, par téléphone ou par e-mail.
- Suivi des tickets : Les agents du service client peuvent suivre l'état des tickets et les tâches associées.
- Résolution des tickets : Les agents du service client peuvent résoudre les tickets en appliquant des solutions ou en transférant les tickets à d'autres équipes.

Gestion des comptes

- Création de comptes : Les entreprises peuvent créer des comptes pour leurs clients.
- Mise à jour des comptes : Les entreprises peuvent mettre à jour les informations sur leurs clients, telles que les coordonnées ou les contrats.
- Recherche des comptes : Les entreprises peuvent rechercher des comptes en fonction de critères spécifiques, tels que le nom du client ou le numéro de compte.

Gestion des contacts

- Création de contacts : Les entreprises peuvent créer des contacts pour les personnes qui interagissent avec elles.
- Mise à jour des contacts : Les entreprises peuvent mettre à jour les informations sur les contacts, telles que les coordonnées ou les rôles.
- Recherche des contacts : Les entreprises peuvent rechercher des contacts en fonction de critères spécifiques, tels que le nom du contact ou le numéro de téléphone.

Gestion des campagnes marketing

- Création de campagnes : Les entreprises peuvent créer des campagnes marketing pour cibler des segments spécifiques de clients.
- Planification des campagnes : Les entreprises peuvent planifier les campagnes marketing, telles que les dates de lancement et les objectifs.
- Suivi des campagnes : Les entreprises peuvent suivre les performances des campagnes marketing, telles que le nombre de clics et les taux de conversion.

Autres fonctionnalités

En plus des fonctionnalités principales, ServiceNow CSM offre également une gamme d'autres fonctionnalités, notamment :

- Gestion des canaux : ServiceNow CSM permet aux entreprises de gérer les interactions avec les clients via une variété de canaux, tels que le téléphone, l'e-mail et les réseaux sociaux.

- Analyse des données : ServiceNow CSM fournit des outils d'analyse des données pour aider les entreprises à comprendre les interactions avec les clients.
- Intégrations : ServiceNow CSM s'intègre à une variété de solutions d'entreprise, telles que les systèmes de comptabilité et les systèmes de gestion des ressources humaines. »

<p>Task Intelligence</p> <p>Améliorez l'efficacité des agents et la satisfaction des clients grâce à l'automatisation judicieuse des...</p> <p>→</p>	<p>Playbooks pour le Service client</p> <p>Gérez les flux de tickets pour plusieurs équipes en digitalisant et en automatisant les processus de...</p> <p>→</p>	<p>Espace de travail d'agent</p> <p>Augmentez la productivité de vos agents avec des solutions de résolution guidée et multitâches, ainsi...</p> <p>→</p>	<p>Omni-channel</p> <p>Mettez à disposition de vos clients une assistance disponible par le biais de différents canaux :...</p> <p>→</p>
<p>Affectation de travail avancée</p> <p>Acheminez automatiquement le travail vers l'agent ayant le plus de connaissances sur le ticket.</p> <p>→</p>	<p>Gestion des tickets</p> <p>Gérez les interactions et les SLA, modélisez des relations de comptes et prenez en charge les services...</p> <p>→</p>	<p>Order Management</p> <p>Augmentez la valeur à vie de vos relations clients grâce à des expériences transparentes.</p> <p>→</p>	<p>Décisions guidées</p> <p>Aidez les agents à résoudre des tickets grâce à des recommandations contextuelles pour choisir leur...</p> <p>→</p>
<p>Intelligence prédictive</p> <p>Utilisez l'apprentissage machine pour acheminer les problèmes, recommander des solutions et identifier...</p> <p>→</p>	<p>Optimisation de la main d'œuvre</p> <p>Améliorez la gestion des canaux, des calendriers et de la qualité, le tout dans un tableau de bord...</p> <p>→</p>	<p>Exploration de processus</p> <p>Découvrez la situation du travail au sein de votre organisation et maximisez l'efficacité des processus.</p> <p>→</p>	<p>Engagement Messenger</p> <p>Incorporez des expériences de libre-service riches dans des sites Web tiers via la configuration.</p> <p>→</p>

(ServiceNow)

Intelligence artificielle intégrée



Ajouter l'intelligence artificielle pour élever ServiceNow CSM



Dans leur quête de transformation numérique, les organisations se tournent vers des solutions d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique. Le service client est un domaine dans lequel l'IA peut bénéficier de manière exponentielle. Mais le service client pose également des défis uniques à l'IA dont vous devez tenir compte lors de la mise en œuvre de la technologie.

L'un des défis du service client est que les besoins des clients sont très dynamiques et que, de plus, les clients proviennent de nombreux canaux et appareils différents. Ce sont précisément ces défis qui permettent à l'IA d'avoir un véritable impact sur l'efficacité de la satisfaction client. Les technologies intelligentes sont proactives et sensibles aux interactions des clients pour comprendre et prédire leurs besoins et sur différents appareils offrant des expériences supérieures. **ServiceNow propose une plate-forme CSM basée sur l'intelligence artificielle pour permettre aux entreprises de fournir les meilleures solutions de gestion du service client.**

Implémentation de l'IA avec ServiceNow CSM

Il y a quelques étapes à considérer avant de lancer l'intelligence artificielle avec votre ServiceNow CSM :

- **Qualité des données** : Rassemblez et assurez-vous que les données collectées pour l'IA sont aussi propres que possible.
- **KPI** : Les KPI sont très importants au sein de la plateforme ServiceNow. L'IA peut améliorer les KPI tels que le temps de résolution moyen, la satisfaction client et le nombre de réaffectations.
- **Entrées et sorties** : Agent Intelligence peut, par défaut, catégoriser et attribuer des requêtes. Si vous souhaitez fournir plus d'informations pour déterminer la catégorie et le groupe d'affectation corrects (c'est-à-dire l'emplacement), assurez-vous d'ajouter des entrées supplémentaires respectives aux définitions de solution.
- **Prévoir le changement organisationnel** : Il est important d'estimer le changement organisationnel. Avant de mettre en œuvre l'intelligence agente, nous devons créer et mettre en œuvre un plan de changement organisationnel afin de vérifier si ces changements fonctionnent avec les décideurs.

Renforcer le service client grâce à l'IA

“ « Les entreprises hautement automatisées sont 6 fois plus susceptibles de connaître une croissance de leurs revenus de plus de 15 %. » ”

“ – Rapport sur l'état des travaux d'aujourd'hui, ServiceNow ”

L'intelligence artificielle effectue des tâches qui nécessitent généralement des capacités d'intelligence telles que l'utilisation des ressources, l'analyse, l'automatisation des flux de travail, l'intelligence prédictive, la détection d'anomalies, l'apprentissage automatique et le traitement du langage naturel. Ces capacités offrent des avantages quantifiables grâce à l'utilisation stratégique de diverses fonctions pour améliorer le service et résoudre les problèmes des clients avec de meilleures expériences. Le [ServiceNow CSM intégré à l'IA modernise la gestion du service client](#) et stimule l'innovation en matière de service client de la manière stratégique suivante.

1. Expériences de service client personnalisées

Pour garantir une expérience client de premier ordre, une communication efficace est essentielle. De la remontée des problèmes à leur résolution, il est essentiel de garantir une expérience client personnalisée et efficace sur l'ensemble du canal pour garantir la satisfaction du client. L'adoption par ServiceNow CSM de la technologie intelligente rend cela possible.

La gestion des connaissances rendue plus intelligente

Disposer des bonnes informations, dès que vous en avez besoin, facilite le service client. Mais en raison des processus CS existants, les organisations manquent de systèmes pour organiser stratégiquement les données, ce qui entraîne de longs délais de résolution des problèmes et une diminution de la satisfaction des clients. La plateforme ServiceNow s'intègre aux systèmes d'entreprise pour mesurer la proximité des données et intégrer toutes les sources de données afin de garantir l'agilité et la réceptivité des données. Avec le CSM basé sur l'IA, les communications et les comportements des clients sont analysés, une carte est créée et le contenu est fourni au client, générant ainsi des expériences personnalisées.

Intégration de chatbot avec ServiceNow CSM

Les gens veulent résoudre leurs problèmes sans avoir à effectuer de recherche dans un catalogue de portail ou une application mobile. C'est une excellente opportunité pour un chatbot. Pour offrir des expériences intuitives dans la fourniture de services sur le lieu de travail 24h/24 et 7j/7, l'intégration du chatbot avec ServiceNow change la donne dans les relations de service. Les chatbots peuvent être formés en langage naturel et peuvent comprendre les demandes via la voix ou le texte, personnalisant davantage l'expérience utilisateur.

Excellent soutien communautaire

Tirant parti de la puissance de l'intelligence prédictive et d'un solide soutien communautaire, ServiceNow étudie le comportement des clients et les clients peuvent se servir en libre-service dans les communautés tout en interagissant avec le contenu et les experts appropriés. Pendant ce temps, les entreprises ont la possibilité d'étudier et de tracer les exigences et les tendances des clients.

2. Améliorer l'efficacité et l'efficacité de la résolution des problèmes

“ 62 % pensent que l'IA peut réduire le temps nécessaire pour obtenir des réponses tout en restant parfaitement adaptée à leurs préférences. ”

“ – motomarine ”

Alimenté par des capacités d'IA telles que [l'intelligence des agents](#) et l'intelligence prédictive, ServiceNow automatise les processus de routine et élimine les obstacles, permettant ainsi aux organisations de services d'améliorer l'efficacité et l'efficacité de la gestion des demandes de service.

Routage intelligent

Les solutions d'IA catégorisent, hiérarchisent, acheminent et attribuent automatiquement les demandes de service à la bonne personne ou au bon service. Ici, l'agent CS n'a pas à se soucier de savoir à qui attribuer un ticket et suit plutôt l'ensemble du processus de résolution des problèmes avec transparence.

Automatisation intelligente des flux de travail

La technologie intelligente ServiceNow CSM permet aux entreprises d'analyser les données, de découvrir des clusters de données, des actions à effectuer et d'utiliser ces informations pour automatiser les flux de travail et [créer des flux de travail personnalisés](#).

Gérer les problèmes de manière proactive

Grâce à ses capacités de détection d'anomalies, la technologie intelligente corrèle des milliers d'événements, identifiant les modèles susceptibles d'entraîner un problème futur. En comparant les similitudes des événements entrants avec ces modèles, il détermine quels clients pourraient être concernés par les communications et les mesures correctives.

3. Optimisation continue du processus de service

Améliorez et optimisez la prestation de services de manière dynamique, tout en trouvant un équilibre entre l'amélioration des processus de service et la satisfaction du client. Cela oblige les entreprises à surveiller en permanence les tâches quotidiennes, à les automatiser lorsque cela est nécessaire et à améliorer les tâches pour offrir des expériences et des résultats clients de qualité supérieure.

Générer une culture du savoir

Les agents du service client répondent à diverses demandes et problèmes des utilisateurs, souvent répétitifs, ce qui n'est qu'une perte de temps. Ici, la technologie intelligente telle que l'intégration de l'IA au CSM peut créer automatiquement de nouvelles connaissances et les ajouter à une base de connaissances, qui peut être proposée aux utilisateurs pour leur auto-assistance. Par exemple, si le chatbot est intégré à la plateforme CSM, il peut alors extraire l'article de connaissances approprié dans la base de connaissances pour permettre à l'utilisateur de s'auto-aider sans avoir à attendre que quelqu'un l'active. Cela améliore et approfondit de manière rentable la base de connaissances globale sans nécessiter de ressources supplémentaires.

Directement au meilleur agent

Une technologie intelligente guide les agents lorsqu'ils amènent les clients à résoudre les problèmes aussi rapidement et efficacement que possible. Dès le contexte client, il analyse et régule dynamiquement les conseils aux agents du service client, leur permettant de rester concentrés sur le client.

Restez axé sur les données

Les analyses recueillies par des agents intelligents sont précieuses pour toute organisation. Non seulement ils rassemblent les analyses que l'IA peut analyser et proposent des suggestions d'amélioration, tout en prédisant également les problèmes potentiels des clients ou des flux de travail.

[\(Vsoftdigital\)](#)

Gemini :

« L'intelligence artificielle (IA) est en train de transformer le monde des affaires, et le domaine de la gestion des services clients (CSM) ne fait pas exception. ServiceNow CSM est une plateforme logicielle leader qui offre une suite d'outils pour aider les entreprises à gérer leurs interactions avec les clients. De plus en plus, ServiceNow intègre des fonctionnalités d'IA dans CSM pour améliorer l'efficacité et l'efficience du service client.

Fonctionnalités d'IA dans ServiceNow CSM

Voici quelques-unes des principales fonctionnalités d'IA intégrées dans ServiceNow CSM :

- **Résumés automatiques des tickets:** L'IA peut générer des résumés automatiques des tickets d'assistance, ce qui permet aux agents de gagner du temps et de se concentrer sur les tâches plus complexes.

- **Réponses automatiques aux questions:** L'IA peut répondre automatiquement aux questions fréquemment posées (FAQ), ce qui permet de réduire le temps d'attente des clients et de libérer les agents pour qu'ils puissent se consacrer à des problèmes plus urgents.
- **Chatbots:** Les chatbots alimentés par l'IA peuvent fournir une assistance aux clients 24h/24 et 7j/7, et peuvent même résoudre des problèmes simples sans intervention humaine.
- **Routing intelligent des tickets:** L'IA peut acheminer les tickets vers les agents les plus à même de les résoudre, ce qui garantit que les clients obtiennent l'aide dont ils ont besoin le plus rapidement possible.
- **Analyse des sentiments:** L'IA peut analyser les sentiments des clients dans les tickets et les interactions sur les réseaux sociaux, ce qui permet aux entreprises d'identifier les problèmes potentiels et de prendre des mesures correctives avant qu'ils ne s'aggravent.

Avantages de l'utilisation de l'IA dans ServiceNow CSM

L'utilisation de l'IA dans ServiceNow CSM peut offrir un certain nombre d'avantages aux entreprises, notamment :

- **Amélioration de l'efficacité du service client:** L'IA peut automatiser de nombreuses tâches répétitives, ce qui permet aux agents de se concentrer sur les tâches plus complexes et d'offrir un meilleur service aux clients.
- **Réduction des coûts:** L'IA peut aider à réduire les coûts du service client en automatisant les tâches et en réduisant le temps d'attente des clients.
- **Amélioration de la satisfaction client:** L'IA peut améliorer la satisfaction client en offrant un service plus rapide, plus précis et plus personnalisé.
- **Meilleure prise de décision:** L'IA peut fournir aux entreprises des informations précieuses sur les clients et leurs besoins, ce qui permet de prendre de meilleures décisions en matière de service client.

Conclusion

L'IA est un outil puissant qui peut transformer le domaine de la CSM. ServiceNow CSM est à la pointe de l'innovation en matière d'IA, et offre un certain nombre de fonctionnalités d'IA qui peuvent aider les entreprises à améliorer l'efficacité, l'efficacité et la satisfaction de leur service client.

Points importants à retenir

- L'IA est de plus en plus utilisée dans le domaine de la CSM.
- ServiceNow CSM offre un certain nombre de fonctionnalités d'IA qui peuvent améliorer l'efficacité et l'efficacité du service client.
- L'utilisation de l'IA dans ServiceNow CSM peut offrir un certain nombre d'avantages aux entreprises, notamment une meilleure efficacité du service client, une réduction des coûts, une amélioration de la satisfaction client et une meilleure prise de décision.

Performances et usage de la solution

★★★★★ 20 décembre 2022

"Le meilleur outil de gestion client efficace"

★★★★★ 14 novembre 2022

"LA MEILLEURE SOLUTION POUR AUTOMATISER LES CHOSES POUR UNE GRANDE SATISFACTION CLIENT"



Dushyant P.
Ingénieur logiciel
Entreprise (> 1000 emp.)

Évaluateur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : invitation G2

Examen incitatif

★★★★★ 11 septembre 2022

"Outil efficace et bien organisé pour maximiser la productivité du service"



Utilisateur vérifié dans les technologies et services de l'information ⓘ

Marché intermédiaire (51-1000 emp.)

Évaluateur validé ✓

Source de l'avis : G2 Gives Campaign

Examen incitatif

★★★★★ 06 juillet 2023

"Efficace et efficiente"



Frinto A.
Gestionnaire-Opérations
Marché intermédiaire (51-1000 emp.)



Évaluateur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : invitation du vendeur

Examen incitatif

★★★★★ 27 septembre 2022

"Automatisation de bout en bout de la gestion du service client via ServiceNow. À essayer !"

Qu'aimez-vous le plus dans la gestion du service client de ServiceNow ?

Le logiciel de gestion du service client ServiceNow permet de répondre en temps opportun aux requêtes des clients de manière très rationalisée et sans aucun problème. **Il possède de nombreuses fonctionnalités et capacités intégrées qui contribuent à apporter une excellente satisfaction client et une expérience merveilleuse qui dure pour toujours.** Cela contribue à renforcer la confiance de nos utilisateurs. Les capacités de configuration du logiciel CSM avec d'autres logiciels tiers fonctionnent bien et il n'y a aucun problème de compatibilité. Toutes nos demandes clients, demandes de service et informatiques sont gérées en une seule fois et au même endroit via ServiceNow, et le temps de réponse de leur équipe est fantastique. Leur équipe de bout en bout est ponctuelle et disciplinée à nos demandes et offre une belle expérience durable.

Excellentes capacités d'intégration et spécialisé dans la fourniture de la meilleure expérience de sa catégorie aux clients du monde entier.

★★★★★ 06 juillet 2023

"Efficace et efficiente"

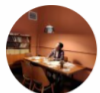
Qu'aimez-vous le plus dans la gestion du service client de ServiceNow ?

ServiceNow propose une plateforme complète et intégrée pour gérer les opérations de service client. Il rassemble diverses fonctionnalités, telles que la gestion de cas, la gestion des connaissances et les portails libre-service, le tout au sein d'un seul système. Cette approche unifiée améliore l'efficacité et simplifie le flux de travail du service client.

Qu'est-ce qui vous déplaît dans la gestion du service client de ServiceNow ?

Les fonctionnalités robustes et l'ensemble étendu de fonctionnalités de ServiceNow peuvent entraîner une courbe d'apprentissage abrupte pour les utilisateurs qui découvrent la plateforme. Le système offre un large éventail de fonctionnalités, et les utilisateurs peuvent mettre du temps à se familiariser avec toutes les fonctionnalités et à les utiliser efficacement à leur plein potentiel. Une formation et un soutien adéquats sont essentiels pour atténuer ce problème.

Montre plus



Priyanshu S.
Administrateur du système
Entreprise (> 1000 emp.)

Évaluateur validé

Source de l'avis : Biologique

★★★★★ 03 octobre 2023 (Original29 septembre 2023)

"Meilleur outil de gestion de billets."

Produits utilisés dans la plateforme ServiceNow Now : ServiceNow Customer Service Management , ServiceNow IT Service Management

Qu'est-ce que vous préférez dans la plateforme ServiceNow Now ?

Il offrait diverses fonctionnalités, telles que le nombre de tickets traités, le suivi du SLA et la génération de rapports.

Son utilisation est très simple pour ceux qui n'ont pas non plus de connaissances préalables en matière de gestion des billets.

Facile à comprendre le concept et à accroître son utilisation dans toute organisation.

(G2)

Features

★ 4.3

Avantages : Avec l'aide de la plateforme de gestion du service client de ServiceNow, les problèmes peuvent être résolus rapidement et efficacement pour les clients. Grâce à sa vaste gamme de fonctionnalités et de capacités intégrées, il fournit systématiquement des niveaux de service élevés et ravit les clients, créant une impression positive qui leur reste fidèle. Cela contribue à inspirer confiance à nos clients. L'intégration des outils de configuration du logiciel CSM avec des applications tierces se déroule de manière fluide et sans accroc. ServiceNow centralise la gestion de tous les besoins informatiques et de services de nos clients en un seul endroit, et leur personnel d'assistance est incroyablement rapide pour répondre à toutes les questions ou préoccupations. Leur équipe à service complet répond rapidement et professionnellement à nos besoins, créant un produit esthétique et durable. capacité d'intégration supérieure, en mettant l'accent sur la fourniture d'un service exceptionnel aux clients du monde entier.

" Un CRM puissant contenant des tonnes de fonctionnalités. "



Naod T.
 Ingénieur réseau
 Technologies et services de l'information , 1 001 à 5 000 employés
 J'ai utilisé le logiciel pendant : 1 à 2 ans

" Excellent outil pour le système de billetterie "

Globalement : j'utilise cet outil depuis plus d'un an et c'est mon équipement personnel pour mon activité quotidienne. Je le recommanderai à tous ceux qui ont besoin d'une bonne gestion des tickets clients pour un excellent flux de travail.

Avantages : Il est très utile de suivre les tickets de vos clients, les mises à jour en temps opportun et d'enregistrer dans l'article de connaissances les mesures prises pour résoudre les problèmes résolus.

Inconvénients : Comme il est déjà intégré à mon entreprise, je ne trouve aucune difficulté à travailler avec ses intégrations. **Il possède de nombreuses fonctionnalités pour être fonctionnel**, je mettrai donc à jour mon avis si je trouve des inconvénients ou des points d'amélioration plus tard. .

Note globale	★★★★★ 5.0
Facilité d'utilisation	★★★★★ 5.0
Service client	★★★★★ 5.0
Caractéristiques	★★★★★ 5.0
Le rapport qualité prix	★★★★★ 5.0
Probabilité de recommander	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #28a745;"></div> 10/10 _

(Capterra)

FEATURES

Incident and problem management

Streamlining ticketing and service restoration processes

> [Show Features](#)



Self Help Community

Features that allow customers to self-service for support issues.

> [Show Features](#)



Multi-Channel Help

Features related to providing customer service and support via different communication channels. Communications are organized by ticket/customer/channel for the convenience of agents.

∨ [Hide Features](#)

7.2
(4) Ratings

Customer portal

Customer portal allows customers to submit tickets themselves and/or access self help resources.

5.3
(4) Ratings

IVR

Includes an interactive voice response system for routing callers to the correct agent or information.

3.5
(4) Ratings

Social integration

Agents can communicate with customers via social networks like Facebook and Twitter; may also include brand activity monitoring/reporting capabilities.

7.4
(5) Ratings

Email support

Integrates with email so that agents can send and receive information related to support tickets via email; email communications are attached to support tickets.

8.2
(5) Ratings

Help Desk CRM integration

Integrates with CRM so that tickets and support communications are coordinated with customers' records.

(Trustadius)

Product Capabilities



(Gartner)

Sécurité - confidentialité des données : 9/10

« Description

Le produit CSM sert à la fois des objectifs commerciaux B2B (business-to-business) et B2C (business-to-consumer). Il peut y avoir de nombreuses relations et directions d'engagement possibles requises par nos utilisateurs, notamment : les rôles, les hiérarchies, les niveaux et les distinctions entre des rôles similaires.

Pour en savoir plus, consultez la liste des FAQ ci-dessous. Par conséquent, pour garantir l'accès aux données tout en maintenant la sécurité des données pour tous les types de relations commerciales, le modèle de sécurité CSM a créé neuf rôles principaux :

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.client
- sn_customerservice.administrateur_client
- sn_customerservice.gestionnaire_de_cas_client
- sn_customerservice.Partenaire
- sn_customerservice.partner_admin (en anglais seulement)
- sn_customerservice.consommateur
- sn_customerservice.agent_consommateur

Rôles internes et rôles externes

Les rôles internes et externes du CSM sont divisés s'ils contiennent sn_esm_agent et sn_esm_user. Ces deux rôles sont les rôles de base dans CSM.

- **Rôles internes** : les rôles internes sont destinés au personnel interne, tel que les agents et les gestionnaires d'agents utilisant l'application CSM. Ils contiennent tous sn_esm_agent rôle de base.
- **Rôles externes** : Les rôles externes sont destinés au personnel externe, tel que les clients et les partenaires qui utilisent le portail client, et ils contiennent tous sn_esm_user rôle en tant que rôle de base.
- **Public** : Aucune connexion n'est requise pour accéder aux fonctionnalités ou fonctions ayant le rôle public (par exemple, les bases de connaissances publiques, une page publique telle que la *réinitialisation du mot de passe*).

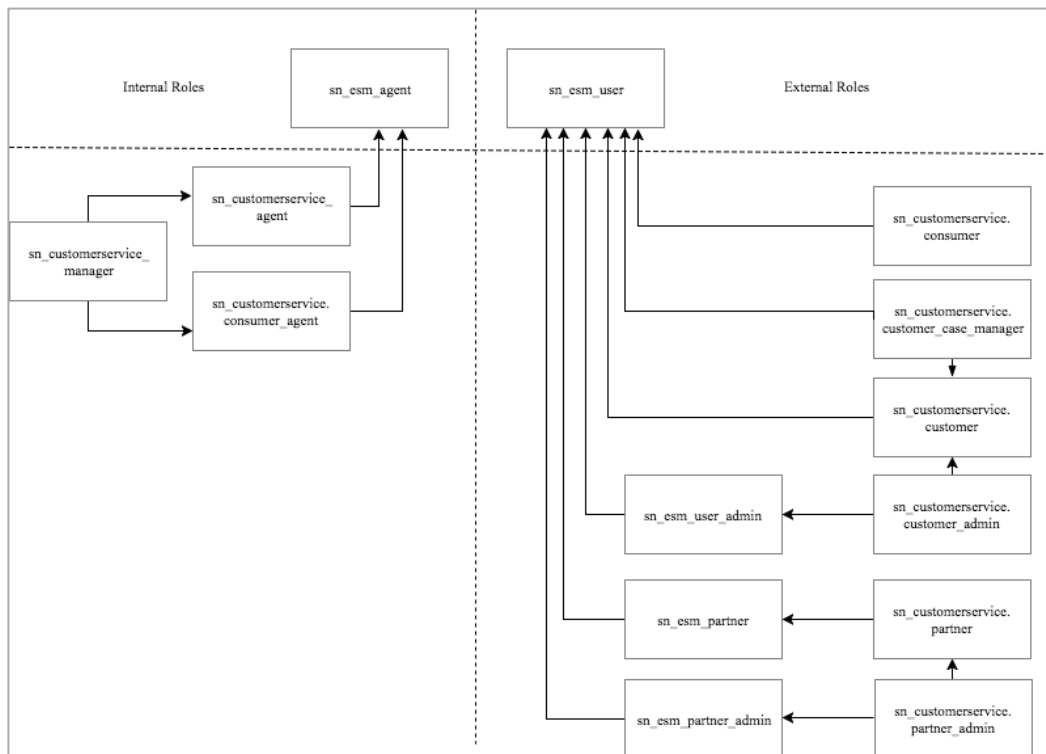
Hiérarchie des rôles

Il existe six rôles de base dans le produit Customer Service Management :

- sn_esm_agent
- sn_esm_admin
- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_user
- sn_esm_user_admin

Les rôles principaux CSM sont basés sur ces rôles de base. Les flèches indiquent les relations « Le rôle contient ».

Figure 1 : Relations entre les rôles

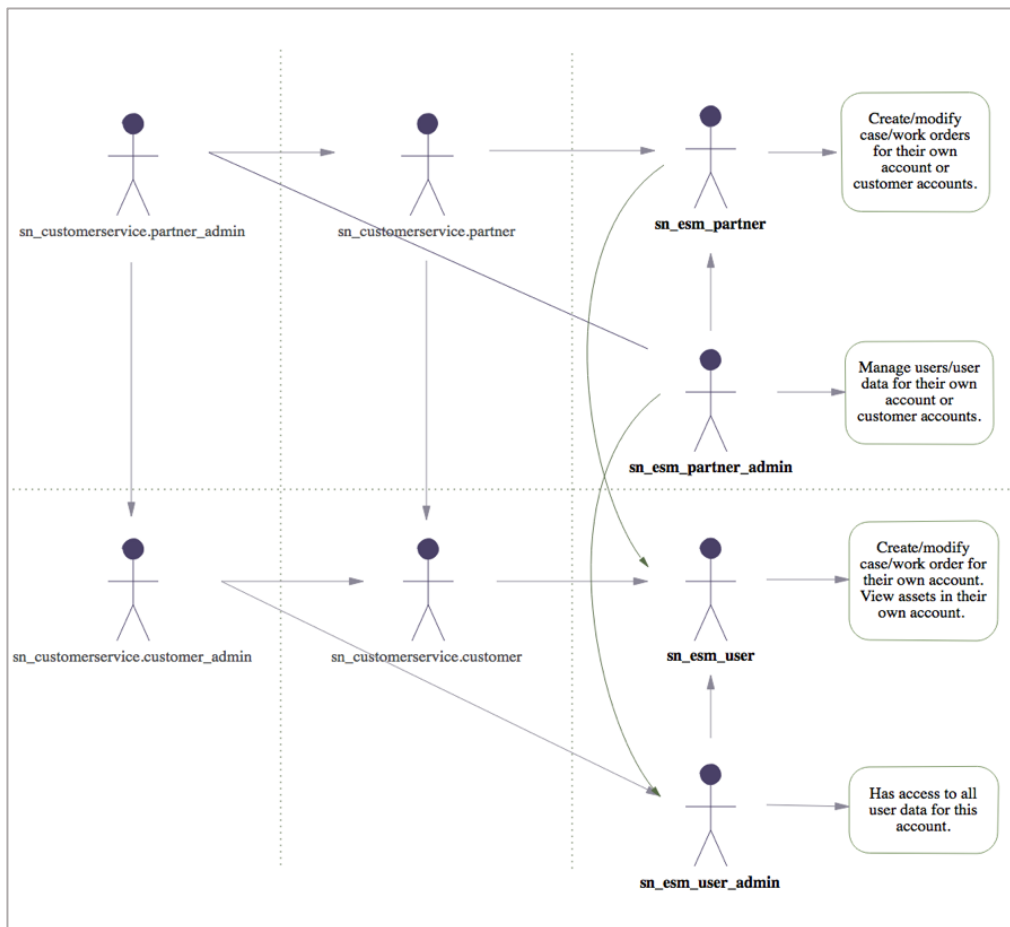


Niveaux de rôle externes

Les relations entre les rôles de client et de partenaire sont les suivantes :

- **sn_customerservice.partner_admin** peut faire **tout ce** que sn.customerservice.customer_admin peut faire, **et non** l'inverse.
- **sn_customerservice.partner** peut faire **tout ce** que sn.customerservice.customer peut faire, **et non** l'inverse.
- **sn_customerservice.partner** et **sn.customerservice.customer** **ne peuvent afficher que** les requêtes créées par eux-mêmes, et non les requêtes créées par d'autres personnes.
- **sn_customerservice.partner_admin** peut consulter **tous les** cas appartenant à ses propres comptes et à ses comptes clients.
- **sn_customerservice.customer_admin** ne peut **afficher que** tous les cas appartenant à ses propres comptes.
- **sn_customerservice.customer_case_manager** peut créer des requêtes pour le compte de tous les contacts de son propre compte et de ses sous-comptes, mais ne dispose pas des privilèges d'administrateur en tant que sn_customerservice.customer_admin.

Figure 2 : Rôles des partenaires et des clients



La distinction entre des rôles similaires

Administrateur, agent et agent consommateur : peuvent tous créer des requêtes, modifier des requêtes et interagir avec la plupart des entités. Les différences sont les suivantes :

- L'administrateur peut créer et supprimer la plupart des entités.
- Les agents et les agents consommateurs peuvent généralement créer, mettre à jour et lire des entités, mais ils ne peuvent pas supprimer d'enregistrements.
- Contacts et comptes visibles uniquement par les agents B2B (sn_customerservice_agent).
- Consommateurs visibles uniquement par les agents B2C (sn_customerservice.consumer_agent).

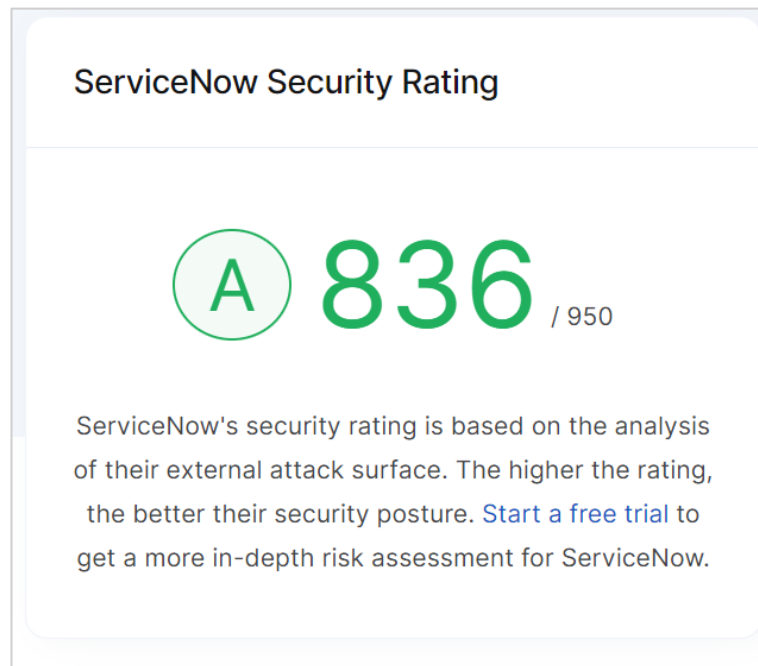
Client et consommateur

Les rôles de client sont destinés aux besoins commerciaux B2B, qui fournissent des services aux clients professionnels. Des rôles de consommateur ont été introduits pour prendre en charge les scénarios pour les clients individuels en mode B2C. Ils fournissent des services de gestion de cas, d'actifs, de contrats et de droits, ainsi qu'une assistance téléphonique pour les consommateurs individuels.

- Le consommateur a le droit de créer des cas pour lui-même après s'être connecté.

- Consumer_agent est un agent de service à la clientèle B2C. A le droit de créer, de lire et de mettre à jour les dossiers et les cas des consommateurs.
- Les agents clients et les agents consommateurs gèrent des cas d'utilisation similaires, mais traitent avec des groupes d'utilisateurs différents.
- L'agent du service à la clientèle n'a pas accès aux cas liés aux consommateurs. (L'agent de protection des consommateurs n'a pas accès aux dossiers des clients.) »

([support servicenow csm](#))



([Upguard](#))

Gemini:

« ServiceNow CSM est une solution de gestion de la relation client (CRM) qui stocke des données sensibles, telles que les coordonnées des clients, les informations de compte et les historiques des interactions. Il est donc important pour les entreprises de comprendre les mesures de sécurité de ServiceNow CSM.


Mesures de sécurité

ServiceNow CSM utilise un certain nombre de mesures de sécurité pour protéger les données des clients, notamment :

- Authentification multifacteur : Les utilisateurs doivent fournir deux facteurs d'authentification pour accéder à ServiceNow CSM, tels qu'un nom d'utilisateur, un mot de passe et un code PIN.
- Chiffrement des données : Les données des clients sont stockées et transmises de manière cryptée.
- Rôles et autorisations : Les utilisateurs sont assignés à des rôles et à des autorisations qui limitent leur accès aux données.

- Surveillance et journalisation : Les activités des utilisateurs sont surveillées et journalisées afin de détecter et de répondre aux incidents de sécurité. »

Stabilité et évolutivité : 9/10

**Valeur1**
Giga Gourou 28/07/2017 12 :15

Cela dépend de beaucoup de choses.

ServiceNow a été très réactif à l'utilisation en termes de problèmes de performances. Les plus grands clients de SN ont des lignes de 20 000 exécutants, 50+ intégrations et 500k+ utilisateurs finaux, avec des dizaines d'applications personnalisées.

(servicenow.com)

Facilité d'accès et flexibilité grâce au changement

ServiceNow CSM est une solution cloud, ce qui signifie qu'elle offre aux utilisateurs un accès facile et la possibilité d'être flexibles. Les utilisateurs peuvent accéder aux solutions CSM via n'importe quel appareil, et la solution peut évoluer vers le haut ou vers le bas selon les besoins. Ces capacités sont exactement ce dont les entreprises en pleine croissance ont besoin.

« Les systèmes d'entreprise précédents d'une entreprise fonctionnaient au sein d'une infrastructure de centre de données sur site, ce qui réduisait la flexibilité et était sujette aux temps d'arrêt », selon IBM Services. « Aujourd'hui, l'entreprise utilise des services cloud pour effectuer 80 % des transactions critiques de l'entreprise avec une flexibilité et une disponibilité accrues qui prennent en charge les opérations mondiales 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et permettent une croissance sans avoir besoin de dépenses d'investissement majeures. »

Lorsque les entreprises en pleine croissance sont confrontées à des demandes croissantes, elles n'ont pas besoin d'investir dans l'infrastructure, elles peuvent simplement augmenter la capacité du cloud. Cette flexibilité peut donner à ces entreprises un avantage sur leurs concurrents. Et comme il n'y a pas de coûts initiaux importants et qu'ils ne peuvent payer que ce qu'ils utilisent, c'est une énorme économie d'argent pour les entreprises.

([crossfuzze](https://crossfuzze.com))

Qu'est-ce que ServiceNow CSM ?

ServiceNow CSM vous permet d'offrir l'**expérience client** omnicanale ultime. Pour ce faire, il s'assure que les clients peuvent joindre le centre de service de la manière qui leur convient le mieux. Cela inclut en fin de compte l'e-mail, le téléphone, Messenger, WhatsApp, Facebook Messenger, le chatbot ou le portail Web.

En tant que solution entièrement **évo**lutive, ServiceNow CSM peut **évo**luer en même temps que les besoins et les exigences de votre service client. De l'étape de la disponibilité où les clients peuvent choisir le moyen préféré d'entrer en contact avec le service client, à la résolution de problèmes basée sur l'IA, en passant par la fidélisation des clients en alertant les clients sur les solutions.

De même, il augmente l'efficacité des agents du service client en leur fournissant un espace de travail conçu pour résoudre rapidement les problèmes, tout en augmentant la satisfaction des clients. Grâce aux fonctionnalités de workflow, d'automatisation et d'auto-assistance de ServiceNow, les agents du service client obtiennent les informations dont ils ont besoin, quand et où ils en ont besoin pour résoudre des cas et même anticiper les problèmes.

De cette façon, ServiceNow CSM permet à votre service client d'aller au-delà de la résolution de problèmes et d'incidents pour devenir un fournisseur de services proactif de bout en bout qui **stimule votre activité**.

L'un des principaux avantages est que la solution est entièrement **évo**lutive pour répondre aux besoins précis de toute organisation : avec un sweet spot de 1 000 à 3 000 employés. Les intégrations avec les systèmes d'enregistrement et la possibilité de créer des applications personnalisées permettent d'accélérer la transformation numérique. Avec pour résultats des coûts réduits, une meilleure qualité de service et une plus grande fidélité des clients.

Cela dit, si vous n'utilisez pas du tout ServiceNow et que vous souhaitez utiliser ServiceNow CSM comme premier produit, ce n'est peut-être pas le meilleur choix. Le mieux est d'inclure CSM dans une feuille de route plus large qui comprend la mise en œuvre de ServiceNow ITSM ou de la gestion de projet afin que vous puissiez tirer le meilleur parti des capacités de la plateforme.

La clé de toute mise en œuvre est que vous ayez mis en place une feuille de route solide qui définit un routage dans l'ensemble de votre entreprise pour couvrir et intégrer vos systèmes existants.

(plat4mation)



reviewer2313483

Consultant at a tech services company with 11-50 employees



A scalable cloud solution for government workflow

What do I think about the scalability of the solution?

The solution’s scalability is excellent.

I rate the solution’s scalability a nine out of ten.

What do I think about the stability of the solution?

ServiceNow Customer Service Management makes sure that there is stability with two releases each year. Each release will have some hard fixes, patches, or new features.

What do I think about the scalability of the solution?

The tool is scalable, which is one of its best features. It is customizable.

Que pense de la stabilité de la solution ?

En termes de stabilité, j’attribue à la solution une note de neuf sur dix.

Que pense de l’évolutivité de la solution ?

En termes d’évolutivité, j’attribue à la solution une note de neuf sur dix.

Plus de 4 500 employés de mon entreprise utilisent la solution.

Que pense de la stabilité de la solution ?

ServiceNow Customer Service Management est un produit très stable.

Que pense de l'évolutivité de la solution ?

ServiceNow Customer Service Management est un produit évolutif.

Que pense de la stabilité de la solution ?

ServiceNow Customer Service Management est globalement stable.

Que pense de l'évolutivité de la solution ?

ServiceNow Customer Service Management est une solution évolutive. Nous avons environ 2 000 utilisateurs, principalement dans les opérations de back-office.

Que pense de la stabilité de la solution ?

J'attribue à l'outil une note de neuf sur dix.

Que pense de l'évolutivité de la solution ?

J'attribue une note de neuf sur dix à l'évolutivité de ServiceNow Customer Service Management.

(Perrspot)

Gemini :

« ServiceNow CSM est une solution CRM basée sur le cloud qui est conçue pour être évolutive. L'architecture de ServiceNow CSM est basée sur une architecture cloud native qui est conçue pour être scalable et adaptable. ServiceNow CSM offre également une gamme de fonctionnalités et capacités qui permettent aux entreprises d'adapter la solution à leurs besoins spécifiques.

Architecture

L'architecture de ServiceNow CSM est basée sur une architecture cloud native qui est conçue pour être scalable et adaptable. L'architecture cloud native de ServiceNow CSM permet à la solution d'être déployée et mise à l'échelle rapidement et facilement. ServiceNow CSM utilise également une base de données relationnelle qui est conçue pour gérer de grands volumes de données.

Fonctionnalités et capacités

ServiceNow CSM offre une gamme de fonctionnalités et capacités qui permettent aux entreprises d'adapter la solution à leurs besoins spécifiques. ServiceNow CSM offre une large gamme de fonctionnalités de base, telles que la gestion des comptes, la gestion des tickets et la gestion des opportunités. ServiceNow CSM offre également une gamme de fonctionnalités avancées, telles que la gestion de la satisfaction client, l'analyse des données et l'intelligence artificielle.

Support

ServiceNow offre un support et une assistance continue pour ServiceNow CSM. ServiceNow offre une gamme de ressources et de services de support, notamment une assistance téléphonique, une assistance en ligne et une formation.


Conclusion

ServiceNow CSM est une solution CRM évolutive qui peut répondre aux besoins changeants des entreprises. L'architecture cloud native, les fonctionnalités et capacités et le support de ServiceNow CSM permettent aux entreprises d'adapter la solution à leurs besoins spécifiques. »

Connectivité et intégration : 8/10



(Plat4mation)



Ashutosh K.
Outside Plant Engineer
Mid-Market (51-1000 emp.)

Validated Reviewer ✓ Verified Current User ✓ Review source: Seller invite Incentivized Review

★★★★★ Feb 18, 2023


"ServiceNow: Makes Life Easy"

Qu'aimez-vous le plus ServiceNow Customer Service Management?

The CRM platform helps to manage and build a healthy and profitable relationship between customer and client as it helps in managing the digital workflow among the clients.

Qu'est-ce que vous n'aimez pas ServiceNow Customer Service Management?

Sometimes there were some unnecessary customisation with impact the service and relationship among the clients and too many **integrations** will have a impact on stakeholders.



Frinto A.
Manager-Operations
Mid-Market (51-1000 emp.)

Validated Reviewer ✓ Verified Current User ✓ Review source: Seller invite Incentivized Review


★★★★★ Sep 27, 2022

"End to end automation of Customer Service Management through ServiceNow. Must try !"

Qu'aimez-vous le plus ServiceNow Customer Service Management?

ServiceNow Customer Service Management software enables the timely address of customer and client queries in a much-streamlined manner without any issue. It has many built-in features and capabilities which help bring excellent customer satisfaction and a wonderful experience that lasts forever. It helps in bringing in more confidence amongst our users. The configuration capabilities of CSM software with other 3rd party software go well, and there is no issue in compatibility. All our client requests, service and IT requests are managed in one go at one place through ServiceNow, and the response time from their team is fantastic. Their end-to-end team is punctual and disciplined to our requests and gives a beautiful, long-lasting experience.

Excellent **integration** capabilities and specialized in providing best-in-class experience to customers globally.



Dushyant P.
Ingénieur logiciel
Entreprise (> 1000 emp.)

Mettre en correspondance le me

Respecter les signes diacritiques

Réviseur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : G2 invite

Examen incitatif

★★★★★ 11 sept. 2022

« Outil efficace et bien organisé pour maximiser la productivité du service »

Qu'aimez-vous le plus à propos de {product_name} ?

Le portail et le flux de travail complexes de SN CSM permettent de réduire au minimum les délais de traitement des problèmes, d'éliminer les retouches et de mettre l'équipe sur la même longueur d'onde

Le support client est multitudinal, efficace et précis, ce qui signifie un grand coup de pouce pour l'entreprise

La prise en charge de l'intégration avec des outils tels que Jira assure une synchronisation entre les équipes de développement et d'exploitation de notre organisation, ce qui évite beaucoup de travail manuel pour s'assurer que les références sont synchronisées

(G2)



Commentateur vérifié in
Consultant technique senior
Technologies et services de l'information, 201-500 employés
Utilisation du logiciel pendant : 1 à 2 ans

« ServiceNow CSM - Un outil centré sur le client/Gestion des personnes »

Total: Le système OOB lui-même est configuré avec les bonnes solutions que le client souhaite. En dehors de cela, nous pouvons personnaliser n'importe quoi avec l'aide de développeurs. Cependant, le système fonctionnera de manière transparente.

Avantages: La gestion des clients et des consommateurs, et des contacts a été plutôt bien gérée. La gestion des personnes est la plus précieuse pour fournir des services en conséquence. L'intégration est transparente, ce qui permet de fournir des API pour faciliter la tâche.

Contre: 1. Portail - Il existe différents portails pour les clients et les consommateurs dans OOB. Cela crée de la confusion dans la passerelle. 2. Espace de travail de l'agent - Les performances sont lentes. L'interface utilisateur peut être améliorée.

Évaluation générale

Facilité d'utilisation

Service client

Fonctionnalités

Rapport qualité-prix

Probabilité de recommander

Source de l'examineur 

Source : Capterra (en anglais seulement)

21 juin 2023



pratik M.
Ingénieur DevOps
Technologies et services de l'information, 501 à 1 000 employés
Utilisation du logiciel depuis : 2+ ans

« Une application SaaS et PaaS géniale »

Total: Il s'agit d'une plateforme cloud très exigeante. Ils vous proposent également de fournir diverses plates-formes d'applications commerciales.

Avantages : 1) Une application géniale comme SaaS et PaaS ainsi, bonne interface, conviviale et facile à utiliser. 2) En raison du code backend en java et JavaScript, il est très flexible. 3) Les données et les services Cloud sont tout simplement géniaux. 4) La meilleure chose est qu'il prend également en charge l'intégration d'AutoCAD.

Inconvénients : 1) Pour mettre en œuvre l'outil de découverte pour le remplissage automatique de la cmdb, vous avez un problème de coût élevé. 2) Lorsque vous utilisez une action d'interface utilisateur qui contient un script, elle fige l'écran. 3) La mise à niveau vers une instance deviendra assez mouvementée.

Évaluation générale ★★★★★ 5.0


Facilité d'utilisation ★★★★★ 4.0

Service client ★★★★★ 4.0

Fonctionnalités ★★★★★ 4.0

Rapport qualité-prix ★★★★★ 4.0

Probabilité de recommander  9/10



Ramasundaram S.
Responsable Opérationnel Support
Technologies et services de l'information, + de 10 001 employés
Utilisation du logiciel depuis : 2+ ans

« **Service Now améliore le suivi des problèmes** »

Total: Excellente expérience d'utilisation de l'outil Service now. Passage du produit HP à SN


Avantages: **Intégration** avec d'autres outils intégrés comme Slack et d'autres outils de communication. Facile à utiliser et rapide à apprendre

Contre: L'exécution des rapports doit être plus personnalisable.

Passé de : **HPE OneView**

Évaluation générale

- Facilité d'utilisation
- Service client
- Fonctionnalités
- Rapport qualité-prix
- Probabilité de recommander



Ankur B.
Promoteur
Logiciels informatiques, 51-200 employés
Utilisation du logiciel depuis : 2+ ans

« **Bon outil SaaS et PaaS pour gérer les processus ITSM** »

Avantages : 1) Couvre la majeure partie du processus ITSM requis dans une organisation 2) La plate-forme permet le développement à l'aide des dernières technologies Web et prend en charge l'**intégration** avec des applications tierces 3) L'équipe d'assistance à la clientèle de ServiceNow est très douée pour résoudre tous les problèmes/tickets 4) Bonne application en tant que SaaS et PaaS 5) Permet des personnalisations pour des composants de script prêts à l'emploi et des améliorations

Inconvénients : 1) Le coût pourrait être un facteur qu'ils doivent améliorer 2) L'activité de mise à niveau nécessite beaucoup d'efforts 3) Parfois, le code/script peut se casser alors qu'il fonctionnait bien plus tôt 4) Exige qu'une bonne formation soit donnée au personnel non technique pour une utilisation correcte de l'outil

Évaluation générale

- Facilité d'utilisation
- Service client
- Fonctionnalités
- Rapport qualité-prix
- Probabilité de recommander

Source de l'examineur ⓘ
Source: SoftwareAdvice
31 octobre 2018

(Capterra)

Intégration et déploiement

4.2



4.0 ★★★★★ 13 sept. 2023 Source de l'examen : ⓘ

Produit : [ServiceNow Gestion des services informatiques](#)

Un excellent outil qui permet des **intégrations qui facilitent la vie des utilisateurs finaux.**

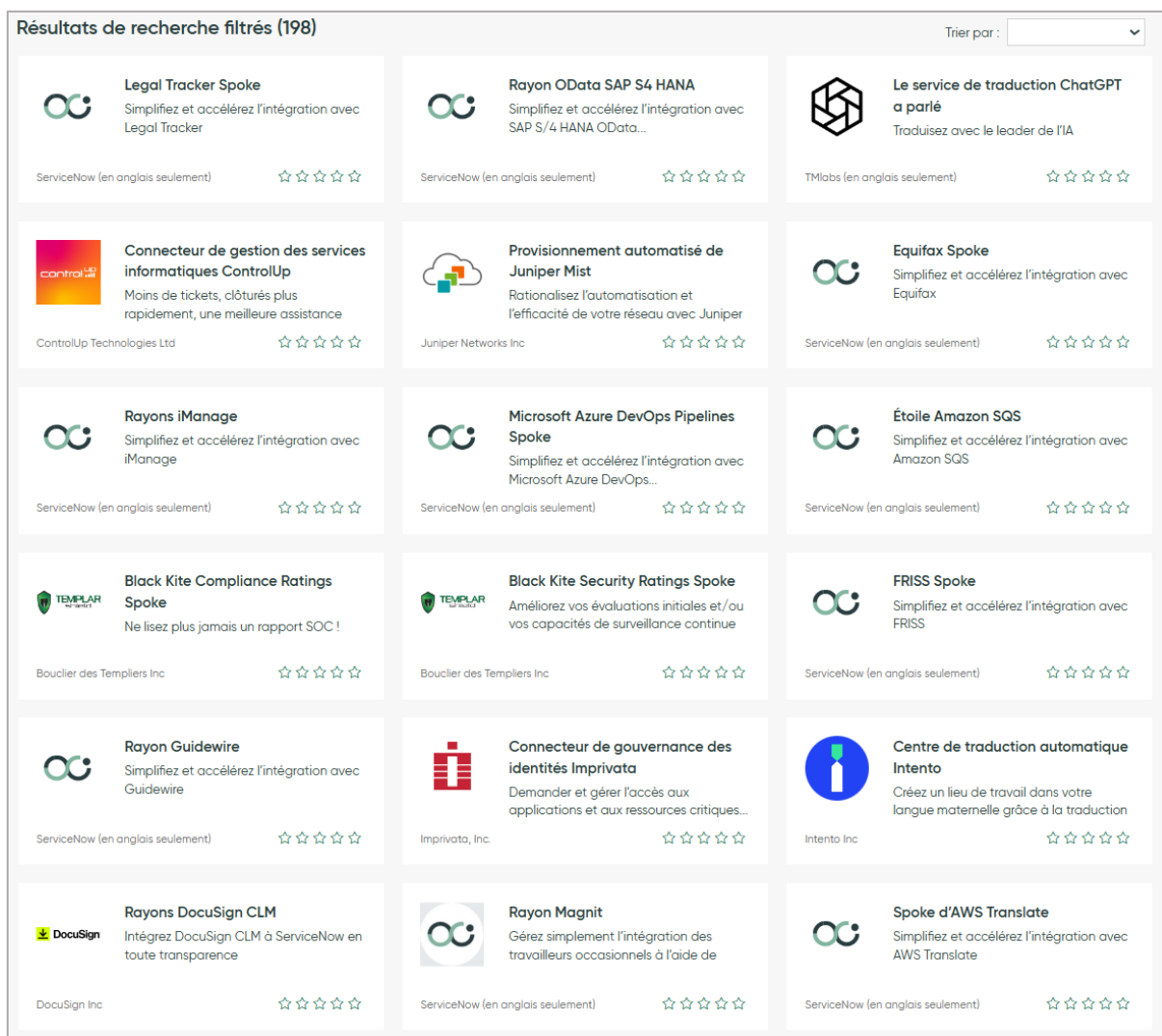
Fonction de réviseur : Service à la clientèle et soutien	Taille de l'entreprise : 500M - 1B USD	Secteur d'activité : Industrie de la santé et de la biotechnologie
--	--	--

Dans l'ensemble, il s'agit d'un produit très intuitif et facile à utiliser. Dans le cas de l'entreprise où je travaille actuellement, cela nous a permis de surmonter certaines limitations des solutions précédentes, et l'**intégration** avec différentes plateformes (Active Directory, Azure AD) facilite grandement l'automatisation de nombreuses tâches avec lesquelles nous travaillons, notamment l'onboarding et le offboarding des utilisateurs.

[Lire l'avis complet](#)

(Gartner)

ServiceNow propose plus de 190 intégrations voici une partie :



Gemini :

« ServiceNow CSM est une solution CRM basée sur le cloud qui offre une large gamme de fonctionnalités et capacités. Une de ces fonctionnalités est la connectivité et l'intégration avec d'autres systèmes et applications.

Connectivité

ServiceNow CSM offre une connectivité native avec un large éventail de systèmes et applications, notamment :

- Systèmes d'entreprise, tels que SAP, Oracle et Salesforce
- Systèmes de données, tels que Microsoft SQL Server et Oracle Database
- Systèmes de marketing, tels que Marketo et HubSpot

- Systèmes de vente, tels que Salesforce et Oracle Sales Cloud

La connectivité native de ServiceNow CSM permet aux entreprises de partager des données et des informations entre ServiceNow CSM et d'autres systèmes et applications. Cela permet aux entreprises d'améliorer l'efficacité et la productivité de leurs processus de gestion de la relation client.

Intégration

Outre la connectivité native, ServiceNow CSM offre également une gamme d'outils et de ressources pour l'intégration avec d'autres systèmes et applications. Ces outils et ressources permettent aux entreprises d'intégrer ServiceNow CSM avec des systèmes et applications qui ne sont pas pris en charge par la connectivité native.

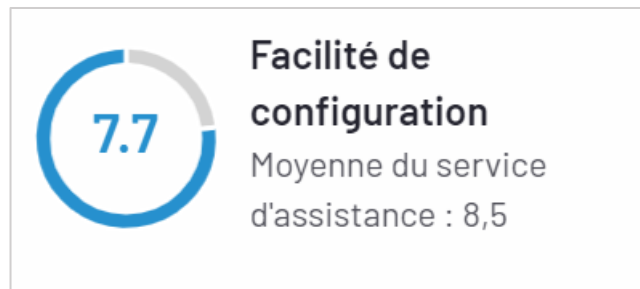
Les outils et ressources d'intégration de ServiceNow CSM comprennent :

- L'API REST : L'API REST de ServiceNow CSM permet aux entreprises d'intégrer ServiceNow CSM avec des systèmes et applications externes.
- Les connecteurs : ServiceNow propose une gamme de connecteurs prédéfinis pour l'intégration avec des systèmes et applications populaires.
- Les outils de développement : ServiceNow propose une gamme d'outils de développement pour l'intégration personnalisée de ServiceNow CSM avec des systèmes et applications.

Conclusion

ServiceNow CSM offre une connectivité et une intégration puissantes avec d'autres systèmes et applications. La connectivité native de ServiceNow CSM permet aux entreprises de partager des données et des informations entre ServiceNow CSM et d'autres systèmes et applications. Les outils et ressources d'intégration de ServiceNow CSM permettent aux entreprises d'intégrer ServiceNow CSM avec des systèmes et applications qui ne sont pas pris en charge par la connectivité native. »

Implémentation : 8/10



(G2)

Comment s'est déroulée la configuration initiale ?

J'attribue à la phase de configuration initiale de la solution un huit sur une échelle de un à dix, où un signifie une phase de configuration difficile et dix signifie une phase de configuration facile.

La phase de configuration de la solution a été simple.

La solution est déployée sur un cloud privé d'AWS.

La phase de déploiement de la solution s'est faite en six mois.

Une équipe de six personnes, comprenant des développeurs, des architectes et des analystes métier, a été nécessaire pour déployer la solution.

Comment s'est déroulée la configuration initiale ?

La configuration de ServiceNow Customer Service Management est simple. Si je devais évaluer la configuration initiale de l'outil, je lui donnerais une note de quatre sur cinq.

Comment s'est déroulée la configuration initiale ?

J'attribue une note de sept sur dix à l'installation de ServiceNow Customer Service Management. Le processus de mise à niveau a pris un à deux jours. Le déploiement total peut prendre des semaines.

Comment s'est déroulée la configuration initiale ?


La configuration initiale est simple.

Qu'en est-il de l'équipe de mise en œuvre ?

C'est un intégrateur qui a mis en place cette solution.

(Peerspot)

Avantages: Prêt à l'emploi, Service Now est fourni avec des modèles de configuration pour vous aider à démarrer le **déploiement** de votre service HelpDesk. À partir de là, vous pouvez commencer à ajuster l'outil pour qu'il corresponde aux besoins de votre entreprise. Cela nous a été très utile puisque nous **déployions** un outil de billetterie pour la première fois. Le processus de **déploiement** a été un jeu d'enfant, intuitif et nous n'avons trouvé aucun obstacle majeur. Du côté de l'utilisateur, il est très facile à utiliser, il est très compatible avec n'importe quel navigateur (puisque'il est basé sur le Web) et la quantité d'outils de création de rapports est incroyable. Nous sommes en mesure d'évaluer et d'ajuster notre service d'assistance et de suivre très facilement nos indicateurs clés de performance.



Alexis R.
Client relationship manager
Staffing and Recruiting, 1,001-5,000 employees
Utilisation du logiciel pendant : 1 à 2 ans

Évaluation générale

- Facilité d'utilisation
- Service client
- Fonctionnalités
- Rapport qualité-prix

"Great help desk tool "

Overall: It's a great help desk tool. **Implementation** went smoothly with great support from the company.

Pros: Help streamline service desk. It helps organize workflows for our environment and it was easy to integrate additional teams to assist our users.

Cons: No cons for this software. The team hasn't had any issue using this software.



Rafael P.
Administrator
Electrical/Electronic Manufacturing, 10,001+ employees
Utilisation du logiciel pendant : 1 à 2 ans

Évaluation générale

- Facilité d'utilisation ★★★★★ 5.0
- Service client ★★★★★ 5.0
- Fonctionnalités ★★★★★ 5.0
- Rapport qualité-prix ★★★★★ 5.0
- Probabilité de recommander 10/10

"Great system"

Pros: I have been using ServiceNow for several months and I can confidently say that this is a very good system. It works great in our environment.

Cons: The ServiceNow **implementation** was very successful in our organization. In my opinion the system has no major defects.

Business international / national :

International	Oui
National	Oui

Hébergement :

Cloud	Oui
On-Premise	Oui
SaaS	Oui
Hybride	Oui

Développements spécifiques :

Peu	Oui
Beaucoup	Oui

Implémentation :

< 1 mois	Non
1 à 6 mois	Oui
6 à 12 mois	Oui
> 12 mois	Oui

Couverture fonctionnelle :

Gestion des contacts et des clients	Oui
Gestion des ventes	Non
Automatisation des campagnes marketing	Non
Service client	Oui
Analyse et rapports	Oui
Personnalisation et segmentation	Non

Responsive :

Oui

Rapport qualité prix : 7/10

Période d'essai :

ServiceNow CSM propose une période d'essai gratuite de 30 jours

Transparence :

Servicenow donne aucun détail sur les prix

Prix :

Gemini :

« Voici les prix de base de ServiceNow CSM :

- Licence de base : Cette licence comprend les fonctionnalités essentielles de ServiceNow CSM. Elle coûte 200 USD par utilisateur et par an.
- Licence standard : Cette licence comprend des fonctionnalités supplémentaires, telles que la gestion des contrats et la gestion des réclamations. Elle coûte 300 USD par utilisateur et par an.
- Licence entreprise : Cette licence comprend toutes les fonctionnalités de ServiceNow CSM. Elle coûte 400 USD par utilisateur et par an.

En plus des prix de base, ServiceNow propose des licences supplémentaires, telles que :

- Licence mobile : Cette licence permet aux agents d'accéder à ServiceNow CSM depuis leurs appareils mobiles. Elle coûte 50 USD par utilisateur et par an.
- Licence de développement : Cette licence permet aux développeurs d'intégrer ServiceNow CSM à d'autres applications. Elle coûte 100 USD par utilisateur et par an.

Les prix de ServiceNow CSM peuvent varier en fonction de la taille de l'entreprise, du secteur d'activité et des besoins spécifiques.

Voici quelques facteurs qui peuvent affecter le prix de ServiceNow CSM :

- Le nombre d'utilisateurs : Plus l'entreprise a d'utilisateurs, plus le prix est élevé.
- Le type de licence : Les licences supplémentaires, telles que la licence mobile et la licence de développement, sont facturées en plus des prix de base.
- Les fonctionnalités supplémentaires : Les fonctionnalités supplémentaires, telles que la gestion des contrats et la gestion des réclamations, sont facturées en plus des prix de base.

ServiceNow propose des réductions pour les entreprises de grande taille et les entreprises à but non lucratif. »

Prisée

- « La gestion du service client de ServiceNow coûte cher. C'est l'une des options CSM les plus coûteuses du marché.
- « J'évalue le prix du produit à cinq sur une échelle de un à dix, où un est bon marché et dix est cher. La solution n'est ni bon marché ni chère.
- « J'évalue le prix de l'outil à six sur dix. »

(Peerspot)

Rapport qualité-prix ★ 4.1

« Service Now - outils à utiliser pour la gestion des tickets »

Total: J'adore l'aspect et la convivialité de la documentation service-Now.Support et des articles de la base de connaissances. Si vous avez accès au portail HI, 80 % de votre problème a disparu. Cela signifie que vous aurez accès à tous les accès à la base de connaissances et aux documents qui vous aideront à comprendre tout problème ou produit/version. Le **prix** est un peu élevé, mais il vaut la peine d'avoir Servicenow dans votre entreprise.



Catalin Emilian B.
Consultante Senior
Technologies et services de l'information, 5 001 à 10 000 employés
Utilisation du logiciel depuis : 2+ ans

« Excellente plate-forme »

Avantages: Des possibilités pratiquement infinies en matière de gestion des incidents et de suivi des problèmes

Contre: Le **prix** est très élevé par rapport à d'autres logiciels, mais compte tenu de ce qu'il offre, c'est un bon investissement

Évaluation générale	★★★★★ 5.0
Facilité d'utilisation	★★★★★ 5.0
Service client	★★★★★ 5.0
Fonctionnalités	★★★★★ 5.0
Rapport qualité- prix	★★★★★ 5.0
Probabilité de recommander	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #28a745;"></div> 10/10

Commentateur vérifié in
 Analyste principal du soutien informatique
 Services financiers, + de 10 001 employés
 Utilisation du logiciel depuis : 2+ ans

Évaluation générale

Facilité d'utilisation

Service client

Fonctionnalités

Rapport qualité-prix

Probabilité de recommander

Source de l'examineur

Source : Capterra (en anglais seulement)
 29 octobre 2019

« Bon outi... »

Total: On peut nier que ServiceNow est le meilleur de la catégorie et qu'il offre le plus de fonctionnalités. Cependant, les performances sont vraiment un problème car l'actualisation de la page peut être longue de temps en temps.

Avantages : - les modèles de configuration prêts à l'emploi sont un excellent point de départ pour la configuration - Intégration profonde avec d'autres outils ServiceNow (grandes sélections également) - Il est facile pour l'administration d'évaluer et de suivre le service d'assistance - comme le fait qu'il dispose de requêtes personnalisables par l'utilisateur pour filtrer uniquement les éléments que vous souhaitez.

Inconvénients : - La performance est un problème. Nous avons été lents et abandonnés et nous n'arrivons pas à le résoudre. - Le surcoût est plus élevé par rapport à ses concurrents - Il devrait y avoir des moyens de dupliquer les incidents - Le résultat de la recherche est imprévisible, parfois la recherche ne renvoie pas le résultat souhaité sans aller d'abord dans le module (c'est un inconvénient car parfois un numéro de ticket est la seule chose donnée et vous devez déterminer quel type de ticket avant de rechercher)

Arpan S.
 Consultant en soutien technique
 Logiciels informatiques, + de 10 001 employés
 Utilisation du logiciel depuis : 2+ ans

Évaluation générale ★★★★★ 5.0

Facilité d'utilisation ★★★★★ 5.0

Service client ★★★★★ 5.0

Fonctionnalités ★★★★★ 5.0

Rapport qualité-prix ★★★★★ 5.0

Probabilité de recommander 10/10

« Un CRM puissant contenant des tonnes de fonctionnalités. »

Avantages : - Hautement personnalisable, extensible et flexible en fonction des besoins de chacun. - Évoluer et s'améliorer constamment avec deux nouvelles versions par an. - Contient tout ce qu'un CRM devrait avoir !

Inconvénients : - Contient des requêtes JavaScript synchrones qui bloquent les pages Web, désactivant toutes les actions sur la page Web lorsque la requête est active. Parfois, une page doit être rechargée pour qu'elle fonctionne à nouveau. - De nombreuses fonctionnalités (par exemple, les rapports) nécessitent une formation préalable avant qu'un utilisateur puisse commencer à les utiliser. Ce processus peut être fastidieux pour un utilisateur moyen si les ressources de formation ne sont pas disponibles. - Coûteux par rapport à d'autres CRM (par exemple Salesforce).

Commentateur vérifié in
 ITSM & CSM ServiceNow Consultant
 Technologies et services de l'information, 5 001 à 10 000 employés
 Utilisation du logiciel pendant : 1 à 2 ans

Évaluation générale

Facilité d'utilisation

Service client

Fonctionnalités

« La meilleure plateforme pour la gestion des services »

Avantages : vous pouvez tout personnaliser vous pouvez changer la version OOTB du portail comme vous le souhaitez avec la programmation (dans d'autres logiciels, vous avez des contraintes dues à la version OOTB) Le cloud vous permet d'y accéder facilement partout et à tout moment ; il y a aussi une application

Contre: Coût peut-être que si vous êtes une petite entreprise, vous n'en avez pas besoin Application à améliorer Peu de personnalisations OOTB dans le front-end ; Vous devez modifier le code pour personnaliser le portail

Raisons de choisir ServiceNow Customer Service Management : Cet outil a définitivement eu un meilleur retour sur investissement. Le coût de la licence est plus rentable pour ce qui est offert

Raisons de passer à ServiceNow Customer Service Management : Parce que l'ancien outil était coûteux et que le service estimait désormais plus d'options et d'intégrité.

Ancienneté de l'entreprise, chiffre d'affaires, nombre de clients et d'employés : **10/10**

Ancienneté de l'entreprise : 2003

Nombre de clients / utilisateurs : 70 000 clients / 10,2 millions d'utilisateurs actifs fin décembre 2022

Nombre d'employés : 20 433 sur plus de 170 pays

Chiffre d'affaires : 7,5 milliards d'€

Maillage du territoire : 8/10

ServiceNow est présent dans plus de 170 pays et régions à travers le monde. Il a des bureaux dans 40 pays et des partenaires dans plus de 130 pays.

Europe, Moyen-Orient et Afrique

Pays-Bas, Amsterdam

Hoekenroede 3
Amsterdam 1102 BR

Autriche, Vienne (Regus)

Le Palais Herrngasse 1-3, 2nd & 3rd
Floors
Vienne A-1010

Belgique, Bruxelles (Tribes)

Luchthaven Brussel National 1K
Bruxelles 1930

Danemark, Aarhus (Incuba)

Inge Lehmanns Gade 100
Aarhus 8000

Contacteur l'équipe commerciale
→

Contacteur l'équipe commerciale
→

Danemark, Søborg

VAT 85 Vandtårnsvej 83, 2nd Floor
Søborg 2860

Finlande, Helsinki (Technopolis)

Ruoholahti 3
Energiateku 4
Helsinki 00180

France, Issy Les Moulineaux

Duo Building
5 Boulevard Gallieni, 5th Floor
Issy Les Moulineaux 92130

France, Lille (Now Connected)

11 Paris de Rotterdam
Lille 59777

Contacteur l'équipe commerciale
→

Contacteur l'équipe commerciale
→

Allemagne, Berlin (Drivery)

Mariendorfer Damm 1
Berlin 12099

Allemagne, Düsseldorf (Design Offices)

Fürst & Friedrich
Fürstenwall 1/2, 1st Floor
Düsseldorf 40217

Allemagne, Francfort

Boersenstrasse 2-4, 5th Floor
Frankfurt 60333

Allemagne, Munich

Gabelsbergerstraße 4, ground floor
Munich 80333

Irlande, Dublin

The Sharp Building
10-12 Hogan Place, 1st Floor
Dublin 2 D02 1Y4

Israël, Petah Tikva

Hamerton House
18-20 Aharon Bart Street, Building B,
3rd Floor
Petah Tikva 4951448

Italie, Milan (WeWork)

4 via Filippo Turati
Milan 20121

Italie, Rome (Spaces)

EUR
Viale Luca Gauroico 91/93
Rome 00145

Norvège, Lysaker (House of Business)

Professor Kohts vei 9
Lysaker 1366

Arabie saoudite, Riyad (Regus)

Moan Tower
King Fahed Branch Road, AR
Rahmaniyah, Mezzanine Floor
Riyad 11521

Afrique du Sud, Johannesburg (Spaces)

Ground & 1st Floor
22 Magwa Crescent
Gateway West
Johannesburg 2066

Espagne, Madrid (First Workplaces)

La Finca First
Paseo Club Deportivo, 1st Floor,
Edificio 4
Madrid 28223

Contacteur l'équipe commerciale
→

Suède, Gothenburg (Göteborg)

Kungälvsvägen 21, 3rd Floor
Gothenburg 411 36

Suède, Stockholm

Hälsöndaviks Hälsöndaviks allé 1, 6th
Floor
Solna 169 70

Suisse, Lausanne (Regus)

Rue Saint-Martin 7, 3rd Floor
Lausanne 1005

Suisse, Zurich (DayCrunch)

Glattbrugg
Cherstrasse 4, 1st Floor
Glattbrugg 8152

Contacteur l'équipe commerciale
→

Contacteur l'équipe commerciale
→

Émirats arabes unis, Dubaï

Office Park Block A, Office 50/A-509A
Dubai Internet City, Dubaï
+971 600 5215/8

Royaume-Uni, Londres

8 Salisbury Square, 6th Floor
London EC4Y 8BB

Royaume-Uni, Staines

Strata Building
1 Bridge Street, Ground Floor and First
Floor
Staines TW18 4TP

Amérique du Nord

<p>Siège social de l'entreprise 2225 Lawson Lane Santa Clara, CA 95054</p>	<p>Canada, Montréal 6650 St Urbain Street, Suite 500 Montréal, QC H2S 3G9</p>	<p>Canada, Toronto 161 Bay Street, Suite 1500 Toronto, ON M5J 2S1</p>	<p>États-Unis, Californie, Newport Beach (Regus) Dove Street 895 Dove Street, 3rd Floor Newport Beach, CA 92660</p>
<p>États-Unis, Californie, Pleasanton 4305 Hacienda Drive, Suite 200 Pleasanton, CA 94588</p>	<p>États-Unis, Californie, San Diego 4810 Eastgate Mall San Diego, CA 92121</p>	<p>États-Unis, Californie, San Francisco 101 Green Street Floor 5 San Francisco, CA 94111</p>	<p>États-Unis, Californie, San Francisco 101 Second Street, Suite 1400 San Francisco, CA 94105</p>

[Voir plus](#)

Amérique latine

<p>Bésil, Brasilia (Regus) SCS Quadra 09 Bloco C Torre C Salas 1001-1003, Parque Cidade Corporate Building Brasilia 70308-200</p>	<p>Costa Rica, Heredia (AFZ) 600 mètres au nord de Plaza Real Carrián America Free Zone (AFZ) Building CTI 40103 San Francisco, Heredia</p>	<p>Bésil, São Paulo (WeWork) Avenida Faria Lima 4055, 3rd Floor São Paulo 04538-153</p>	<p>Mexique, Mexico City (WeWork) Arcos Bosques Avenida Javier Barros Sierra 495, Santa Fe, Zócalo Sta Fe, Álvaro Obregón, bureau 07-101 Mexico City CDMX 07219</p>
--	--	--	---

Asie-Pacifique et Japon

<p>Singapour Suntec Tower 4 6 Temasek Boulevard, Suite 40-01 Singapore 038986</p>	<p>Australie, Brisbane (WeWork) 123 Eagle Street, Office 08-11/ Brisbane 4000</p>	<p>Australie, Canberra (The Hub) 68 Northbourne Ave, Level 1 Canberra 2601</p>	<p>Australie, Melbourne Oldfleet 477 Collins Street, Level 16 & 17 Melbourne VIC 3000</p>
<p>Australie, Perth (Flux) 191 St Georges Terrace, Level 1 Perth 6000</p>	<p>Australie, Sydney 680 George Street, Level 48 Sydney NSW 2000</p>	<p>Chine, Hong Kong Lee Garden One 33 Hysan Avenue, 44/F Causeway Bay</p>	<p>Inde, Bangalore/Bengaluru The Fairway 6th Floor, Survey No 10/1, 11/2, and 12/2B, Challengatta, Next to Embassy Golf Links, Domlur Bangalore 560071</p>

[Voir plus](#)

[\(Servicenow\)](#)

Notoriété : 8/10

Notoriété de l'éditeur :

Selon un rapport de Gartner, ServiceNow est le leader mondial du marché des plates-formes de gestion des services informatiques (ITSM). La société a une part de marché de 34 %, loin devant ses concurrents les plus proches, BMC et SAP.

Notoriété de la solution :

- **Nombre de résultats** : 2,9 milliards de dollars (Servicenos Csm)
- **Popularité dans les sites spécialisés** : Servicenow csm est présent sur les 3 sites de récolte d'avis les plus connus, avec plus de **295** avis sur les 3 plateformes et une moyenne égale à **4.33/5**.

Écosystème de partenaires : 10/10

ServiceNow a un vaste réseau de partenaires de service dans le monde entier. Ces partenaires fournissent une gamme de services, notamment la mise en œuvre,

En France, il existe de nombreux partenaires de mise en œuvre de ServiceNow, dont Elioplus, Accenture, Capgemini, Sopra Steria et Cegid. Ces partenaires ont une expertise dans une variété d'industries et de domaines d'application, ce qui leur permet de vous aider à déployer ServiceNow de manière à répondre à vos besoins spécifiques.

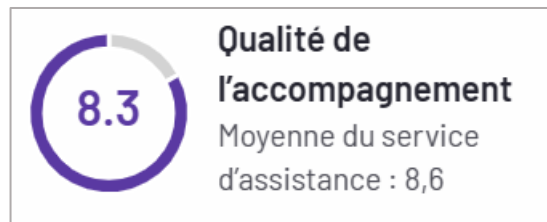
Voici les partenaires Servicenow :

- Elioplus
- Accenture
- Capgemini
- Sopra Steria
- Cegid



([Servicenow](#))

Support : 8,5/10



KK

Karthikeyan K.
Entreprise (> 1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Réviseur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : Biologique

★★★★★ 17 sept. 2023

« Solution facile, simple et résolvant les problèmes. »

Qu'aimez-vous le plus à propos de {product_name} ?

Tire parti de la connectivité entre les produits technologiques et leur **support** en tenant compte des meilleures pratiques ITIL.

DP

Dushyant P.
Ingénieur logiciel
Entreprise (> 1000 emp.)

Respecter les signes diacritiques

Réviseur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : G2 invite

Examen incitatif

★★★★★ 11 sept. 2022

« Outil efficace et bien organisé pour maximiser la productivité du service »


Qu'aimez-vous le plus à propos de {product_name} ?

Le portail et le flux de travail complexes de SN CSM permettent de réduire au minimum les délais de traitement des problèmes, d'éliminer les retouches et de mettre l'équipe sur la même longueur d'onde

Le **support** client est multitudinal, efficace et précis, ce qui signifie un grand coup de pouce pour l'entreprise

(G2)

Service client ★ 4.2



Sandeep S.
Software engineer
Logiciels, 5 001 à 10 000 employés
Utilisation du logiciel pendant : 6 à 12 mois

"Cool product and nice features"

Pros: Nice user experience and better customer experience for ticket management

Cons: customer **support** can be improved and helpful to users.

Évaluation générale	★★★★☆ 4.0
Facilité d'utilisation	★★★★☆ 4.0
Service client	★★★★☆ 4.0
Fonctionnalités	★★★★★ 5.0
Rapport qualité-prix	★★★★☆ 4.0
Probabilité de recommander	

(Capterra)

Service après-vente et assistance 4.3

5.0 ★★★★★ 15 sept. 2022

Source de l'examen : ⓘ

Produit : Gestion du service client ServiceNow

Bonne expérience de service à la clientèle avec SNOW

Fonction de réviseur : Informatique Taille de l'entreprise : 50M - 250M USD Secteur d'activité : Secteur des services informatiques

Dans l'ensemble, l'expérience a été très bonne, le **support** client est très réactif et se concentre sur la résolution des problèmes.

[Lire l'avis complet](#)

3.0 ★★☆☆☆☆ août 17, 2019

Source de l'examen : ⓘ

Produit : Gestion du service client ServiceNow

Gestion intelligente des ressources logicielles

Fonction de réviseur : données et analyses

Taille de l'entreprise : 1B - 3B USD

Secteur d'activité : Secteur bancaire

ServiceNow CSM a changé le visage des services à la clientèle. Tous les processus sont désormais automatisés, ce qui facilite la gestion des problèmes de licence et de conformité des logiciels. Le processus de déploiement n'a pas été très compliqué et a pris moins de temps que prévu. Le **support** client CSM est joignable ...

[Lire l'avis complet](#)

5.0 ★★★★★ 12 févr. 2018

Source de l'examen : ⓘ

Produit : Gestion du service client ServiceNow

Excellent système avec un **support** exceptionnel, a besoin de plus de clients CRM pour développer cette application

Fonction de réviseur : Direction générale

Taille de l'entreprise : Gov't/PS/ED 5 000 - 50 000 employés

Secteur d'activité : Gouvernement Industrie

La mise en place du système, aussi précipitée soit-elle, a conduit à un lancement et à une intégration fluides et transparents. Pendant le standup, le développeur et le chef de projet ont tous deux joué un rôle absolument essentiel pour assurer le succès de notre lancement. Les deux étaient disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et veillaient à ce que tous les ...

[Lire l'avis complet](#)

5.0 ★★★★★ Jul 23, 2018

Source de l'examen : ⓘ

Produit : Gestion du service client ServiceNow

Dans l'ensemble, le soutien est bon, mais il y a des domaines où l'expertise fait défaut

Fonction d'examineur : Gestion de projets et de portefeuilles

Taille de l'entreprise : <50M USD

Secteur d'activité : Industrie du logiciel

Dans l'ensemble, le **support** a été bon, mais il a été remarqué que pour quelques tickets, l'expertise du personnel d'assistance laisse beaucoup à désirer. Dans de tels cas, la résolution globale du ticket est lente et l'équipe doit prendre le temps d'expliquer le problème plusieurs fois.

[Lire l'avis complet](#)

4.0 ★★★★★ 16 mars 2023

Source de l'examen : ⓘ

Produit : [ServiceNow](#) Gestion des services informatiques

L'une des plus grandes expériences de notre parcours pour construire une informatique mondiale

Fonction de réviseur : Informatique

Taille de l'entreprise : 3B - 10B USD

Secteur d'activité : Services (non gouvernementaux) Secteur d'activité

Un contact exceptionnellement bon avec le fournisseur, le **support** est excellent et les possibilités pour notre organisation sont grandes

[Lire l'avis complet](#)

(Gartner)

How are customer service and support?

I have contacted the team when we needed quick fixes for issues on behalf of our customers. They have a direct helpline and a portal. You can use the helpline if you need immediate support. Else, you can use the customer portal to raise the issue. The team will respond based on priority. My experience is between good and excellent.

How are customer service and support?

Support will be delayed if you opt for a lower package. However, support is great.

How are customer service and support?

The solution's technical support is fast whenever needed. I rate the support team a nine out of ten.

How are customer service and support?

For any issues with ServiceNow Customer Service Management, I contact the company headquarters, not the ServiceNow technical support team. The team in my company headquarters handles support, resolves the issues, and is very good.

How are customer service and support?

Technical support is responsive and resolves our tickets.

On a scale from one to five, I would give technical support a four.

(Peerspot)

RSE : 7.5/10

Nous faisons en sorte que le monde fonctionne mieux pour tout le monde

Chez ServiceNow, nous permettons à chacun de contribuer à un monde plus durable, plus équitable et plus éthique.

[Voir la fiche d'information ESG](#)

[Regarder la vidéo →](#)



Opérationnalisation de notre stratégie ESG

Nous progressons dans la réalisation de nos engagements visant à avoir un impact sur toutes nos parties prenantes et sur la planète.



“

Nous avons intégré un état d'esprit ESG dans l'ensemble de l'organisation, renforçant l'engagement et la confiance des parties prenantes, et favorisant la création de valeur à long terme.

Gina Mastantuono, directrice financière, ServiceNow



[Voir le blog](#)

Créer un changement durable

Nous avons un impact sur nos clients, nos communautés, notre entreprise et la planète.

[Voir tous les faits saillants](#)

100%

Maintien de l'électricité renouvelable et atteinte de la neutralité carbone du cloud.

\$20M+

de l'investissement social total.

10K+

Bénéficiaires de NextGen depuis sa création.

99.993%

temps de disponibilité moyen pour aider nos clients à prospérer.

Comment nous aidons le monde à fonctionner

Les clients utilisent la puissance de notre plateforme ServiceNow et de nos solutions pour résoudre des problèmes ESG critiques.



La ville de Raleigh devient plus intelligente

Favoriser un changement axé sur les personnes et favoriser une croissance durable.



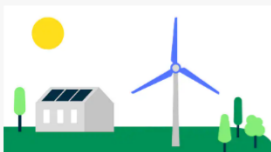
Zoom s'attaque à la conformité

Obtention de l'approbation FedRAMP pour Zoom for Government (ZfG) en seulement six mois.

Renforcer nos communautés

L'engagement communautaire est une priorité pour nous. Nous concentrons nos efforts sur quatre domaines.

[Voir notre impact](#)



Décarbonisation

Accélérer la réduction des émissions de carbone.

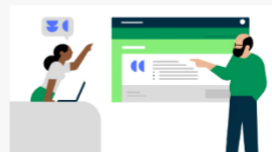
→



Équité raciale et de genre

Accroître la représentation dans l'économie mondiale pour des groupes diversifiés.

→



Préparation au numérique

Réduire la fracture numérique en créant plus d'opportunités au sein de la main-d'œuvre.

→



Intervention en cas de catastrophe

Soutenir les communautés dans lesquelles nous vivons et exerçons nos activités.

→

Un monde meilleur par l'action

Nous appuyons l'appel urgent à l'action lancé par les Nations Unies en faveur de la paix et de la prospérité. Nous défendons ces objectifs par le biais de nos solutions et de nos pratiques, notamment :

- Une éducation de qualité et un apprentissage tout au long de la vie pour tous
- Égalité des sexes et autonomisation des femmes
- L'accès à une énergie moderne et abordable pour tous
- Une croissance économique et un emploi continus et inclusifs
- Des infrastructures et une innovation plus durables
- Plus d'égalité à l'intérieur des pays et entre eux
- Agir pour lutter contre les impacts des changements climatiques

[Voir nos progrès](#)

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



C'est un honneur

Nous sommes honorés d'être reconnus par des organisations de premier plan pour nos efforts d'impact à l'échelle mondiale.



Indice de durabilité Dow Jones Amérique du Nord



Fortune Meilleurs lieux de travail pour les parents



Meilleurs lieux de travail pour les femmes selon Fortune



Les entreprises les plus admirées au monde par Fortune



Certifié Great Place to Work



Indice d'égalité des entreprises de la Campagne pour les droits de l'homme



Investisseurs institutionnels Best ESG (logiciel)



Les entreprises les plus JUSTES de JUST Capital America en 2022



Classement de JUST Capital sur l'équité et la mobilité de la main-d'œuvre



Newsweek Les entreprises américaines les plus responsables 2023



Top 50 des philanthropes du Silicon Valley Business Journal

[\(Servicenow\)](#)

Ressources



Rapports et données

- Fiche d'information ESG 2023
- Annexe sur les données ESG 2023
- Rapport DEI 2023
- ODD de l'ONU



Durabilité

- Indice de l'information financière fournie par le Groupe de travail sur les changements climatiques (GIFCC)
- Questionnaire du CDP sur le changement climatique
- Inventaire des émissions de GES
- Politique de durabilité environnementale



Gouvernance

- Code de déontologie
- Déclaration sur les droits de l'homme
- Centre de confiance et de conformité



Archives des rapports 2022

- Rapport d'impact mondial 2022
- Fiche d'information ESG 2022
- Rapport DEI 2022



Archives des rapports 2021

- Rapport d'impact mondial 2021
- Fiche d'information ESG 2021
- Rapport DEI 2021



[\(csrhub\)](#)

Gemini :

« ServiceNow s'engage à respecter les principes de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et à intégrer ces principes dans ses activités.

Voici quelques points clés de l'engagement RSE de ServiceNow :

Environnement:

- **Réduction des émissions de gaz à effet de serre** : ServiceNow s'est engagé à atteindre la neutralité carbone d'ici 2030.
- **Utilisation d'énergies renouvelables** : ServiceNow s'engage à utiliser 100 % d'énergies renouvelables d'ici 2025.
- **Efficacité énergétique** : ServiceNow s'engage à réduire son consommation d'énergie de 20 % d'ici 2025.

Social:

- **Diversité et inclusion** : ServiceNow s'engage à créer une main-d'œuvre diversifiée et inclusive.
- **Égalité des chances** : ServiceNow s'engage à offrir des opportunités égales à tous ses employés.
- **Santé et sécurité** : ServiceNow s'engage à garantir un environnement de travail sain et sûr pour ses employés.

Gouvernance:

- **Éthique des affaires** : ServiceNow s'engage à respecter les normes éthiques les plus élevées.
- **Transparence** : ServiceNow s'engage à être transparent dans ses pratiques RSE.
- **Responsabilité** : ServiceNow s'engage à être responsable de ses impacts environnementaux et sociaux.

Voici quelques exemples concrets des actions RSE de ServiceNow :

- **En 2022, ServiceNow a rejoint le Climate Pledge**, un engagement à atteindre la neutralité carbone d'ici 2040.
- **En 2021, ServiceNow a publié son premier rapport RSE**, qui détaille ses engagements et ses progrès en matière de RSE.
- **En 2020, ServiceNow a créé la ServiceNow Foundation**, une fondation philanthropique qui soutient des organisations à but non lucratif.

ServiceNow est reconnu pour son engagement RSE.

En 2023, ServiceNow a été classé 10e sur la liste des "100 meilleures entreprises citoyennes" du magazine Corporate Responsibility Magazine.

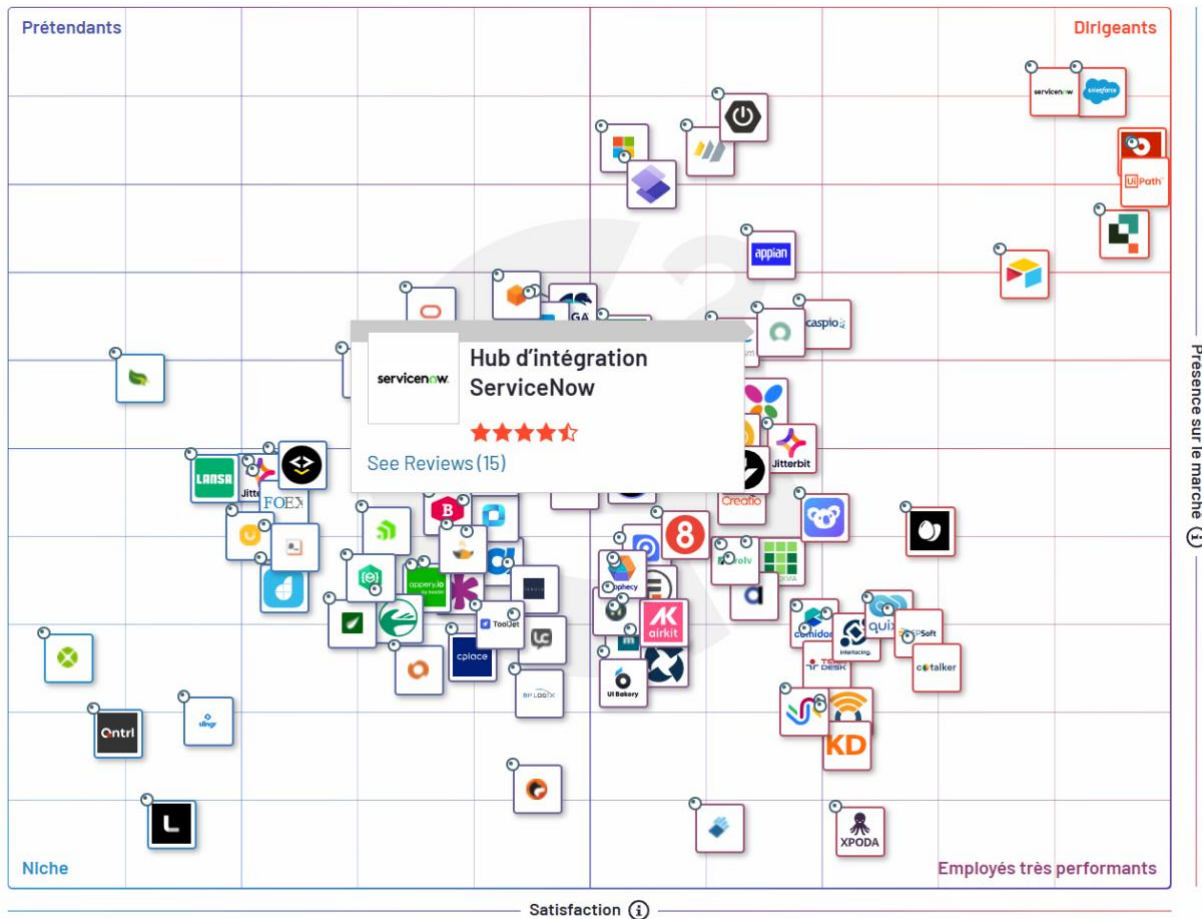
Cependant, il y a encore place à l'amélioration. »

Ressources mises à disposition : 10 /10

Ressources	Oui / Non	Commentaires
Forum / communauté clients	Oui	Source
Livres blancs, infographies, études	Oui	Source
Tutoriels et formations	Oui	Formation disponible quand on contact l'entreprise
Blog	Oui	Source
Webinaires, vidéos	Oui	Source
Témoignages clients	Oui	Source
Études de cas	Oui	Source
Démonstrations	Oui	Source
Si autre, préciser		Possibilité de tester Crm pendant 30 jours gratuitement Lien

Positionnement : 9 /10

Positionnement de l'éditeur :

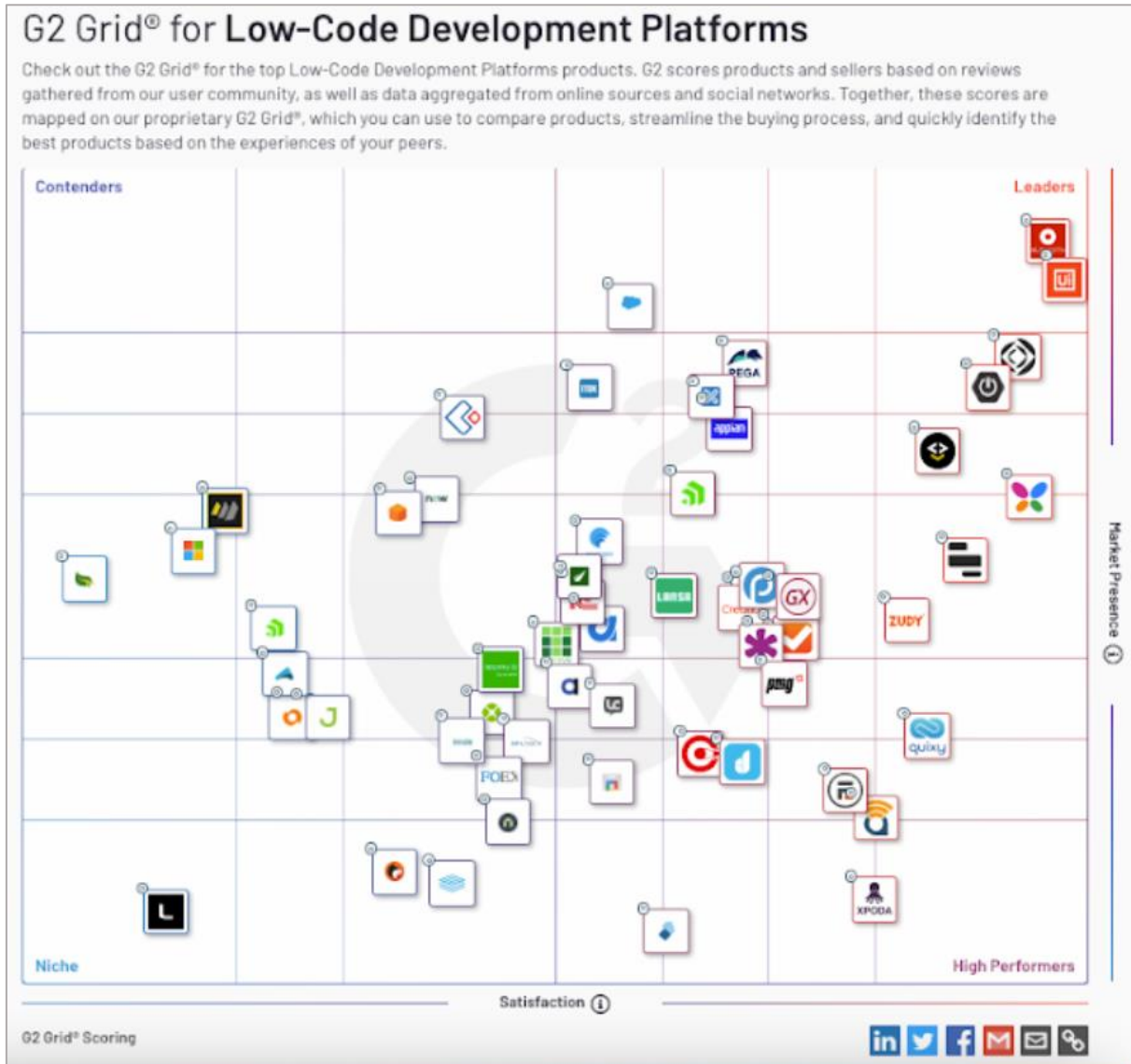


(G2)



(Servicenow)

Positionnement de la solution :



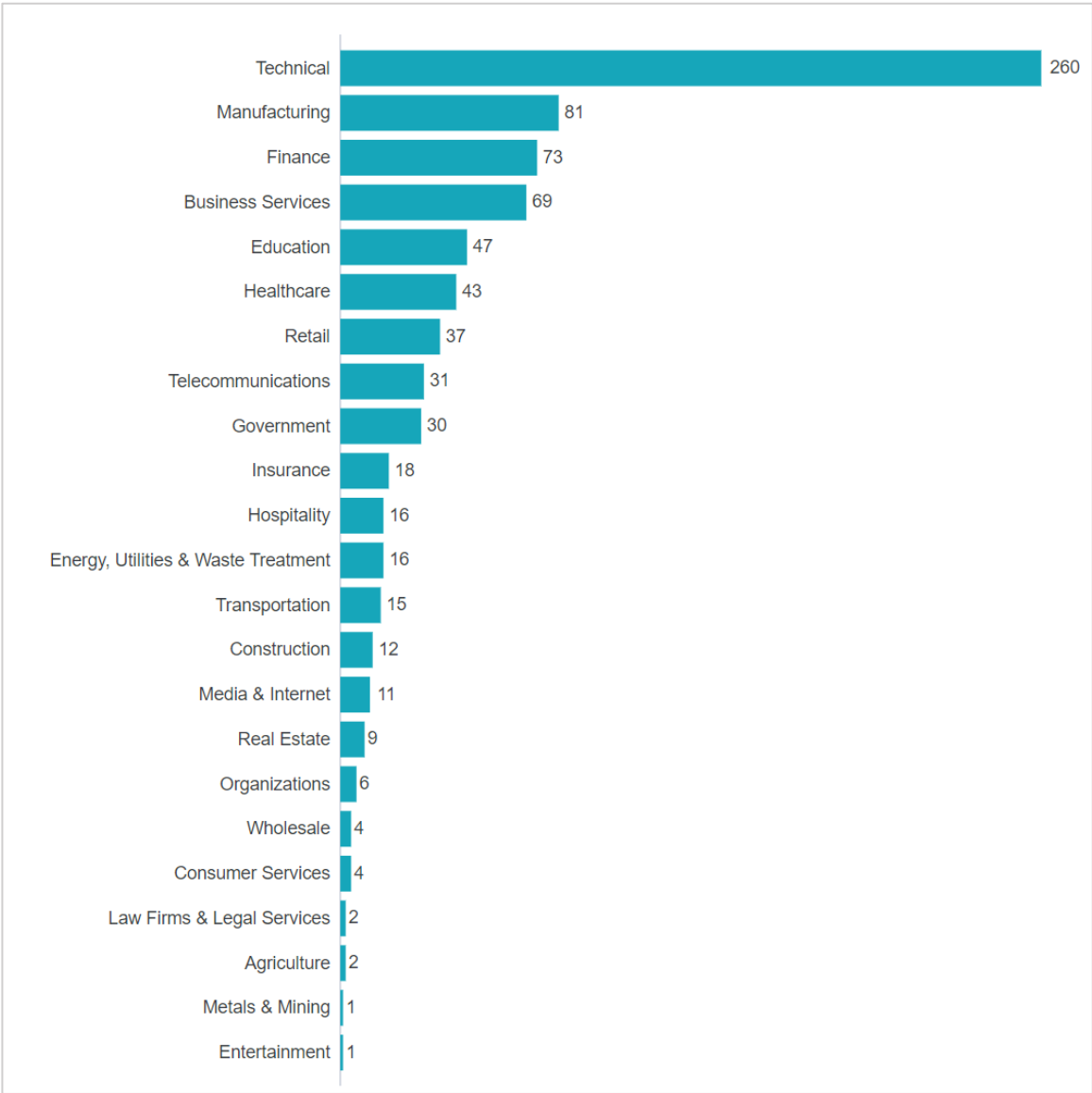
(G2)

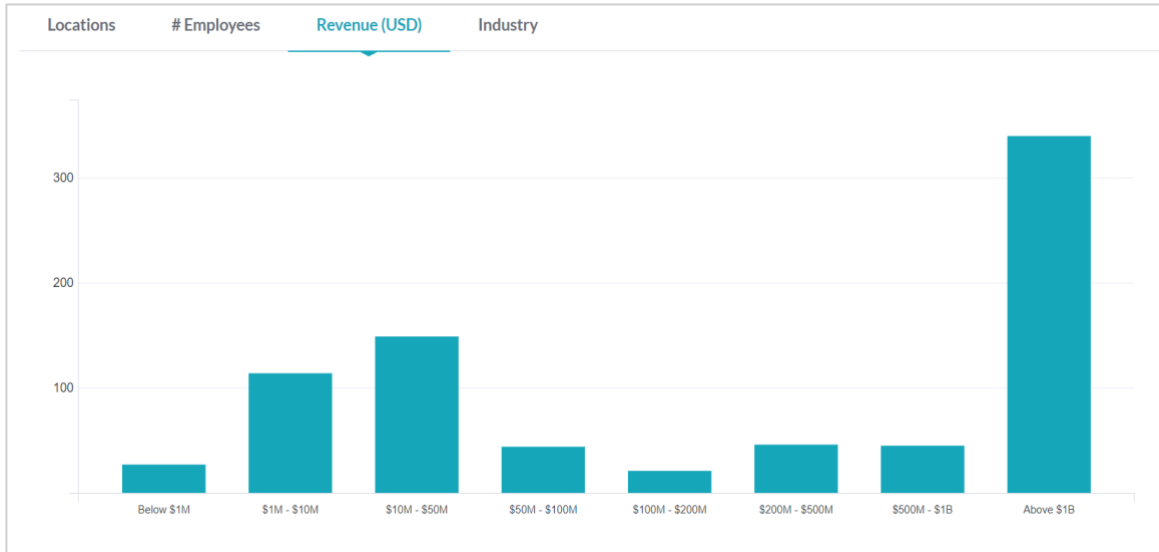
Figure 1: Magic Quadrant for IT Service Management Tools



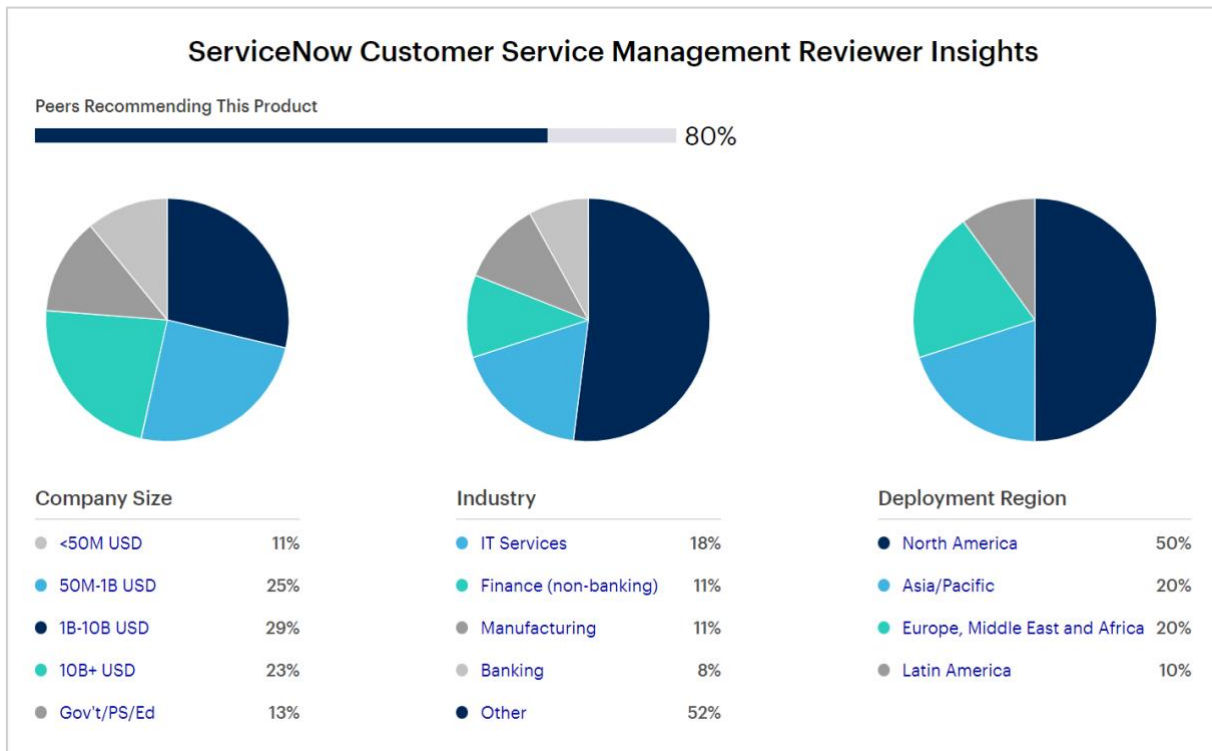
(LinkedIn)

Compatibilité :





(HGinsights)



(Gartner)

Principaux secteurs d'activité représentés



● Technologies et services de l'information	37
● Logiciels informatiques	9
● Services financiers	5
● Enseignement supérieur	5
● Hôpitaux et soins de santé	4
● Autre	100

(G2)

Secteurs	Nom	Chiffre d'Affaire	Activité	Nombre d'employés	Pays du siège
Services	OVHcloud	2,3 milliards d'euros GB	Cloud computing	2000	France, Belgique, Canada, Allemagne, Pays-Bas, Royaume-Uni, États-Unis, Afrique du Sud
	Capgemini	17,7 milliards d'euros GB	Services informatiques	270000	France, Allemagne, Royaume-Uni, États-Unis, Inde, Chine
	ServiceNow	10,7 milliards de dollars GB	Logiciel de gestion des services d'entreprise	10000	États-Unis, Canada, Europe, Asie-Pacifique, Amérique latine
	PLDT	8,3 milliards de dollars GB	Télécommunications	22000	Philippines
	SmarTone	4,5 milliards de dollars GB	Télécommunications	3000	Hong Kong
	Capita Software	2,5 milliards de dollars GB	Logiciel de gestion des services d'entreprise	7000	Royaume-Uni, États-Unis, Europe, Asie-Pacifique
	Le Centre Hartree	2 milliards de dollars GB	Recherche scientifique	2000	Royaume-Uni
	Rogers Communications	20,7 milliards de dollars GB	Télécommunications	27000	Canada
	Körber Supply Chain	4,5 milliards d'euros GB	Logistique	12000	Allemagne, Europe, Asie-Pacifique
	Speedcast	1,2 milliard de dollars GB	Services satellite	5000	Monde
	BetMakers	2,1 milliards de dollars GB	Services de paris sportifs	1000	Australie, Royaume-Uni, États-Unis
	Digital River	1,5 milliard de dollars GB	Services de commerce électronique	1500	États-Unis, Europe, Asie-Pacifique
	TekSynap	De 10 000 000 \$ à 49 999 999 \$	Technique	De 50 à 199	États-Unis
Maison de guidage	De 500 000 000 \$ à 999 999 999 \$	Services aux entreprises	De 5 000 à 9 999	États-Unis	
Production industrielle	Kraft Heinz	26,2 milliards de dollars GB	Alimentation	43000	États-Unis, Canada, Europe, Asie-Pacifique
	Interstate Batteries	1,2 milliard de dollars GB	Batteries	1000	États-Unis, Canada, Mexique
	Dräger	3,3 milliards d'euros GB	Équipement médical	13000	Allemagne, Europe, Asie-Pacifique, Amérique du Nord
	Mabe	3,5 milliards de dollars GB	Électroménager	12000	Mexique, Amérique latine, États-Unis
	handcloud	100 millions de dollars GB	Logiciel de gestion des services d'entreprise	200	France, Europe
	CCEP	20,9 milliards de dollars GB	Boissons	37000	Europe, Afrique
	Konica Minolta	20,2 milliards d'euros GB	Équipement de bureau	45000	Japon, Europe, Asie-Pacifique, Amérique du Nord
Distribution					
	Carrefour	103,2 milliards d'euros GB	Grande distribution	325000	France, Belgique, Espagne, Italie, Pologne, Brésil, Chine, Maroc, Turquie
Construction					
Gouvernement - ONG					
	Université de Californie	Plus de 1 000 000 000 \$	Éducation	Au-dessus de 10 000	États-Unis
	Human Services	1,2 milliard de dollars	Services sociaux	1000	États-Unis
	Florida Digital Service	100 millions de dollars	Services numériques	200	États-Unis
	SERVOS	500 millions de dollars	Services publics d'emploi	1000	Suède
	The City of Los Angeles	10 milliards de dollars	Administration locale	100000	États-Unis
	City of Santa Monica	3 milliards de dollars	Administration locale	10000	États-Unis

Tailles					
0 à 2M					
2 à 10M					
10 à 50M					
	TekSynap	De 10 000 000 \$ à 49 999 999 \$	Technique	De 50 à 199	États-Unis
	NEWROCKET	20 millions de dollars	Services financiers	500	Canada
50 à 200M					
	handcloud	100 millions de dollars	Logiciel de gestion des services d'entreprise	200	France, Europe
	Florida Digital Service	100 millions de dollars	Services numériques	200	États-Unis
	BMO	100 milliards de dollars	Services financiers	43000	Canada, États-Unis
	PROASSURANCE	50 millions de dollars	Assurance	1000	Canada
200 à 1mrd					
	Maison de guidage	De 500 000 000 \$ à 999 999 999 \$	Services aux entreprises	De 5 000 à 9 999	États-Unis
	Maison de guidage	De 500 000 000 \$ à 999 999 999 \$	Services aux entreprises	De 5 000 à 9 999	États-Unis
	SERVOS	500 millions de dollars	Services publics d'emploi	1000	Suède
> 1mrd					
	OVHcloud	2,3 milliards d'euros GB	Cloud computing	2000	France, Belgique, Canada, Allemagne, Pays-Bas, Royaume-Uni, États-Unis, Afrique du Sud
	Cappgemini	17,7 milliards d'euros GB	Services informatiques	270000	France, Allemagne, Royaume-Uni, États-Unis, Inde, Chine
	Humana	Plus de 1 000 000 000 \$	Assurance	De 1 000 à 4 999	États-Unis
	Université de Californie	Plus de 1 000 000 000 \$	Éducation	Au-dessus de 10 000	États-Unis
	Uline (en anglais seulement)	Plus de 1 000 000 000 \$	Fabrication	De 5 000 à 9 999	États-Unis
	Bristol Myers Squibb	Plus de 1 000 000 000 \$	Fabrication	Au-dessus de 10 000	États-Unis

(Rapport de références)

Services	9
Production industrielle	8
Distribution	8
Activités financières	7
Gouvernements et ONG	7
Énergie	9
Transport et logistique	7
Construction	7
Aérospatial et défense	7

0 à 2 millions d'€	0
2 à 10 millions d'€	0
10 à 50 millions d'€	0
50 à 200 millions d'€	9
200 millions à 1 milliard d'€	10
Plus d'1 milliard d'€	10