

ServiceNow Predictive Intelligence

Le défi commercial

Les responsables gestionnaires du monde entier reconnaissent le potentiel de l'apprentissage machine pour accélérer et stimuler la transformation digitale, mais les questions sur les applications pratiques de ces technologies et leur prise en main peuvent tuer dans l'œuf les meilleures intentions. Cependant, l'apprentissage machine offre aux entreprises la possibilité de travailler plus intelligemment et plus rapidement au quotidien en dotant simplement leurs équipes existantes des outils nécessaires.

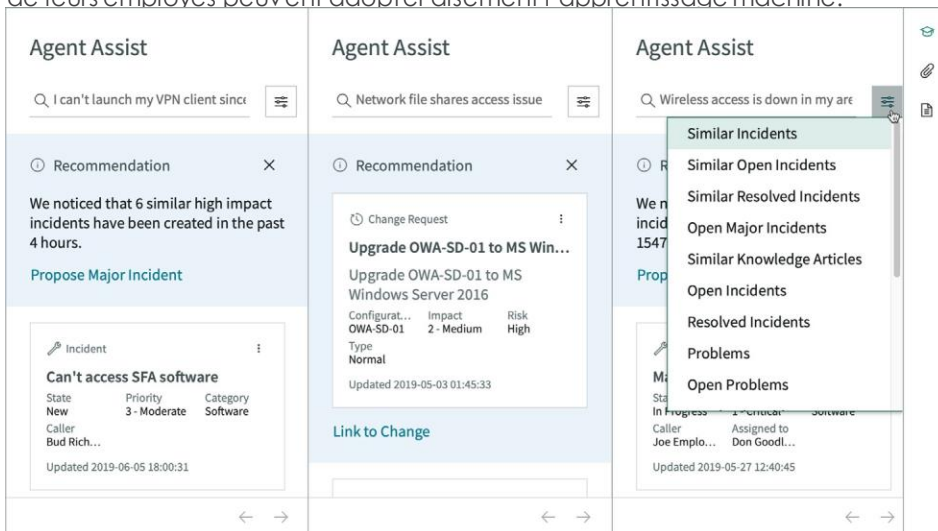
Dans les départements orientés service, notamment l'IT, les RH et le service client, les agents consacrent une grande partie de leur temps à effectuer des tâches banales à faible valeur, comme classer ou hiérarchiser les demandes, rechercher des incidents et des tickets similaires et trouver l'équipe appropriée pour gérer le travail. Ces étapes manuelles sont susceptibles d'introduire des erreurs humaines, augmentent les délais de résolution et ont finalement un impact négatif sur la satisfaction des clients.

La solution ServiceNow

ServiceNow® Predictive Intelligence est une solution puissante et accessible, constituée d'un ensemble d'options d'apprentissage machine s'intégrant efficacement à vos workflows ServiceNow afin de booster l'efficacité de votre business et d'améliorer ses services.

Grâce à un moteur d'apprentissage machine breveté, Predictive Intelligence aide vos équipes à travailler plus rapidement en recommandant du contenu aux agents après avoir établi des connexions entre les incidents, les tickets, les alertes et les articles de la base de connaissances. Predictive Intelligence catégorise, attribue et hiérarchise avec précision les demandes entrantes, permettant alors à vos équipes de se concentrer sur la résolution des problèmes que seul l'humain peut gérer.

Grâce à ces options, les entreprises qui cherchent à réduire les interventions manuelles, à améliorer la satisfaction des clients et à augmenter la productivité de leurs employés peuvent adopter aisément l'apprentissage machine.



Recommandez du contenu qui aide les agents à résoudre les problèmes plus rapidement.

Optimisez les ressources et réduisez les coûts

Transmettez rapidement les demandes aux bons agents, en les hiérarchisant de façon adéquate, afin qu'ils puissent traiter tous les problèmes au rythme de l'activité.

Augmentez la productivité des prestataires et demandeurs

Offrez à vos employés et clients plus de temps et d'énergie pour se concentrer sur des tâches et des demandes plus complexes.

Améliorez l'efficacité globale de l'entreprise

Fournissez des informations cohérentes et fiables. Dépassez les niveaux de service et augmentez le niveau de satisfaction des clients grâce à des fonctions de catégorisation, de hiérarchisation et d'acheminement précises.

Développez et déployez rapidement

Utilisez immédiatement des modèles d'apprentissage machine prêts à l'emploi, sans développement personnalisé ni ressources d'ingénierie supplémentaires.

Améliorez le service et la satisfaction client

Réduisez les délais de résolution et les erreurs grâce à des actions recommandées dans le contexte de votre business.

Intelligence adaptative personnalisée

Predictive Intelligence apprend et met à jour en permanence les prévisions, en appliquant l'apprentissage machine aux workflows existants de manière pratique, ce qui permet d'étendre les services, et d'améliorer la précision et la productivité des employés dans l'ensemble de l'entreprise.

- Comparez les textes pour trouver des similarités dans les incidents ouverts dans toute l'entreprise, afin que les membres de l'équipe IT puissent rapidement identifier et proposer de nouveaux incidents majeurs.
- Classez avec précision les nouvelles demandes de service RH afin qu'elles soient rapidement transmises à l'équipe appropriée pour résolution.
- Hiérarchisez automatiquement les problèmes liés aux produits et les demandes entrantes sur le terrain afin que les agents du service client puissent se concentrer sur les problèmes les plus urgents.

Conçu pour votre entreprise

Predictive Intelligence fonctionne dans le contexte de l'ensemble de données d'un client et des workflows ServiceNow existants.

Par conséquent, les modèles d'apprentissage machine sont finement réglés pour reconnaître les tendances et les modèles historiques spécifiques à la langue et au processus de service de chaque client.

Toutes les données client et les formations sur les modèles restent dans la Now Platform®, il n'est donc pas nécessaire de s'appuyer sur des outils tiers de science de données pour créer ou entraîner votre modèle.

Natif pour la Now Platform

Predictive Intelligence utilise l'apprentissage machine, le traitement du langage naturel (NLP) et les techniques d'apprentissage profond pour analyser et comparer rapidement les enregistrements dans toutes les applications ServiceNow.

Une API de prédiction pouvant contenir des scripts permet aux développeurs d'utiliser des prédictions dans leurs propres applications et workflows personnalisés basés sur la Now Platform.

servicenow

© 2022 ServiceNow, Inc. ServiceNow, le logo ServiceNow, Now, Now Platform et les autres marques de ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms d'entreprises et de produits peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. SN-Dat aSheet -PredictiveIntelligence-062419

www.servicenow.com

Assistance internationale en plusieurs langues

Predictive Intelligence prend en charge les ensembles de données clients dans les langues suivantes :

- Anglais
- Français
- Espagnol
- Néerlandais
- Japonais
- Allemand
- Italien
- Portugais (Brésil)

Gestion des modèles multilingues

Disponible sur NLU Workbench, cette solution permet aux administrateurs de gérer des modèles en plusieurs langues et aux auteurs de modèles de créer des modèles secondaires dans des langues étrangères compatibles avec les modèles développés dans leur langue principale, en un seul clic. Les modèles, qu'ils soient en langue primaire ou secondaire, sont cohérents en matière d'intention, d'entités et de vocabulaire.

Découverte automatisée

Identifiez les opportunités d'automatisation où les applications ServiceNow telles que Virtual Agent, Auto-Routing et Assistant d'agent peuvent être appliquées. Oubliez le casse-tête pour savoir comment et quand activer les solutions d'automatisation de ServiceNow et améliorez la réorientation tout en réduisant le MTTR.

Impact mesuré sur le service

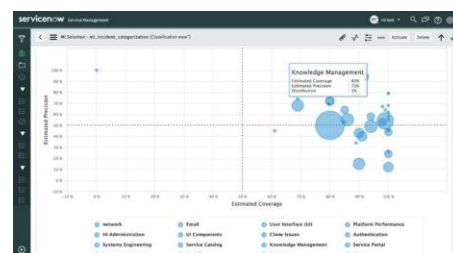
La solution Predictive Intelligence est équipée d'analyses puissantes qui permettent de fournir aux administrateurs des informations sur la valeur

de l'apprentissage machine et sur la manière dont chaque prédiction améliore l'efficacité du service. Les tableaux de bord fournissent une vue graphique des tendances de prévision de Predictive Intelligence et de leur impact sur votre business.

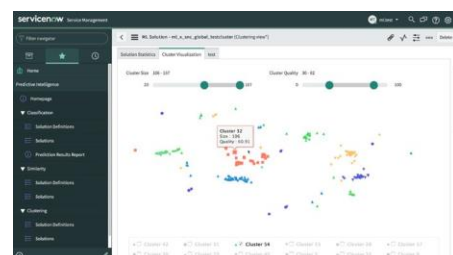
- Découvrez comment l'utilisation des prévisions réduit considérablement les délais de résolution moyens au sein de l'entreprise.
- Démontrez comment la précision des prévisions augmente le nombre de problèmes résolus par le premier groupe d'affectation.
- Surveillez la couverture de prévision mensuelle et les tendances de précision au fil du temps.



Surveillez l'impact de l'IA sur l'efficacité des services à l'aide de tableaux de bord prêts à l'emploi.



Mesurez la couverture et la précision des prédictions.



Regroupez en continu les enregistrements entrants pour identifier les opportunités d'amélioration.

En savoir plus :

www.servicenow.com/products/predictive-intelligence.html