



Comment optimiser votre exploitation de ServiceNow

Un guide à l'intention des
gestionnaires d'embauche





Table des matières

<u>Les avantages d'une exploitation optimale de ServiceNow</u>	4
<u>Gestion des services et stratégie d'entreprise en matière de technologies de l'information</u>	6
<u>Concevoir votre stratégie de mise en œuvre de ServiceNow</u>	7
<u>Structurer votre équipe ServiceNow</u>	10
<u>Cadres de gestion des services informatiques (GSTI), de gestion des opérations informatiques (ITOM) et de gestion opérationnelle de l'informatique (ITBM)</u>	12
<u>Un exemple de réussite ServiceNow</u>	14
<u>Optimiser le rendement et la maintenance des instances</u>	16
<u>Gérer le cycle de vie du développement de ServiceNow</u>	18
<u>Automatisation de ServiceNow et mise en œuvre de l'IA</u>	20
<u>S'assurer les meilleurs talents ServiceNow</u>	22
<u>Mesurer et faire évoluer votre réussite ServiceNow</u>	24



Les avantages d'une exploitation optimale de ServiceNow

Alors que les organisations font face à une pression croissante quant à la numérisation des opérations et à la simplification de la prestation de services, nombre d'entre elles sont confrontées à des systèmes fragmentés, à des processus manuels et à des flux de travail déconnectés qui entravent l'efficacité et l'innovation. Des études de Forrester indiquent que les entreprises gaspillent jusqu'à 30 % de leurs ressources informatiques pour gérer des outils et des plateformes disparates, tandis que McKinsey constate que 84 % des transformations numériques n'apportent pas la valeur escomptée.

La plateforme ServiceNow offre une solution complète à ces défis, mais la plupart des organisations ne font qu'effleurer ses capacités. L'analyse sectorielle de Gartner montre que les entreprises utilisent généralement moins de 40 % du potentiel de leur plateforme ServiceNow, les privant ainsi d'une valeur importante.

Votre stratégie ServiceNow doit refléter les objectifs fondamentaux de votre organisation tout en tirant parti des capacités de la plateforme pour mener à bien la transformation numérique. Cela nécessite une compréhension claire de l'ensemble des fonctionnalités évolutives de ServiceNow et de la manière dont elles peuvent être appliquées pour résoudre des problèmes commerciaux complexes.



Une plateforme d'accélération numérique

Votre organisation a besoin d'une plateforme unifiée qui relie les personnes, les fonctions et les systèmes. Les capacités de ServiceNow vont bien au-delà de la gestion des services informatiques (GSTI) traditionnelle, offrant des solutions intégrées pour les opérations informatiques, l'expérience employé-e, le service à la clientèle et les flux de travail de l'entreprise. En tirant pleinement parti de ces capacités, les organisations peuvent réduire leurs coûts opérationnels et améliorer la prestation de services.

Création d'expériences connectées

La valeur de ServiceNow réside dans sa capacité de créer des flux de travail numériques transparents à l'échelle de l'entreprise. Les organisations cheffes de file y parviennent en décloisonnant les services, en automatisant les tâches routinières et en mettant en place un système d'enregistrement unique. Cette approche connectée permet non seulement d'accroître l'efficacité, mais aussi d'apporter l'agilité nécessaire pour répondre à l'évolution des demandes des entreprises et des conditions du marché.

Conduite d'une transformation mesurable

Les organisations qui tirent pleinement parti des capacités de ServiceNow surpassent systématiquement leurs homologues en ce qui concerne les indicateurs opérationnels clés. Les entreprises les plus performantes font état de délais de résolution des incidents 30 % plus rapides, d'une réduction de 40 % des processus manuels et d'une amélioration de 25 % du taux de satisfaction des employé-es. Ces gains découlent non seulement de la mise en œuvre de la plateforme, mais aussi du déploiement stratégique de l'ensemble de ses fonctionnalités dans l'écosystème de l'entreprise.



Gestion des services et stratégie d'entreprise en matière de technologies de l'information

La transformation des objectifs d'affaires en une gestion efficace des services informatiques à l'aide de ServiceNow exige une harmonisation précise entre les capacités de ServiceNow et les résultats recherchés. Afin de simplifier la prestation de services, les entreprises peuvent tirer parti de la gestion des services informatiques (GSTI) et de la gestion des opérations informatiques (ITOM) de ServiceNow pour accélérer les délais de résolution et automatiser les processus essentiels.

Accroissez l'efficacité opérationnelle grâce à l'optimisation des processus et à l'analyse de la performance de ServiceNow, tout en favorisant l'innovation grâce au concentrateur d'intégration et au concepteur de flux de ServiceNow. Améliorer l'expérience utilisateur grâce aux fonctionnalités de l'agent virtuel et du portail de services qui apportent des améliorations mesurables pour ce qui est de la satisfaction et de la productivité.

Chaque objectif d'affaires devrait correspondre directement aux fonctionnalités de ServiceNow qui fournissent une valeur quantifiable en matière de rapidité, d'efficacité ou de capacité. En harmonisant méthodiquement les capacités de la plateforme ServiceNow avec votre stratégie d'entreprise, vous pouvez optimiser le rendement du capital investi et transformer la prestation de services.



Une voie claire vers la valeur

Commencez par cartographier les processus de gestion des services existants par rapport aux capacités de ServiceNow. Cela permet de repérer les écarts entre les opérations actuelles et les résultats d'entreprise recherchés, ce qui permet aux organisations d'accorder la priorité aux fonctionnalités qui ont une incidence immédiate. Les organisations cheffes de file obtiennent un délai de rentabilité plus court en concentrant les mises en œuvre initiales sur les flux de travail à forte incidence.

Prestation de services stratégiques

Mettez en œuvre les fonctionnalités de ServiceNow qui soutiennent directement les indicateurs clés de l'entreprise. Qu'il s'agisse de réduire le temps moyen de réparation grâce à l'intelligence prédictive ou d'accroître la productivité des employé-es grâce à l'automatisation des flux de travail, chaque capacité doit être liée à des objectifs d'affaires mesurables. Cette approche ciblée permet de s'assurer que les investissements technologiques apportent une valeur stratégique plutôt que de simples améliorations opérationnelles.

Les cheffes de file du secteur qui harmonisent leurs mises en œuvre de ServiceNow avec leurs objectifs stratégiques obtiennent un meilleur rendement de l'investissement dans la plateforme. En accordant la priorité aux capacités qui appuient les objectifs d'affaires fondamentaux, tels que l'acheminement automatisé des incidents pour une résolution plus rapide ou la gestion des connaissances pour un libre-service amélioré, les organisations créent une base pour l'amélioration continue des services qui s'adapte à la croissance de l'entreprise.



Conception de votre stratégie de mise en œuvre de ServiceNow

Les organisations ont souvent du mal à savoir comment aborder la mise en œuvre de ServiceNow. Gartner indique que la plupart des déploiements de plateformes subissent des retards importants en raison de l'absence d'une stratégie claire. Le choix entre un déploiement progressif, une mise en œuvre parallèle ou une transformation à grande échelle a une incidence importante sur la réussite du projet.

Une approche stratégique de la mise en œuvre permet d'harmoniser les besoins immédiats de votre entreprise avec les objectifs de transformation numérique à long terme. Que vous commenciez par la gestion des services informatiques, la prestation de services RH ou la gestion du service à la clientèle, votre stratégie de mise en œuvre doit accorder la priorité aux flux de travail à forte incidence qui apportent une valeur mesurable.

Votre organisation peut atteindre des taux d'adoption plus rapides en concentrant les mises en œuvre initiales sur les processus d'affaires essentiels, puis en les étendant systématiquement à l'ensemble des fonctions. Cette approche mesurée permet aux équipes d'acquérir de l'expertise, de démontrer la valeur et de créer un fondement pour une transformation numérique plus étendue.

Approche de mise en œuvre progressive

Commencez par les fonctions de base qui apportent une valeur immédiate tout en jetant les bases de l'expansion. Concentrez-vous sur la gestion des incidents, le portail de services et la base de connaissances pour obtenir des résultats rapides. Les organisations qui adoptent cette approche constatent un délai de rentabilité 50 % plus rapide lors de la phase de déploiement initiale.

Éléments essentiels de la feuille de route de mise en œuvre

Évaluez et documentez les flux de travail actuels, les sources d'irritation et les processus manuels nécessitant une transformation. Accordez la priorité aux initiatives en fonction de l'incidence sur l'entreprise et de la complexité. Définissez des indicateurs de réussite clairs pour chaque phase de la mise en œuvre.

Stratégie de configuration de la plateforme

Commencez par les fonctionnalités prêtes à l'emploi pour accélérer le déploiement. Ne personnalisez que ce qui est essentiel pour les processus d'affaires. Établissez une gouvernance claire pour les modifications de la plateforme et maintenez la compatibilité des mises à niveau.

Principes fondamentaux de la gestion de changement

Déterminez les principales parties prenantes et engagez-les dès le début. Créez des plans de formation complets pour les différents groupes d'utilisateur·rices. Élaborez une stratégie de communication claire pour favoriser l'adoption dans l'ensemble des services.

Les organisations dotées d'une solide gestion du changement obtiennent un taux de satisfaction des utilisateur·rices 65 % plus élevé.

servicenow



Structuration de votre équipe ServiceNow

Les organisations sous-estiment souvent les talents spécialisés nécessaires pour optimiser le potentiel de ServiceNow. La plupart des mises en œuvre de plateformes n’obtiennent pas les résultats escomptés en raison d’un manque de compétences et d’une structure d’équipe inappropriée. Une équipe ServiceNow bien conçue doit posséder une expertise technique, une connaissance des processus d’affaires et une spécialisation dans la plateforme.

Modèle de centre d’excellence

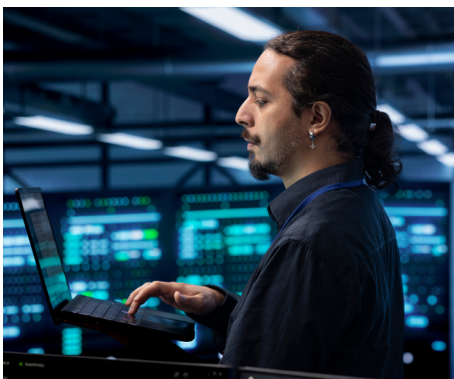
Une équipe ServiceNow centralisée au service de toutes les unités d’affaires constitue la structure la plus efficace. Cette approche permet d’assurer des normes cohérentes tout en répondant rapidement aux besoins des services. Les experts de la plateforme de base travaillent directement avec les unités opérationnelles pour assurer l’adoption et créer de la valeur.

Évolution de la structure d’équipe

Les besoins de l’équipe évoluent au fil de la mise en œuvre. Les premières phases exigent des architectes techniques et des spécialistes de la plateforme, tandis que les phases ultérieures nécessitent un plus grand nombre d’analystes d’affaires et de développeur·ses. Maintenez une équipe de base stable et faites appel à des spécialistes pour des projets particuliers.

Mise à l’échelle en fonction de la taille de l’organisation

Les plus petites organisations peuvent réussir avec une équipe dédiée qui gère les fonctions essentielles de la plateforme. Les plus grandes entreprises ont besoin d’équipes plus importantes pour gérer plusieurs services commerciaux. Commencez par des postes de gestion des services informatiques de base et développez l’équipe au fur et à mesure que l’utilisation de la plateforme s’étend.



Les architectes de plateforme forment la base de toute équipe ServiceNow, combinant expertise technique et vision stratégique pour concevoir des solutions évolutives. Ils établissent des normes de développement, supervisent la santé de la plateforme et s’assurent que les mises en œuvre respectent les meilleures pratiques de ServiceNow.



Les responsables techniques travaillent en étroite collaboration avec les architectes et gèrent les activités de développement quotidiennes. Il·elles guident les développeur·ses, examinent les configurations et maintiennent la qualité du code. Des responsables techniques compétent·es réduisent les risques liés à la mise en œuvre et accélèrent la réalisation des projets grâce à des conseils pratiques.



Les développeur·ses ServiceNow s’occupent de la configuration de la plateforme, de la création de flux de travail et des intégrations. Il·elles doivent posséder de solides compétences en rédaction de scripts et une connaissance approfondie des capacités de ServiceNow. La plupart des équipes gagnantes comptent au moins deux développeur·ses pour assurer un soutien cohérent de la plateforme.



Les analystes des processus d’affaires assurent la liaison entre les équipes techniques et les utilisateur·rices professionnel·les. Ils collectent les besoins, définissent les processus et s’assurent que les solutions répondent aux besoins de l’entreprise. Leur rôle devient de plus en plus important au fur et à mesure que ServiceNow s’étend au-delà de l’informatique vers d’autres fonctions de l’entreprise.



Les responsables de la plateforme gèrent l’orientation stratégique de ServiceNow. Ils assurent la coordination entre les parties prenantes, gèrent les budgets et veillent à ce que les investissements dans les plateformes apportent une valeur ajoutée à l’entreprise. Ce rôle relève généralement des cadres supérieurs informatiques.



Cadres de gestion de GSTI, d'ITOM et d'ITBM

Après avoir établi la structure de votre équipe, la prochaine étape essentielle est la conception de vos cadres ServiceNow de base. Les organisations qui se précipitent dans la mise en œuvre sans comprendre comment ces cadres interagissent créent souvent des solutions cloisonnées qui limitent la valeur de la plateforme.

Avant de plonger dans les stratégies de mise en œuvre, il est essentiel de comprendre les trois cadres fondamentaux de ServiceNow qui transforment le mode de fonctionnement des organisations. Chacun d'entre eux a une fonction distincte et fonctionne ensemble pour créer une plateforme de prestation de services complète.

La gestion des services informatiques (GSTI) permet de tout traiter, depuis les demandes d'aide informatique jusqu'à l'accès au système et à la résolution des problèmes. Lorsque les employé·es ont besoin d'un soutien technique ou de nouvel matériel, la GSTI permet de gérer l'ensemble du processus de manière automatisée.

La gestion des opérations informatiques (ITOM) permet de découvrir automatiquement les composants informatiques, d'assurer le suivi de la santé du système et de prévenir les problèmes potentiels. Elle agit comme un système d'alerte précoce pour prévenir les interruptions de service et maintenir la stabilité opérationnelle.

La gestion opérationnelle de l'informatique (ITBM) permet de gérer les projets, les ressources et les indicateurs de rendement afin de s'assurer que les investissements dans l'informatique apportent une valeur ajoutée. Elle fournit aux dirigeants des perspectives claires sur les coûts et les avantages technologiques

Stratégie d'intégration des cadres

La mise en œuvre de ces cadres nécessite une approche stratégique qui s'appuie sur leurs liens naturels. Les organisations gagnantes se concentrent sur les points d'intégration plutôt que de traiter chaque cadre comme un système distinct.

La GSTI comme base

Commencez par les processus de GSTI de base qui apportent une valeur immédiate. Concentrez-vous sur la mise en œuvre de la gestion des incidents, des demandes de service et de la base de connaissances. Cela crée une plateforme stable que les utilisateur·rices peuvent facilement adopter et qui apporte des gains rapides à l'organisation.

Ajout des capacités d'ITOM

Une fois la GSTI mise en place, il faut intégrer l'ITOM afin d'améliorer la prestation de services. Commencez par la cartographie et la découverte des services afin de suivre automatiquement les actifs informatiques. Cette connexion permet de relier automatiquement les incidents à l'infrastructure touchée, ce qui accélère les délais de résolution.

Exploitation des perspectives de l'ITBM

Intégrez l'ITBM pour mesurer et optimiser le rendement, les résultats des projets, l'utilisation des ressources et les coûts des services. Cela permet de justifier de nouveaux investissements dans la plateforme et de s'assurer que les initiatives informatiques s'harmonisent avec les objectifs de l'entreprise.

Principales leçons à retenir pour la mise en œuvre :

- Commencez par les processus essentiels de GSTI dont les utilisateur·rices ont besoin au quotidien.
- Utilisez l'ITOM pour automatiser la surveillance de l'infrastructure et réduire le nombre de tâches manuelles.
- Ajoutez les indicateurs de l'ITBM pour démontrer la valeur et guider l'expansion.
- Concentrez-vous sur les points d'intégration entre les cadres pour optimiser l'efficacité.
- Développez progressivement les capacités en fonction des priorités de l'entreprise et de l'état de préparation de l'équipe.



Optimiser le rendement et la maintenance des instances

Les instances ServiceNow sont soumises à une pression croissante alors que l'adoption de la plateforme s'étend à l'ensemble de l'entreprise. Sans une maintenance appropriée, les délais de réponse ralentissent, les flux de travail s'interrompent et la satisfaction des utilisateurs s'effondre. Pour maintenir un niveau de rendement optimal, il faut accorder une attention constante à l'état de la plateforme et adopter des pratiques d'optimisation intelligentes.

Principes fondamentaux de la santé de la plateforme

Les instances ServiceNow nécessitent une surveillance régulière des indicateurs de base, y compris les délais de réponse, les flux de travail automatisés et l'utilisation du système. Le nettoyage régulier des configurations inutilisées, des scripts périmés et des données obsolètes aide à maintenir l'efficacité du système. Les organisations qui mettent en œuvre ces pratiques obtiennent plus rapidement un rendement du système.

Optimisation du rendement en pratique

Des routines de surveillance et de maintenance proactives permettent de prévenir la dégradation avant qu'elle n'ait une incidence sur les utilisateur·rices. Cela comprend des bilans de santé systématiques, l'optimisation des applications personnalisées et la gestion stratégique des mises à niveau de la plateforme. La limitation des personnalisations inutiles tout en tirant parti des fonctionnalités prêtes à l'emploi permet de maintenir le rendement à long terme.

Meilleures pratiques de maintenance

Des politiques de gouvernance claires orientent les modifications et les mises à niveau des instances. Des évaluations régulières du rendement, le nettoyage des données et l'optimisation des flux de travail assurent le fonctionnement efficace des systèmes. Le traitement de ServiceNow comme un actif d'affaires essentiel nécessitant un investissement continu permet d'assurer une valeur durable et une prestation de services fiable.

ServiceNow recommande de surveiller les indicateurs clés suivants :

- Objectif de disponibilité des instances : 99,8 % (hors maintenance planifiée)
- Délai de réponse des transactions : moyenne inférieure à 300 ms pour 95 % des demandes
- Santé des tâches planifiées : taux de réussite supérieur à 98 %
- Taux d'automatisation des incidents : objectif de 60 % ou plus pour le routage automatique
- Taux d'erreur : moins de 0,1 % du nombre total de transactions

Les organisations cheffes de file suivent ces indicateurs par le biais de l'application Analyse de la performance de ServiceNow et établissent des seuils personnalisés en fonction des besoins de l'entreprise. Une surveillance régulière permet une optimisation proactive avant que les problèmes ne touchent les utilisateur·rices.



Gérer le cycle de vie du développement de ServiceNow

Une gouvernance efficace de la plateforme assure une croissance durable tout en maintenant la stabilité du système. En l'absence de contrôles de développement appropriés, les organisations risquent de créer une dette technique, des vulnérabilités de sécurité et des interruptions de service. Un cycle de développement structuré transforme ces défis en opportunités d'innovation.

Meilleures pratiques de développement

Une gouvernance solide commence par des normes et des processus de développement clairs. Établissez des stratégies pour les instances de développement, mettez en œuvre un contrôle adéquat des changements et maintenez des protocoles de test complets. Les organisations qui adhèrent aux pratiques de développement recommandées par ServiceNow font état d'une réduction de 70 % des problèmes de production.

La qualité par le contrôle

Mettez en œuvre des procédures de test et de validation rigoureuses avant de déployer les changements. Cela comprend les tests automatisés, la validation de l'acceptation par l'utilisateur et l'analyse de l'incidence sur le rendement. Les organisations gagnantes maintiennent des environnements de développement, de test et de production distincts, et appliquent des critères de promotion stricts.

Stratégie de gestion des versions

Contrôlez et documentez toutes les modifications des instances par le biais d'un processus de versions structuré. Utilisez les outils de développement natifs de ServiceNow pour effectuer le suivi des modifications, gérer les dépendances et maintenir le contrôle des versions. Cette approche systématique réduit les problèmes de déploiement de 60 % et améliore le délai de récupération en cas de problème.

Gestion des mises à jour

Les organisations gagnantes équilibrent les mises à jour de la plateforme en fonction des besoins de l'entreprise. Prévoyez des fenêtres de maintenance régulières, testez minutieusement les mises à jour dans des environnements de non-production et maintenez des plans de retour en arrière détaillés. Une bonne gestion des mises à jour permet de bénéficier des nouvelles fonctionnalités tout en maintenant la stabilité du système.

Définissez clairement les responsabilités de développement au sein de l'équipe :

- Les architectes de plateforme examinent et approuvent les changements importants
- Les développeur·ses respectent les normes de codage établies
- L'assurance qualité valide toutes les modifications
- Les gestionnaires de versions coordonnent les déploiements

Préparer l'avenir de votre instance

Intégrez la durabilité dans votre processus de développement. Documentez toutes les personnalisations, maintenez des pratiques de code propre et passez régulièrement en revue la dette technique. Les organisations qui accordent la priorité à la gouvernance du développement passent beaucoup moins de temps à dépanner et plus de temps à innover.





Automatisation de ServiceNow et mise en œuvre de l'IA

Les capacités d'IA et d'automatisation de ServiceNow transforment les processus manuels en flux de travail intelligents. La compréhension de la mise en œuvre efficace de ces fonctionnalités est cruciale pour optimiser la valeur de la plateforme et accélérer la transformation numérique.

Planification stratégique de l'automatisation

Commencez par recenser les processus répétitifs à fort volume qui épuisent les ressources de l'équipe. Concentrez-vous d'abord sur les flux de travail dont les règles sont claires et les résultats mesurables. Les organisations affirment économiser plus de la moitié de leurs coûts et bénéficier d'une prestation de services plus rapide lorsque l'automatisation est mise en œuvre de manière systématique.

Prestation de services propulsés par l'IA

Les capacités d'apprentissage machine de ServiceNow améliorent la prestation de services grâce à l'intelligence prédictive, aux agents virtuels et au routage intelligent. Commencez par les fonctions d'IA de base telles que la compréhension du langage naturel pour les demandes de service et la détection des anomalies pour les incidents. Ce fondement permet des mises en œuvre plus avancées de l'IA au fil de la maturation de votre organisation.

Aborder l'IA et l'automatisation en phases stratégiques :

1. Établissez des bases d'automatisation avec des flux de travail structurés
2. Mettez en place des agents virtuels pour les demandes de service courantes
3. Déployez l'intelligence prédictive pour la gestion des incidents
4. Étendez l'apprentissage automatique à l'ensemble de l'entreprise

Ces capacités permettent de réduire les efforts manuels tout en améliorant la qualité des services, mais elles nécessitent une planification et une gouvernance minutieuses pour maintenir leur efficacité.

Surveiller les indicateurs clés pour démontrer la valeur de l'IA et de l'automatisation :

- Réduction du délai de résolution
- Réduction des coûts de service
- Taux de résolution au premier appel
- Taux d'adoption des agents virtuels
- Rendement du capital investi (ROI) dans l'automatisation

Les organisations qui mettent en œuvre l'IA et l'automatisation de ServiceNow de manière efficace obtiennent généralement les résultats suivants :

- Réduction du traitement manuel des tickets
- Amélioration de la résolution au premier contact
- Diminution du délai de résolution moyen
- Réduction des coûts du centre de services

Ces indicateurs permettent de justifier la poursuite des investissements dans les capacités d'automatisation tout en déterminant les domaines à optimiser.



S'assurer les meilleurs talents ServiceNow

La demande d'expertise ServiceNow continue de dépasser l'offre, car les organisations se disputent un bassin limité de professionnel·les compétent·es. La constitution et le maintien en poste de la bonne équipe exigent des pratiques d'embauche stratégiques et une compréhension claire des fonctions essentielles.

Constituer votre équipe

Commencez par les fonctions essentielles pour la gestion de la plateforme, puis élargissez-les selon la portée de la mise en œuvre. Équilibrez les professionnel·les expérimenté·es avec les talents débutants pour créer une croissance durable de l'équipe. Les organisations qui investissent dans des programmes de formation et de certification font état d'un meilleur maintien en poste des talents.

Stratégie de développement des talents

Créez des parcours de carrière clairs au sein de votre pratique ServiceNow. Soutenez les objectifs de certification, offrez une expérience pratique des projets et mettez en place des programmes de mentorat

Stratégies d'acquisition de talents ServiceNow :

Recherchez des candidat·es possédant à la fois des compétences techniques et une bonne compréhension des processus d'affaires. Ne vous contentez pas d'antécédents informatiques traditionnels. Les professionnel·les ServiceNow qui réussissent ont souvent occupé des postes en analyse d'affaires, en gestion de projet ou en amélioration des processus. Concentrez-vous sur les capacités de résolution de problèmes et l'adaptabilité.

Meilleures pratiques de maintien en poste :

Proposez des projets stimulants et des opportunités de croissance grâce à l'expansion de la plateforme. Maintenez des programmes de rémunération concurrentiels harmonisés avec les certifications et l'expertise ServiceNow. Créez des opportunités d'innovation et de résolution créative de problèmes pour maintenir l'engagement des professionnel·les compétent·es.

Tirer parti de l'écosystème de formation complet de ServiceNow :

- Portail Now Learning pour des parcours de formation structurés
- Programmes de certification pour une expertise propre à un poste
- Laboratoires pratiques pour une expérience pratique
- Communauté Now pour l'apprentissage et le soutien par les pairs
- Séances d'échange des connaissances en interne



Mesurer et faire évoluer votre réussite ServiceNow

La démonstration de la valeur de la plateforme exige des indicateurs clairs harmonisés avec les résultats de l'entreprise. Les organisations qui mesurent efficacement leur réussite ont deux fois plus de chances de s'assurer des investissements et un soutien continus pour l'expansion de leur plateforme.

Effectuer le suivi du rendement de la plateforme à l'aide d'indicateurs clés :

- Amélioration de la prestation de services : délais de réponse, taux de résolution, satisfaction des utilisateur·rices
- Gains d'efficacité des processus : taux d'automatisation, délais d'achèvement des flux de travail
- Incidence financière : économies, optimisation des ressources, rendement du capital investi (RCI)
- Adoption par les utilisateur·rices : utilisation de la plateforme, taux de libre-service

Mise à l'échelle pour la croissance

Tirez parti des mises en œuvre réussies en élargissant systématiquement les capacités de la plateforme. Commencez par les processus de base et validez les résultats, puis passez à de nouveaux domaines d'activité. Les organisations qui adhèrent à cette approche sont 45 % plus satisfaites de leur investissement dans ServiceNow.

Stratégies tournées vers l'avenir

Pour demeurer à l'avant-garde de l'évolution de la plateforme, il faut adopter une approche structurée de l'innovation et de la croissance. Alors que ServiceNow continue de proposer de nouvelles fonctionnalités et capacités, les organisations doivent trouver un équilibre entre les opérations actuelles et les opportunités futures. Une feuille de route claire pour l'expansion de la plateforme, étayée par des résultats mesurables, assure une croissance durable et une valeur ajoutée continue.

Maintenir la valeur de la plateforme par une amélioration continue :

La réussite de l'évolution de ServiceNow dépend de l'équilibre entre les gains rapides et les objectifs stratégiques à long terme. Surveillez les indicateurs clés, célébrez les réussites et restez concentré sur la fourniture d'une valeur commerciale mesurable.

Tout au long de votre parcours ServiceNow, gardez à l'esprit ces meilleures pratiques éprouvées. Habilez les propriétaires de votre plateforme à mesurer, optimiser et mettre à l'échelle votre déploiement ServiceNow. Favorisez une culture de l'excellence des services et de l'agilité sous-tendue par la plateforme ServiceNow.

Lorsqu'elle est gérée de manière stratégique et améliorée en continu, la plateforme ServiceNow peut être un extraordinaire catalyseur de la transformation numérique, de la simplification des opérations et de la croissance de l'entreprise.

Nous sommes enthousiastes à l'idée de voir ce que l'avenir nous réserve lorsque votre organisation optimisera le potentiel de ServiceNow pour offrir des expériences de service exceptionnelles et faire avancer vos priorités les plus importantes. Les opportunités sont illimitées.

Pour plus de ressources sur la réussite de ServiceNow, y compris des guides et l'accès à des expert·es en recrutement, visitez le [site Web officiel de Procom](#) et remplissez le formulaire. Les expert·es en talents de Procom sont là pour vous aider à chaque étape du processus de mesure, de mise à l'échelle et de réussite de ServiceNow.



À propos de Procom

L'équipe qui assure le rendement

Procom est une entreprise cheffe de file mondiale dans les domaines de la dotation en personnel spécialisé en informatique en nuage, de l'acquisition de talents ServiceNow et des solutions de ressources externes, comptant plus de 45 années d'expérience en qualité d'entreprise de dotation en personnel informatique de premier plan en Amérique du Nord. L'expertise de Procom, combinée à un vaste réseau de professionnel·les informatiques, permet aux organisations de constituer des équipes à haut rendement qui assurent la réussite des mises en œuvre de ServiceNow et de la plateforme-service (PaaS).

Nous comprenons que les personnes sont au cœur de toute mise en œuvre réussie, et notre expérience avérée dans l'association de talents exceptionnels à des projets de transformation a aidé des milliers d'organisations à atteindre leurs objectifs concernant la PaaS. Que vous ayez besoin de faire évoluer votre équipe informatique, d'accéder à une expertise spécialisée ou de développer des capacités d'informatique en nuage à long terme, les solutions complètes de dotation en personnel de Procom peuvent vous aider à évoluer dans le paysage complexe de la transformation de l'informatique en nuage.

<https://procomservices.com/fr-ca/servicenow-recruitment-experts/>

Copyright © 2025 Procom. Tous droits réservés.