



# Zurich Technologie

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais. Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement. Aucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse [www.servicenow.fr/terms-of-use.html](http://www.servicenow.fr/terms-of-use.html)

Siège social de la société  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
États-Unis  
(408) 501-8550

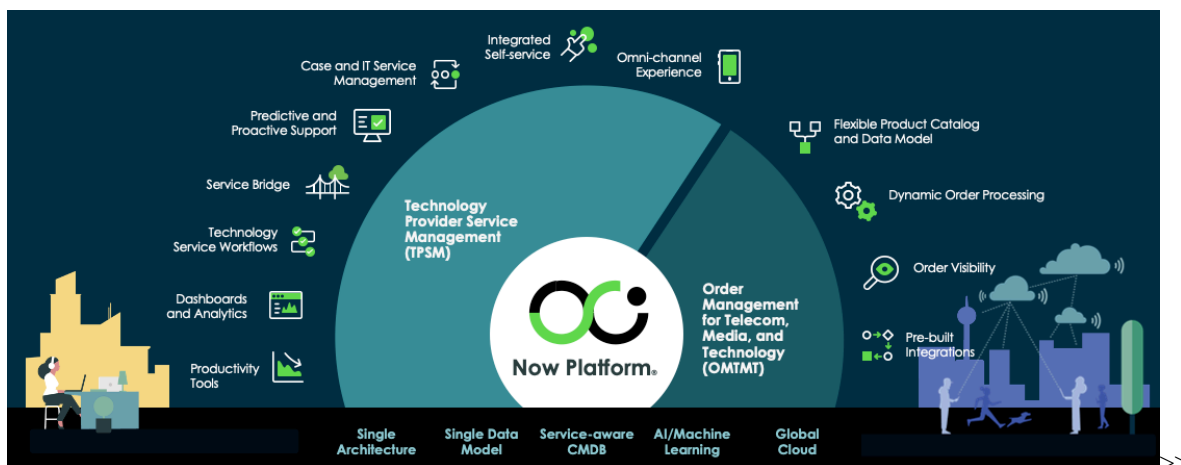
# Sommaire

Technology Industrie..... 4  
Gestion des services de fournisseurs de technologie..... 9

Traduction automatique

# Technologie Industrie

La ServiceNow® Technology solution de l'industrie comprend le et Order Management for Telecommunications, Media, and Technology les Gestion des services de fournisseurs de technologie applications. Ces applications rassemblent le service client, les opérations, la gestion des commandes et les écosystèmes de partenaires afin que les fournisseurs de technologie puissent faire évoluer leur activité pour tirer parti de l'opportunité en pleine croissance du « tout en tant que service ».



Traduction automatique

Consultez la pour découvrir comment ServiceNow les solutions peuvent aider les fournisseurs de technologie.

## Améliorez l'expérience client et adaptez-vous à la croissance

Les fournisseurs de technologie doivent numériser leurs activités pour suivre les changements constants, car leurs produits et services ne cessent d'évoluer à chaque innovation. La demande de services infonuagiques et gérés augmente également, et les clients ont des attentes plus élevées. Pour rester au top, les fournisseurs de technologie doivent repenser leurs processus internes et leurs expériences client.

En utilisant le , les ServiceNow AI Platform fournisseurs de technologie peuvent offrir plus de valeur à leurs clients en numérisant les flux de travail entre les équipes et la chaîne de valeur.

### Utilise

	<p><b>Offrez une expérience client et employé exceptionnelle</b></p> <p>Associez le service client et les opérations en numérisant les flux de travail entre les équipes afin d'améliorer la visibilité et d'offrir des expériences transparentes.</p>
	<p><b>Connecter la chaîne de valeur</b></p> <p>Connectez les expériences d'achat, d'assistance et de service en quelques minutes pour les clients et partenaires qui utilisent le ServiceNow AI Platform.</p>
<p>Fournir un support proactif</p>	<p><b>Fournir une expérience de service proactive complète</b></p>

**Utilise (suite)**

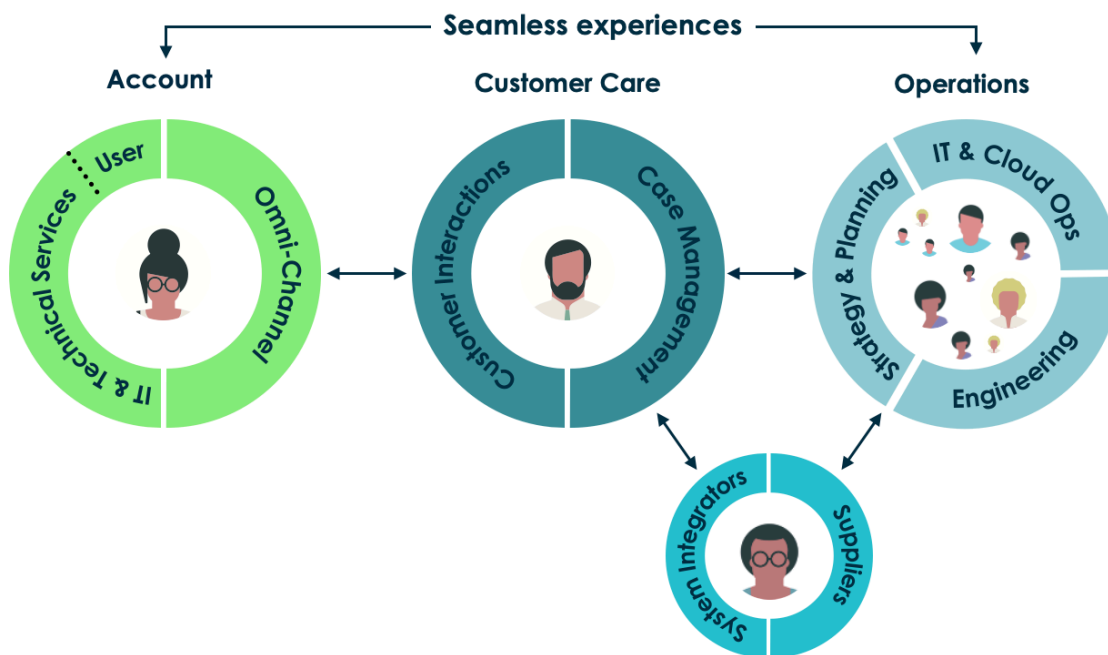
Optimiser l'expérience avec des workflows automatisés sur les processus clés



**Accélérer le délai de mise sur le marché et le chiffre d'affaires**

Augmentez vos revenus plus rapidement grâce à un catalogue de produits flexible et à un traitement dynamique des commandes.

**Offrez une expérience client et employé exceptionnelle**

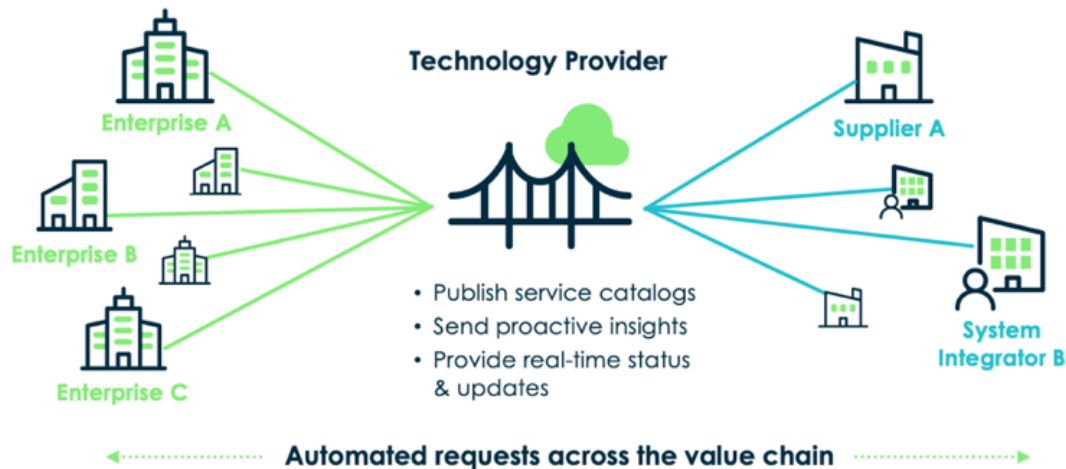


Traduction automatique

Gestion des services de fournisseurs de technologie Rassemble le service client, les opérations et l'écosystème des partenaires pour offrir une expérience exceptionnelle aux clients et aux employés. Fonctionnant sur l'IA ServiceNow AI Platform, les fournisseurs de technologies peuvent :

- Développez le libre-service et réduisez le coût de service grâce à des fonctionnalités riches en fonctionnalités et à une intégration transparente aux équipes opérationnelles et à l'écosystème de partenaires.
- Fournissez des soins proactifs en surveillant les alertes reçues par les systèmes d'événements, en communiquant des avis de service aux clients et en résolvant les problèmes plus rapidement grâce à la résolution automatisée des problèmes.
- Boostez la productivité des agents et des équipes grâce à des outils efficaces, des workflows digitaux entre les équipes, des analyses et des reportings.

## Connecter la chaîne de valeur à Pont de services



Pont de services, qui est inclus avec Gestion des services de fournisseurs de technologie, réinvente la façon dont les fournisseurs de technologie se connectent aux entreprises clientes et partenaires qui utilisent déjà le ServiceNow AI Platform. En créant une configuration simple, le fournisseur de technologie peut proposer des expériences d'achat, d'assistance et de service à ses clients en quelques minutes.

Pont de services Intègre les catalogues de services et les options de workflow. Les catalogues de services sont rapidement publiés et actualisés, et les demandes de service sont automatisées tout au long de la chaîne de valeur avec une visibilité totale. Les fournisseurs de technologie peuvent :

- Augmentez vos revenus grâce à des commandes et une intégration plus rapides.
- Améliorez la satisfaction des clients et les délais de résolution grâce à des expériences de service améliorées.
- Réduisez le coût de service grâce à des demandes de service structurées et à des workflows de résolution automatisés.

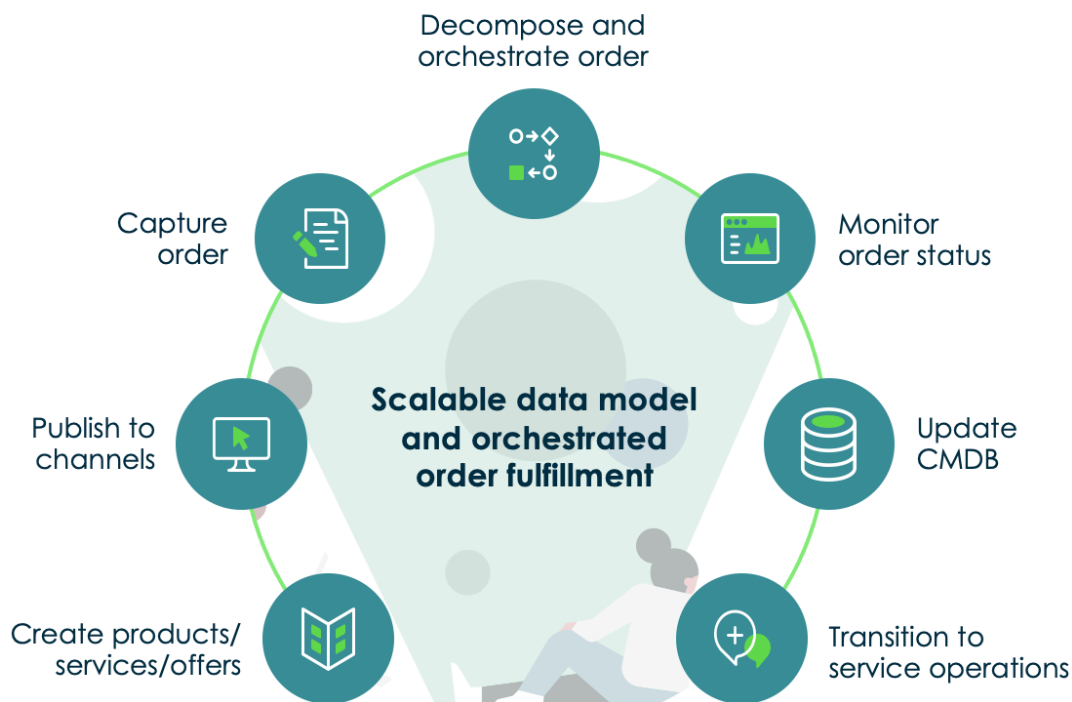
### Fournir un support proactif

Proactive Service Experience Workflows qui est inclus dans le permet au Gestion des services de fournisseurs de technologie support technique de servir les clients de manière proactive en transformant des informations en temps réel en actions en temps réel. L'assistance technique peut évaluer l'impact des incidents en temps réel et générer automatiquement des tickets proactifs pour une résolution plus rapide. Ils peuvent également consulter les données de compte pertinentes pour prendre les bonnes décisions.

- Comprendre rapidement le contexte de l'entreprise, y compris les contacts clés, les contrats et les produits vendus Évaluer l'intégrité du compte à partir du score CSAT, des escalades et des accomplissements du SLA Visualisez et analysez les tendances opérationnelles.
- Avec Proactive Service Experience Workflows, le support technique peut servir les clients de manière proactive en transformant des informations en temps réel en actions en temps réel. Ils peuvent également consulter rapidement les données de compte pertinentes pour prendre rapidement les bonnes décisions.

- Identifiez les clients affectés, communiquez directement avec eux, générez automatiquement des tickets pour une résolution plus rapide des problèmes et obtenez le contexte professionnel et les données de compte pour prendre rapidement les bonnes décisions (avec le compte d'opérations 360).

## Accélérer le délai de mise sur le marché et le chiffre d'affaires



Order Management for Telecommunications, Media, and Technology aide les fournisseurs de technologie à tirer parti de l'opportunité en pleine croissance du tout-as-a-service. Il est important d'arriver rapidement sur le marché, avec les services et les produits que les clients veulent. Avec Order Management for Telecommunications, Media, and Technology, les fournisseurs de technologie peuvent :

- Lancez des produits et services plus rapidement grâce à un catalogue de produits et un modèle de données évolutifs, une configuration simple et des processus réutilisables.
- Intégrez rapidement les capacités des fournisseurs avec Pont de services.
- Réduisez les délais de livraison des commandes et le délai de rentabilité des commandes complexes grâce à une exécution automatisée basée sur le catalogue.

### Premiers pas

- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour rationaliser votre processus de configuration de solution Technology . Pour en savoir plus, consultez le [Customer Success Center](#) .
- Inscrivez-vous au [programme de formation et à la certification Notions fondamentales de la technologie ServiceNow](#) pour en savoir plus sur les fonctionnalités de base et les fonctionnalités spécifiques à une version.
- Demandez les Gestion des services de fournisseurs de technologie applications et Order Management for Telecommunications, Media, and Technology commencez leur configuration :

- 
- [Service Bridge](#)
- [Configuring Proactive Service Experience Workflows](#)
- [Configuring Order Management](#)

## Produits et fonctionnalités

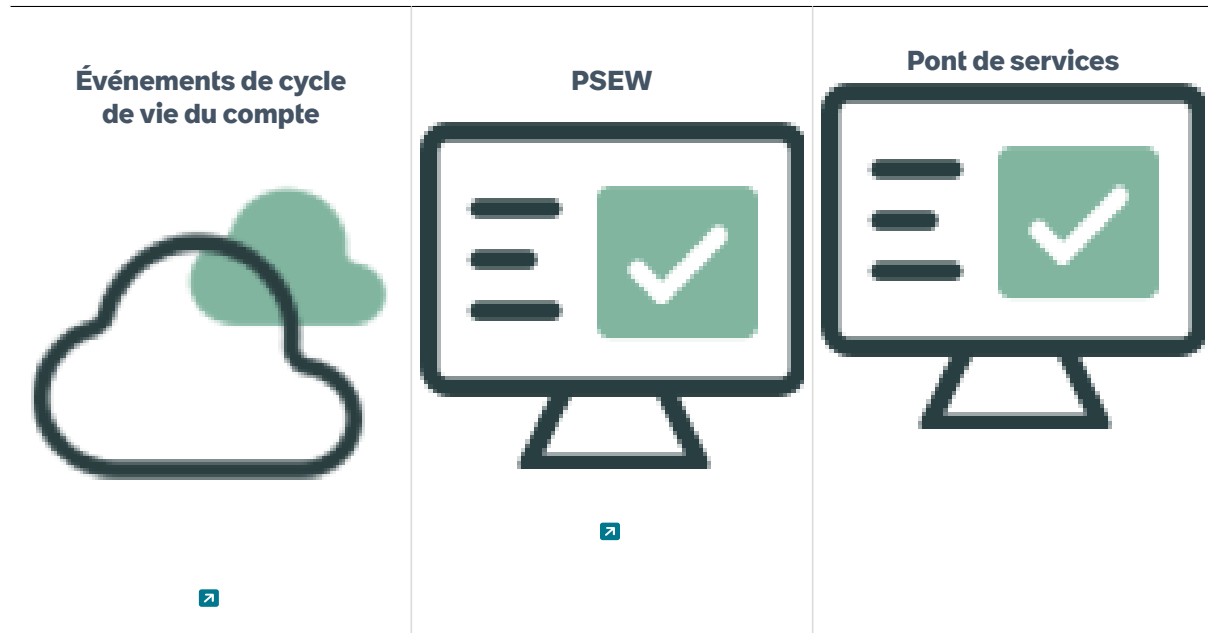
- [Gestion des services de fournisseurs de technologie](#)
  - [Proactive Service Experience Workflows](#)
  -
- [Sales and Order Management](#)

Traduction automatique

# Gestion des services de fournisseurs de technologie

ServiceNow® Gestion des services de fournisseurs de technologie Connecte l'ensemble de vos opérations technologiques, du réseau au client, avec une seule plateforme pour fournir des soins proactifs et maximiser la disponibilité et la qualité du service.

Gestion des services de fournisseurs de technologie comprend les applications suivantes :



Traduction automatique