

Bénéficiaire de l'excellence ServiceNow

Présentation de l'offre
Fujitsu « Customer
Advisory & Support
Excellence – CASE



Gérer des workflows complexes pour atteindre ses objectifs financiers et répondre aux besoins stratégiques

L'application de méthodes analytiques pour cartographier les processus de bout en bout au sein des organisations n'est pas nouvelle, mais la cartographie de ces processus ou workflows est fondamentale pour la transformation digitale – elle permet de connecter les bonnes personnes aux bonnes données et au bon moment.

En tant que leader mondial de l'ITSM, ServiceNow peut contribuer à transformer et digitaliser les processus pour toute organisation, et beaucoup ont déjà identifié et automatisé des workflows simples. Cependant, ce n'est que la partie émergée de l'iceberg, sous laquelle se cachent des opportunités plus importantes pour les entreprises qui perçoivent le potentiel stratégique plus large de la plateforme Now®, afin d'accélérer la transformation digitale au sein de leur organisation.

Alors, qu'est-ce qui fait obstacle?

Parmi les nombreux défis liés à la transformation digitale, l'un des plus importants demeure l'ombre laissée par l'héritage informatique (IT Legacy) accumulé au fil des années, ce qui complexifie chaque étape du processus. La pénurie de compétences, notamment sur des plateformes comme ServiceNow, constitue également un obstacle majeur. De plus, une certaine méfiance persiste, certains voyant la transformation comme une volonté de redéfinir les départements, les organisations plutôt que de les soutenir. Or, l'objectif est précisément de conseiller, d'accompagner, et de mettre en place des « garde-fous » sans en revendiquer la propriété, afin de faciliter la gestion des processus pour l'ensemble de l'entreprise.

Derrière tout cela, se pose constamment le défi du suivi, de la mesure et de la maximisation de la valeur – avec l'augmentation des coûts de licence, l'atteinte du retour sur investissement devient une priorité. Et les obstacles à l'automatisation des workflows à l'échelle de l'entreprise sont souvent d'origine humaine – les gens n'aiment pas le changement et les nouvelles façons de travailler.

En conséquence, de nombreuses organisations n'utilisent pas la pleine capacité de leurs investissements dans la plateforme ServiceNow et ont « perdu leur amour » pour celle-ci, même si elles continuent d'en voir le potentiel « business ». La sous-traitance complète n'est pas une option attrayante et idéalement, vous pourriez souhaiter un partenaire qui se concentre sur l'habilitation et le développement des compétences de vos employés pour conserver et développer l'autonomie, en ajoutant de la valeur au-delà de la simple exécution d'un « volume d'heures » de prestation réalisée.



Construisons le CASE ensemble

Pour tirer le meilleur parti de ServiceNow, il ne suffit pas d'avoir une expertise pour gérer et maintenir la Now Platform®. Il vous faut une vision stratégique et une planification pour définir vos objectifs, puis concevoir et prioriser les bonnes solutions. Vous avez également besoin de savoir-faire technique pour intégrer et automatiser les divers systèmes informatiques d'entreprise, afin de rendre vos processus plus efficaces. Et enfin, il vous faut un support personnalisé pour maximiser l'utilisation de vos solutions.

En tant que partenaire mondial Elite de ServiceNow et partenaire EMEA Employee Workflow de l'année 2023, Fujitsu possède l'expertise nécessaire pour gérer la complexité et créer des solutions adaptées aux besoins de votre organisation. En combinant notre connaissance approfondie de ServiceNow avec vos besoins spécifiques, nous pouvons intégrer vos systèmes et vos données de manière fluide pour créer une organisation plus agile et plus performante - que ce soit en exploitant l'IA générative pour accélérer le déploiement de nouveaux workflow, via la conception d'expériences digitales intuitives en mode multicanal, ou en donnant à vos employés des applications personnalisées via la dimension Low-Code de la plateforme.

Pour les clients qui considèrent ServiceNow non seulement comme une solution informatique, mais aussi comme une plateforme stratégique pour faire progresser leur organisation, le Fujitsu Customer Advisory Support Excellence - CASE est un service basé sur un abonnement "conseil piloté et axé sur la valeur" qui propose un ensemble de conseils stratégiques, d'orientations et de capacités de support pratiques pour optimiser votre investissement dans ServiceNow.

Grâce à son approche "conseil piloté et axé sur la valeur", CASE agit comme une porte d'entrée vers une équipe dédiée d'experts certifiés ServiceNow, dont l'objectif est d'accroître proactivement les capacités des clients sur tous les modules de ServiceNow, y compris ITSM, CSM et HRSD.

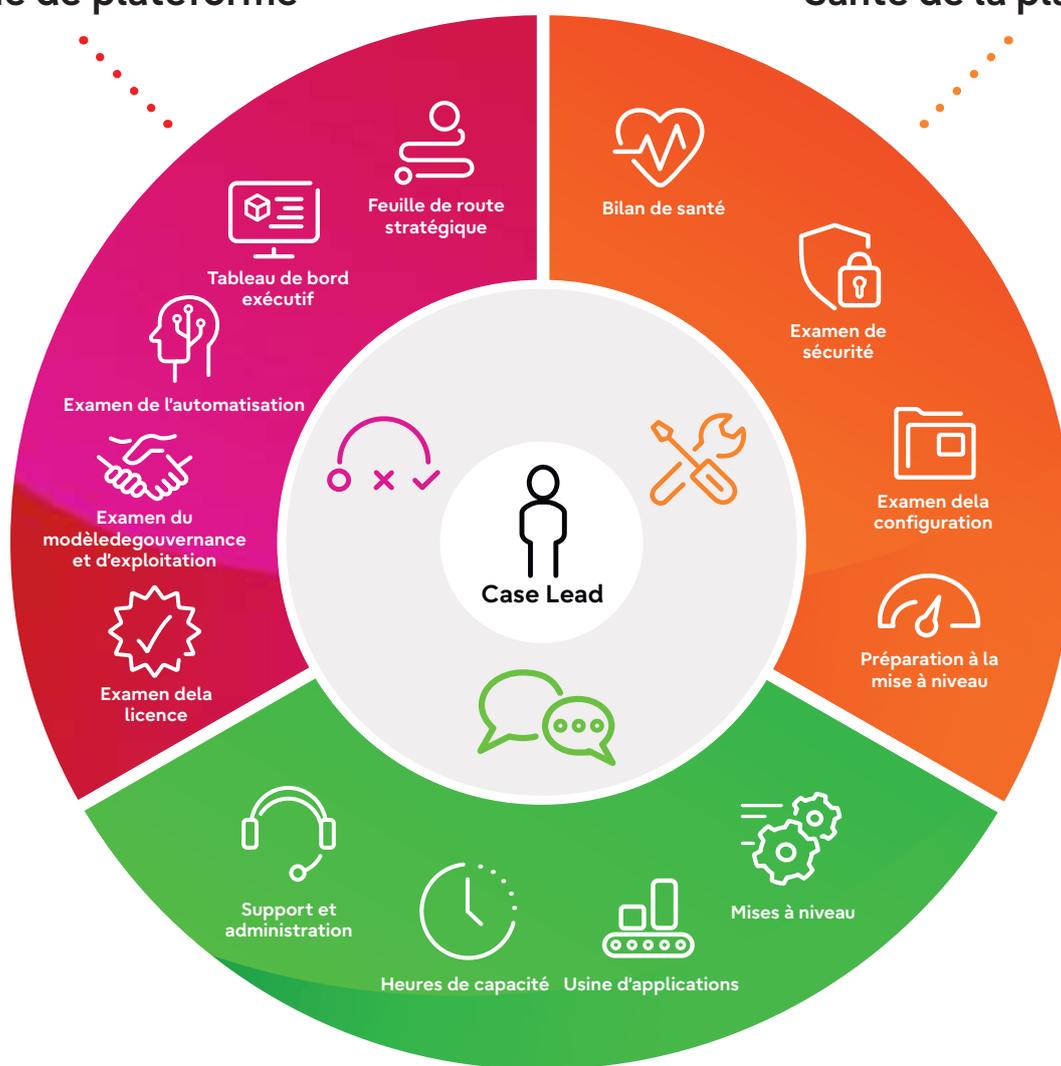
L'offre de CASE est très différente de l'achat d'un « pack d'heures », où les clients gèrent ou dirigent un fournisseur de services managés sur ce qu'il doit faire. Ici, nous vous aidons à voir à la fois la vision globale et les détails pratiques, afin que vous puissiez tirer rapidement de la valeur de votre investissement.

À mesure que votre maîtrise de ServiceNow se développe, CASE vous aide à libérer tout le potentiel de la Now Platform® grâce à nos services complémentaires couvrant la stratégie de plateforme, la santé de la plateforme ainsi que le support de la plateforme et son amélioration continue.

Ensemble, ces « modules » génèrent une valeur quantifiable et un retour sur investissement pour votre entreprise, afin d'atteindre l'excellence avec ServiceNow.

Stratégie de plateforme

Santé de la plateforme



Support de la plateforme et amélioration continue



Déployer CASE pour accompagner le changement – **Stratégie de la plateforme**

Vous serez accompagné.e par une équipe de professionnels expérimentés de ServiceNow, dont un responsable CASE dédié spécifiquement à votre entreprise. Ce responsable CASE est un consultant certifié ServiceNow qui agit en tant que conseiller de confiance, garantissant que vous tirez le maximum de valeur de votre investissement. Il travaillera en étroite collaboration avec vous pour comprendre vos objectifs business uniques et adapter nos services pour les atteindre.

Vous pouvez vous attendre à un support personnalisé régulier et à des rapports clairs sur l'impact positif de CASE sur

votre organisation. De plus, nos revues trimestrielles ne se contentent pas de montrer la valeur apportée, mais facilitent également les discussions sur vos projets futurs et collectent des retours précieux pour améliorer encore votre parcours ServiceNow.

Une fois que vous comprenez ce que vous avez et les capacités, CASE veillera à ce que votre plateforme soit saine, sécurisée et optimisée pour relever les défis auxquels vous êtes confronté.e, tout en contribuant à la réalisation de vos objectifs stratégiques.



Roadmap stratégique

Votre équipe CASE collabore avec vous lors d'ateliers et d'entretiens avec les dirigeants pour élaborer une feuille de route stratégique alignée sur vos objectifs business. Nous nous concentrons sur la compréhension de vos résultats souhaités et sur l'exploitation des capacités de ServiceNow pour surmonter les défis et atteindre ces objectifs. Cette approche garantit que nous livrons une valeur tangible, et pas seulement des solutions techniques.



Revue des licences

Les modèles de licences de ServiceNow peuvent être complexes, rendant difficile l'optimisation de leur utilisation et la gestion des coûts. La Revue des Licences CASE propose une évaluation approfondie de votre situation « licences », en utilisant notre expertise en tant que partenaire mondial Elite pour identifier des économies potentielles, en détectant des mauvaises configurations qui gonflent les dépenses liées aux licences. Cela vous permet de vous concentrer sur des initiatives stratégiques, en ayant la certitude que votre investissement dans ServiceNow est optimisé à la fois en termes de coûts et de fonctionnalité.



Tableau de bord exécutif

Le Tableau de bord Exécutif de CASE permet aux responsables informatiques d'optimiser la gestion quotidienne et de prendre des décisions stratégiques qui maximisent la valeur de leur investissement dans ServiceNow. Ce tableau de bord personnalisable offre bien plus que des rapports de base et des indicateurs. Il fournit des informations exploitables basées sur les données dans des domaines clés comme la performance des SLA, l'allocation des ressources, la résolution des incidents, les opportunités d'automatisation et le potentiel d'amélioration des processus. Grâce à cette visibilité en temps réel, vous pouvez résoudre proactivement les goulots d'étranglement, démontrer le retour sur investissement de ServiceNow, et optimiser à la fois la performance et les coûts.



Revue de l'automatisation

La Revue de l'Automatisation CASE fournit une feuille de route basée sur les données pour maximiser l'automatisation dans votre instance ServiceNow. Grâce à l'intelligence prédictive et à l'analyse de l'utilisation réelle, nous identifions les processus à fort impact à automatiser, en offrant des informations claires et des bénéfices quantifiables. Nous fournissons des business-cases prêts à l'emploi avec un retour sur investissement et des économies de coûts projetés pour faciliter l'approbation par les décideurs. Cela garantit que votre stratégie d'automatisation est alignée sur les priorités business, augmentant l'efficacité, réduisant les coûts, et permettant à votre équipe informatique de se concentrer sur des initiatives stratégiques.



Gouvernance et modèle opérationnel

Maximiser votre investissement dans ServiceNow nécessite plus qu'une expertise technique; cela demande un cadre de gouvernance solide. Nos services gérés CASE comprennent un examen complet du modèle opérationnel pour optimiser la gouvernance de ServiceNow. Nous établissons des lignes directrices, des normes et des pratiques adaptées aux besoins de votre organisation, en alignement avec les meilleures pratiques du secteur et les recommandations de ServiceNow. Cette analyse approfondie garantit que l'expertise adéquate est déployée de manière efficace et rentable.



Pour chaque CASE – Santé de la plateforme

Même les plateformes les plus intelligentes nécessitent une gestion – et ServiceNow ne fait pas exception. Nous pouvons vous assister dans tous les aspects de l'administration de la Now Platform®. Que vous souhaitiez maximiser la performance, assurer la conformité des licences, garantir une sécurité à toute épreuve de la plateforme ou vous préparer aux mises à jour, CASE est là pour vous aider.

La santé de la plateforme établit une base sur laquelle construire le succès. Les experts CASE peuvent partager leur connaissance des meilleures pratiques du secteur pour créer un modèle de gouvernance et opérationnel efficace, ou pour définir l'architecture technique et les normes nécessaires pour répondre aux exigences des parties prenantes, maintenant et dans l'avenir.



Vérification de la santé

Notre Vérification de la santé CASE garantit que votre instance ServiceNow maintient une performance optimale et respecte les meilleures pratiques. Nous réalisons une analyse approfondie de la performance, de la configuration et de la personnalisation afin d'identifier les goulots d'étranglement, les risques et les axes d'amélioration. Cela inclut l'examen de la santé de la base de données, des points d'intégration et de l'expérience utilisateur. Au-delà des recommandations techniques, nous offrons du coaching et du transfert de connaissances pour autonomiser vos équipes, favoriser l'adoption des meilleures pratiques et une gouvernance durable. Cette approche proactive permet de maintenir votre instance ServiceNow robuste, évolutive et alignée sur les besoins de votre entreprise.



Revue de sécurité

Maintenir une sécurité solide dans votre instance ServiceNow demande de la vigilance et le respect des meilleures pratiques. La Revue de sécurité CASE propose une évaluation complète de votre configuration de sécurité pour identifier les vulnérabilités et garantir la conformité avec les normes de l'industrie. Nous examinons les droits d'accès des administrateurs, en signalant des risques comme l'accès persistant d'anciens employés, et évaluons la configuration et l'adoption des fonctionnalités de sécurité. Notre objectif est de fournir des recommandations exploitables et de collaborer avec vous pour assurer que votre instance ServiceNow reste sécurisée et fiable.



Revue de configuration

À mesure que votre instance ServiceNow évolue, les configurations peuvent devenir complexes, affectant la performance et le retour sur investissement. La Revue de configuration CASE propose une évaluation complète pour optimiser votre instance. Nous analysons les configurations, identifions les zones à faible adoption, les personnalisations inefficaces, les risques potentiels et les écarts de conformité. Notre objectif est de vous aider à comprendre votre environnement, à libérer son plein potentiel et à garantir qu'il apporte une valeur maximale à votre organisation.



Préparation à la mise à jour

Les mises à jour de ServiceNow sont essentielles, mais peuvent être stressantes et perturbatrices. Notre service de Préparation à la mise à jour CASE transforme cela en un avantage proactif. Nous créons une feuille de route de mise à jour personnalisée, identifions les conflits potentiels, minimisons les perturbations pour l'entreprise et préparons votre équipe à la nouvelle version. Que vous gériez la mise à jour en interne ou que vous fassiez appel à notre expertise, nous veillons à ce que votre instance ServiceNow fonctionne de manière optimale.



AU CASE où – **Support de la plateforme et amélioration continue**

Pour maximiser votre investissement dans ServiceNow, vous avez besoin de personnes capables d'adapter ses capacités en constante évolution aux besoins de votre organisation.

Cependant, il peut être difficile de trouver et de conserver les bonnes compétences tout en gérant de nouveaux projets et en soutenant vos services actuels.

Le support de la plateforme CASE et l'amélioration continue peuvent vous aider à alléger cette pression en gérant vos nombreuses priorités concurrentes. Des premières idées aux tests et à la gestion des versions, nous pouvons couvrir l'intégralité du cycle de livraison. Nous pouvons même vous aider avec la gestion du changement et son impact potentiel sur vos autres processus et plateformes.



Mises à jour

Bien que le service de Préparation à la mise à jour CASE vous prépare de manière approfondie, la mise à jour réelle de ServiceNow nécessite une expertise technique et des compétences en gestion de projet. Le service de « Mise à jour » CASE simplifie ce processus. Grâce à l'envergure et à l'expérience mondiales de Fujitsu, nous pouvons gérer l'ensemble de la mise à jour, garantissant une transition fluide avec un minimum de perturbations pour l'entreprise. Nos experts certifiés ServiceNow s'occupent de la migration des données, des changements de configuration et des tests, réduisant les risques et abordant les défis. Nous privilégions le temps de disponibilité et l'intégrité des données, assurant une transition sans heurts vers la dernière version afin que vous puissiez pleinement profiter des fonctionnalités et des améliorations de ServiceNow.



Usine d'applications (App Factory)

CASE App Factory, propulsée par ServiceNow App Engine, simplifie la création de solutions personnalisées. Dites adieu aux solutions de contournement inefficaces et digitalisez, automatisez et personnalisez rapidement les workflows. Développez des applications ciblées en quelques minutes, et non en semaines, accélérant ainsi votre transformation digitale. Profitez d'interfaces intuitives pour les employés et les clients. En tirant parti de l'IA générative de NOW Assist, le temps de développement est encore réduit. L'intégration des applications, y compris la formation, se fait en quelques jours au lieu de semaines, assurant un retour sur investissement plus rapide et vous permettant d'atteindre vos objectifs de transformation plus rapidement encore.



Capacités adaptées

Ce module offre un accès « on demand » à des conseils et à une expertise lorsque vous en avez besoin en dehors des projets. Travailler avec un partenaire proactif qui démontre la valeur apportée à votre organisation, CASE Hours of Capacity aide à façonner votre stratégie de transformation et soutient votre organisation interne avec des conseils stratégiques et de l'expertise sur tous les modules ServiceNow, y compris ITSM, CSM et HRSD – en plus de fournir l'accès à plus de 2 500 ressources formées et 6 500 certifications Mainline, Delivery et Suite, Sys Admin et Developer à travers 42 pays.



Support et administration

CASE Support et Admin gère les complexités quotidiennes de votre plateforme ServiceNow, permettant à vos équipes informatiques de se concentrer sur des initiatives stratégiques. Nos experts offrent un support technique complet, comprenant la gestion des incidents, l'assistance aux utilisateurs, la maintenance des applications, les mises à jour de sécurité et l'optimisation de la plateforme. Nous surveillons proactivement votre instance pour prévenir les problèmes, gérer les mises à jour, appliquer les protocoles de sécurité et optimiser la performance. En respectant des SLA personnalisés, nous garantissons un service réactif et fiable. Si une escalade vers ServiceNow est nécessaire, nous la gérons de manière fluide en tant que point de contact unique.



C'est toujours le CASE. Pour chaque aspect de votre stratégie ServiceNow

Aucune entreprise ne se ressemble, c'est pourquoi une approche standardisée de la gestion des services ne répondra jamais exactement à vos besoins. Fujitsu CASE est bien plus qu'un simple contrat de service géré ou un nombre d'heures achetées. Il peut vous aider à appliquer ServiceNow pour permettre un changement organisationnel et accélérer la transformation numérique afin de construire une entreprise qui prospère face aux défis.

CASE est un service géré totalement flexible qui permet d'accéder à la demande à des spécialistes ServiceNow, afin de planifier et d'offrir des améliorations de la plateforme en fonction de vos objectifs stratégiques. Que vous ayez besoin de combler un manque de compétences, d'accéder à des ressources supplémentaires, d'acquérir une équipe dédiée à ServiceNow ou simplement de maîtriser vos coûts, nous sommes là pour vous aider.

Nous vous montrerons comment réinventer ServiceNow comme la plateforme qui inspire chaque partie de votre entreprise, en réunissant l'information de tous vos systèmes pour créer une source unique de vérité. À partir de là, nous pouvons vous aider à découvrir des informations précieuses, à automatiser les opérations et à appliquer l'IA générative pour rationaliser les flux de travail.

Fujitsu CASE optimise les différents processus de gestion du support dont vous avez besoin, soutenus par les ressources nécessaires à leur mise en œuvre, leur déploiement. Ces processus sont à la fois réactifs et proactifs, vous permettant de traiter les problèmes actuels et de préparer vos équipes pour l'avenir.

De bonnes raisons de parler à Fujitsu à propos de ServiceNow

L'investissement doit aboutir à créer de la valeur. Si vous utilisez déjà ServiceNow, nous pouvons vous aider à en maximiser l'impact. Et si vous envisagez actuellement un nouvel investissement, nous travaillerons avec vous pour libérer son plein potentiel.

Pour en savoir plus, contactez-nous

- <https://mkt-europe.global.fujitsu.com/ServiceNow>

FUJITSU

©Copyright 2025 Fujitsu, le logo Fujitsu, sont des marques déposées ou des marques commerciales de Fujitsu Limited au Japon et dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être des marques commerciales ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Les données techniques sont sujettes à modification et la livraison est soumise à disponibilité. Toute responsabilité concernant l'exhaustivité, l'actualité ou l'exactitude des données et illustrations est exclue. Les dénominations peuvent être des marques commerciales et/ou des droits d'auteur du fabricant respectif, dont l'utilisation par des tiers à leurs propres fins pourrait enfreindre les droits de ce propriétaire. ID-7388-002/02-2021.

Tous droits réservés.