

# Accélérez les résultats de l'entreprise avec Global Business Services

Faites face aux changements considérables du monde avec une base digitale résiliente et unifiée pour les services d'entreprise

## Discovery Questions

1. Si l'efficacité est une priorité absolue, comment tirez-vous parti des expériences unifiées des employés pour réduire les frictions opérationnelles et infléchir le travail transactionnel à faible valeur ?
2. Et si vos équipes de service pouvaient tirer parti des synergies opérationnelles grâce à des transferts faciles, des vues des processus de bout en bout et une intégration transparente dans n'importe quel système d'entreprise ?
3. Comment communiquez-vous avec les principales parties prenantes sur la valeur des services partagés ?
4. Qu'est-ce que cela signifierait si vous pouviez répondre plus rapidement aux exigences organisationnelles en faisant évoluer l'innovation et les services avec agilité ?



56 %

des répondants nord-américains de l'enquête du SSON sur l'état de l'industrie 2022 considèrent les services partagés comme l'emplacement préféré pour les projets de digitalisation d'entreprise

88 %

des personnes interrogées dans le rapport GBS on Now de Deloitte/ServiceNow affirment que l'harmonisation et l'optimisation de la prestation de services sont la priorité absolue de l'organisation des GBS



Grâce à la plate-forme ServiceNow, accélérez les résultats de l'entreprise avec un système d'action unique et transparent nécessaire pour prospérer et survivre dans le climat économique en constante évolution d'aujourd'hui

## Présentez un seul visage de GBS aux employés et favorisez le libre-service

Solutions ServiceNow : Employee Center, Virtual Agent, Universal Request, Intégration de Microsoft Teams



KNOWLEDGE

98 %

des services GBS sont dématérialisés avec un portail unifié



KNOWLEDGE

Plus de 300

formulaires d'admission disponibles sur le portail en libre-service qui couvre 8 fonctions



KNOWLEDGE

3 clics

pour les employés afin d'achever leur retour au parcours de bureau



KNOWLEDGE

14 000

heures libérées chaque année du libre-service des employés



Un de nos employés qui travaille chez Fonterra depuis plus de trente ans et l'a décrit comme la meilleure chose qu'il ait vue au cours de ces trente années de service au sein de Fonterra, et la meilleure chose depuis Google !

Jamie Taylor, Directeur général, Service Management and Growth, Fonterra à ServiceNow Knowledge 2022

## Exploitez les informations pour une gouvernance et une amélioration de bout en bout

Solutions ServiceNow : Workflows Employés, Workflows Concepteurs, Technology Workflows

>50 %



plus de la moitié des responsables de SSO interrogés relèvent directement du PDG ou du directeur financier, ce qui confère une plus grande importance aux informations partageables et exploitables

60 000



KNOWLEDGE

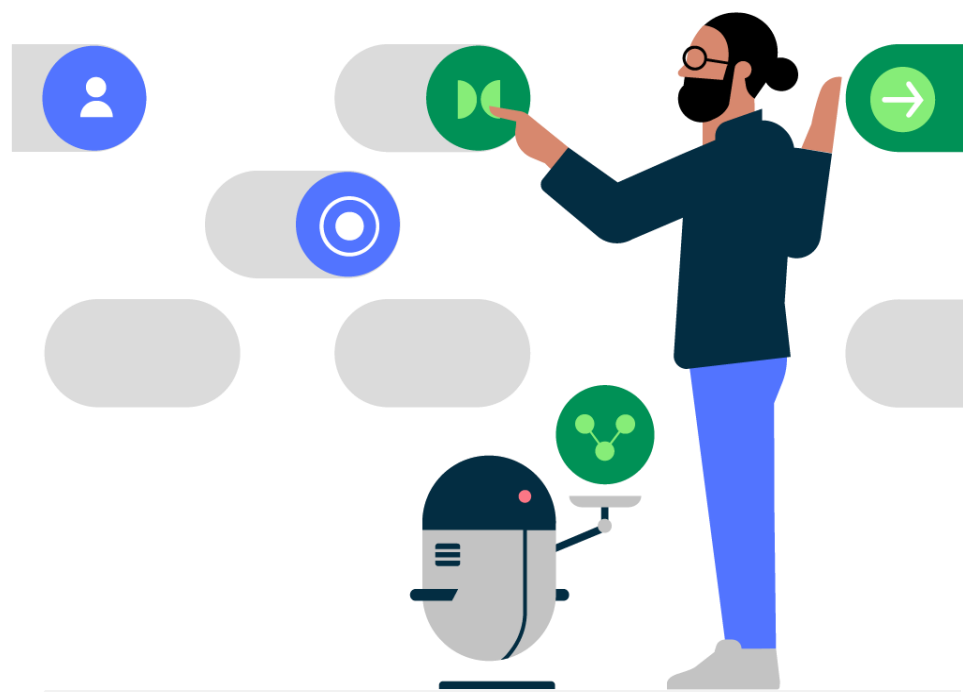
heures de travail économisées chez PepsiCo sur des cas complexes de relations avec les employés grâce à de meilleures informations et analyses de bout en bout fournies par ServiceNow

80 %



KNOWLEDGE

d'agents travailleront dans des centres de services partagés d'ici 2023, ce qui rend essentielle une base digitale unifiée pour les services d'entreprise et la gestion des risques



## Offrez de la valeur à l'entreprise avec rapidité et agilité

Solutions ServiceNow : App Engine, Automation Engine

2 jours

pour élaborer et déployer une application de services digitaux



90 %

de réduction des efforts de développement d'application



80 %

taux d'automatisation des processus de service



Au fil des ans, la RPA est restée le catalyseur digital le plus souhaitable pour les organisations GBS et devrait être le principal domaine d'intervention dans les un à trois ans à venir.

Deloitte 2021 Global Shared Services and Outsourcing Report (Rapport Deloitte 2021 sur les services partagés et l'externalisation au niveau mondial)

## Avec la plate-forme ServiceNow

Accélérez les résultats de l'entreprise avec une plate-forme unifiée permettant à votre organisation de services partagés d'entreprise d'être le cœur et le centre de votre transformation digitale.

EN SAVOIR PLUS