

Fiche descriptive

Version Rome de la Now Platform



La version Rome de la Now Platform® ajoute de nouvelles options pour fournir des Workflows Digitaux inter-entreprises permettant aux entreprises de s'épanouir dans le nouveau monde du travail hybride.

La version Rome aide nos clients à :

- **Créer des expériences convaincantes** pour guider les employés dans les moments qui comptent, avec Employee Center et Employee Journey Management.
- **Fournir des opérations de service optimisées par l'IA** en identifiant les possibilités d'automatisation avec Automation Discovery et assurer la productivité en aidant les employés à prévoir et à résoudre rapidement les problèmes avec les améliorations de l'AI Ops.
- **Résoudre rapidement les problèmes des clients** en orientant les agents vers les tâches les plus critiques avec une nouvelle présentation ciblée des Playbooks Customer Service.
- **Créer et configurer rapidement des applications mobiles** en permettant aux développeurs, peu importe leur niveau de compétence, de créer des expériences attrayantes avec Mobile App Builder.

WORKFLOWS CONCEPTEURS – Créez rapidement des applications de workflows connectées pour toute l'entreprise

App Engine

App Engine Studio

- **Améliorations d'App Engine Studio** : généralisez l'adoption du low-code et mettez en place des programmes efficaces de créateurs No-code Low-code grâce à de nouvelles fonctionnalités de base, de collaboration et de gouvernance :
 - **Collaboration** : donnez aux développeurs la possibilité de mieux travailler ensemble dans un environnement de développement visuel rapide, intuitif et low-code.
 - **Prise en charge AES et UI Builder pour Delegated Development** : permettez aux administrateurs d'avoir un contrôle défini sur les ressources auxquelles les développeurs peuvent accéder, et sur ce qu'ils peuvent faire dans leur environnement.
 - **Contrôle de source AES** : permettez aux développeurs de créer de manière intuitive et fluide tout ce dont ils ont besoin pour réussir leurs applications.

Mobile

- **Mobile App Builder** : permettez aux développeurs de créer et de configurer rapidement des applications mobiles dotées de fonctionnalités avancées et d'expériences guidées dans une interface intuitive unique.

Flow Designer

- **Gestion des erreurs** : automatisez les notifications et la correction des erreurs de flux pour assurer la fluidité du travail.

IntegrationHub

- **Améliorations d'IntegrationHub** : fournissez une intégration low-code dans les workflows ServiceNow® afin d'éliminer la complexité de l'intégration et d'accélérer le délai de rentabilité. Ces améliorations incluent :
 - **Importation IntegrationHub** : simplifiez et accélérez l'importation de grands ensembles de données avec une nouvelle interface utilisateur et un processus simple en trois étapes, afin d'éliminer la complexité des ensembles d'importation grâce à un moteur de transformation robuste.
 - **Améliorations de la solution (versions Store T2-T3)** : meilleur délai de rentabilité avec des solutions pour les cas d'utilisation courants – Password Reset pour Google Directory, Access Management Automation et intégration de Virtual Agent avec le connecteur Citrix ITSM.
 - **Nouveaux modèles de flux (versions Store T2-T3)** : ajoutez facilement l'intégration et l'automatisation des données aux systèmes externes dans App Engine Studio avec Flow Templates for Notifications, Document Management, CRM, DevOps, RPA, et les enquêtes.

Outils de développement

- **Améliorations pour les développeurs** : améliorez la gestion des applications basées sur le module d'extension ServiceNow grâce à la prise en charge du contrôle de source, automatisez les builds avec la prise en charge du navigateur sans en-tête pour les tests Automated Test Framework (ATF) et intégrez ServiceNow via une interface de ligne de commande unique grâce à ServiceNow CLI.

WORKFLOWS IT – Accélérez le futur de l'IT

IT Service Management

- **Digital Portfolio Management** : offrez aux propriétaires de services, d'applications et de produits un espace de travail unifié pour gérer collectivement leurs services, applications et produits tout au long de leur cycle de vie. (Prévu pour le T1 2022)
- **Employee Center**** : offrez des expériences de service exceptionnelles via un portail unifié pour les employés. Enrichissez le libre-service IT grâce à un portail standard et prêt à l'emploi pour la prestation de services.
- **Améliorations de Workforce Optimization** : optimisez la prévision de la demande en modélisant les scénarios (prévisions) pour une plus grande précision et gérez tous les horaires d'astreinte au même endroit dans le calendrier WFO. Cela inclut les intégrations avec des systèmes tiers de gestion de l'apprentissage (intégrations prêtes à l'emploi avec Udemy, Pluralsight et Cornerstone).
- **Améliorations de Process Optimization** : donnez aux utilisateurs métier des informations exploitables sur les améliorations des processus tout en identifiant et en résolvant rapidement les problèmes grâce à l'analyse des grappes d'apprentissage machine.
- **Améliorations de Vendor Manager Workspace** : présentez les KPI des fournisseurs sur une page de destination pour une vue d'ensemble immédiate. Les nouveaux « crédits de service » aident à calculer les remboursements des fournisseurs dus à de mauvaises performances. Tirez parti des groupes de KPI pour plus de flexibilité dans la génération de rapports et le suivi.

IT Operations Management

- **Agent Client Collector unifié** : fournissez une solution unifiée à agent unique qui améliore les opérations IT. Surveillez les événements, découvrez les actifs et les points de terminaison, et améliorez la réponse aux incidents grâce à des playbooks intégrés pour l'entreprise digitale.
- **Améliorations de Health Log Analytics** : détectez les problèmes avant qu'ils ne surviennent. Améliorez l'expérience utilisateur grâce à une visionneuse de journaux personnalisable avec filtre dynamique et un nouveau tableau de bord fournissant une vue d'ensemble.
- **Site Reliability Metrics** : améliorez les performances des services grâce à des indicateurs de niveau de service définis (SLI). Réduisez l'utilisation de plusieurs outils en suivant les budgets d'erreurs et les objectifs de niveau de service (SLO).
- **Améliorations de Service Mapping basées sur des politiques** : fournissez une acceptation basée sur des politiques pour les recommandations d'apprentissage machine pour Service Mapping.
- **Exécution automatisée des demandes de certificat TLS** : mise en service automatique pour les opérations de certificat TLS. Améliorez les workflows en automatisant la demande, le renouvellement et la révocation des certificats TLS grâce à la configuration guidée des politiques personnalisées.

CMDB (Configuration Management Database)

- **Espace de travail de données CMDB** : améliorez la productivité grâce à un emplacement unique pour les mesures, les activités et les outils importants destinés aux administrateurs CMDB, et optimisez ainsi l'intégrité des CI grâce à une meilleure connaissance et compréhension des relations entre les CI.
- **Gestionnaire de données CMDB** : automatisation des tâches de gestion des données CMDB basée sur des politiques, sans interventions manuelles et répétitives. Utilisez un assistant guidé pour créer des règles qui automatisent les tâches de gestion des données CMDB.

IT Business Management*

- **Améliorations d'Alignment Planner Workspace** : alignez les investissements et les équipes sur la stratégie de gestion de projet hybride. Les nouvelles fonctionnalités incluent les hiérarchies de planification flexibles, la planification avec des feuilles de route hybrides, ainsi que les jalons et le suivi.
- **Avantages non monétaires** : capturez les avantages matériels et immatériels pour bien comprendre les retombées. Comprenez les résultats de l'ensemble du projet en suivant les avantages monétaires et non monétaires.
- **Améliorations de Resource Management** : planification simplifiée des ressources disponibles pour accélérer la livraison du travail. Consultez un guichet unique pour les tâches opérationnelles et planifiées. Améliorez l'agilité pour optimiser les ressources à mesure que les priorités évoluent.
- **Universal Request pour l'idéation** : améliorez la satisfaction des employés. Optimisez l'expérience des employés en leur permettant de soumettre facilement de nouvelles idées.

ServiceNow DevOps*

- **Améliorations des intégrations** : intégrez SonarQube à ServiceNow DevOps et configurez les scans SonarQube sur les pipelines Jenkins. Un modèle de données ouvert inclut l'analyse du code et les résultats des scans de sécurité, ce qui permet d'ajouter rapidement des intégrations personnalisées.
- **Améliorations des intégrations Microsoft Azure** : prise en charge approfondie du pipeline pour simplifier la gestion d'Azure DevOps. Évitez de changer de pipelines pour la connexion à ServiceNow grâce à la prise en charge des étapes parallèles.

- **Améliorations du processus de changement DevOps** : ajoutez davantage de sophistication au contrôle automatisé des changements. Fournissez une raison au pipeline Jenkins lorsqu'un changement est rejeté ou annulé.

WORKFLOWS IT – Gérez la sécurité, les risques et les coûts de manière proactive Security Operations*

Security Incident Response

- **Intégration de l'ingestion des données d'incident Microsoft Azure Sentinel** : automatisez la création d'incidents de sécurité à partir de la solution SIEM cloud de Microsoft. Automatisez le mappage des incidents Azure Sentinel avec les champs de Security Incident Response.
- **Intégration de Zscaler pour Security Incident Response** : les renseignements sur les menaces de sécurité dans le cloud accélèrent la réponse aux incidents. Cela permet un triage et une investigation rapides des menaces grâce aux recherches sur les menaces et aux rapports Sandbox.

Vulnerability Response

- **Améliorations d'Application Vulnerability Response** : visibilité centralisée de l'exposition aux vulnérabilités dans les applications et l'infrastructure. Améliorez la collaboration entre les équipes de la sécurité et du développement pour une résolution rapide.
- **Intégration de Microsoft Threat and Vulnerability** : orchestrez la réponse à Microsoft TVM. Réduit le temps d'identification des propriétaires dans les environnements de grande taille. Utilisez les méthodes Vulnerability Response standard d'importation de données et de rapprochement de CI.
- **Intégration Tenable for Vulnerability Response** : orchestrez la réponse aux résultats Tenable. Utilisez les méthodes Vulnerability Response standard d'importation de données et de rapprochement de CI.

Integrated Risk Management*

- **Espaces de travail basés sur les rôles et les cas d'utilisation** : nouveaux espaces de travail conçus pour une visibilité à 360 degrés par rôle. Effectuez les activités quotidiennes plus facilement grâce au regroupement des problèmes, des tâches et des liens rapides au sein d'un espace de travail unique.
- **Privacy Management** : gérez la conformité et les risques liés à la confidentialité en temps réel. Centralisez la gestion des réglementations, découvrez où sont stockées les données sensibles, surveillez en permanence la conformité, stimulez l'automatisation intelligente et prenez les meilleures décisions pour instaurer la confiance.
- **Améliorations de Business Continuity Management** : planification, exercice et reprise après une interruption d'activité. La carte de crise vous permet de suivre les sinistres dans le monde entier. Crisis Management integration with Everbridge Notifications permet de communiquer avant, pendant et après les événements de crise.

IT Asset Management

Software Asset Management (SAM)

- **Espace de travail du gestionnaire d'actifs logiciels** : fournissez des activités recommandées, des alertes et des informations exploitables. Consolidez plusieurs tableaux de bord dans un meilleur espace de travail pour les activités quotidiennes liées aux actifs tout en offrant des analyses et des KPI plus pertinents et contextuels.

- **Mises à jour Oracle -- BYOL & Publisher Pack** : ajoutez plus de polyvalence à la gestion des licences Oracle. Déterminez la conformité des licences Oracle DB et étendez vos licences sur site au cloud.
- **Playbooks de Software Asset Management** : profitez d'un playbook efficace étape par étape pour des autorisations de licence précises. Améliorez la facilité d'utilisation et l'efficacité grâce aux workflows playbooks, via la création d'autorisations.

Cloud Insights

- **Budgétisation Cloud Insights** : surveillez de manière proactive les dépenses liées au cloud en créant des budgets. Créez des budgets flexibles basés sur des valeurs de balise.
- **Catégories de balises** : normalisez les balises dans votre environnement pour classer les ressources du cloud et simplifier la génération de rapports sur les coûts du cloud. Organisez et générez des rapports sur les facturations des fournisseurs de cloud.

Hardware Asset Management (HAM)

- **Tableau de bord sur l'intégrité des actifs** : surveillez les mesures clés pour la découverte, l'intégrité et le retrait des actifs, puis agissez en conséquence. Recevez les actions recommandées, les alertes et les informations en fonction de l'intégrité des actifs et du suivi interactif de l'emplacement.
- **Autorisation de retour de marchandise (RMA)** : prenez en charge les workflows d'autorisation de retour de marchandise. Effectuez les tâches RMA, telles que les réparations ou les remplacements sous garantie. Mettez à jour automatiquement les enregistrements des actifs concernés par les tâches RMA.
- **Réservations d'actifs** : cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de réserver des actifs temporaires, de suivre les étapes de prestation et de prévoir les niveaux de stocks.

WORKFLOWS CLIENTS – Connectez vos opérations client pour booster la fidélité

Customer Service Management

- **Messaging Service** : simplifiez la configuration de la messagerie en achetant des services de messagerie tiers directement à partir de ServiceNow. Achetez une valeur fixe de crédits de messagerie à des tarifs préférentiels prénégociés.
- **Playbooks : Présentation ciblée** : résolvez rapidement les problèmes grâce à une expérience de playbook ciblée. Permettez aux agents de se concentrer sur la tâche en cours tout en voyant le cycle de vie complet du processus. Affichez des données contextuelles, dynamiques et pertinentes pour l'étape actuelle du processus.
- **Décisions guidées : Meilleure action suivante** : recommandez les meilleures actions suivantes prioritaires pour résoudre rapidement les problèmes. Classez dynamiquement les meilleures actions suivantes en fonction de la fréquence et de la priorité. Déployez rapidement le guidage via la configuration.
- **Modèles de données client pour B2B2C** : prenez en charge des modèles professionnels complexes en configurant facilement des relations client B2B2C à plusieurs niveaux. Permettez aux partenaires et aux contacts de créer des tickets pour les clients finaux.

- **Pilote automatique de conversation** : améliorez l'efficacité des agents en déléguant les tâches courantes. Transférez temporairement le contrôle du chat à Virtual Agent. Surveillez les conversations de chatbot et reprenez le contrôle si nécessaire.
- **Améliorations de la messagerie enrichie** : améliorez l'expérience des utilisateurs sur leurs canaux préférés. Réservez, reprogrammez et annulez vos rendez-vous via Virtual Agent sur le portail, ou via Engagement Messenger. Activez les conversations initiées par le système sur Facebook Messenger, et les conversations initiées par le système et les agents sur WhatsApp et LINE.
- **Améliorations de Workforce Optimization** : assurez la conformité des calendriers et gérez la prévision de la demande. Utilisez le respect de l'horaire pour garantir le respect des plannings fixés. Visualisez les données historiques et de prévision, ajustez manuellement les prévisions de la demande et sélectionnez des algorithmes.

Field Service Management

- **Opérations d'équipes de Field Service** : gérez et affectez des tâches à des équipes composées de plusieurs techniciens pour prendre en charge les commandes de travaux complexes. Optimisez l'affectation des tâches et améliorez la productivité du répartiteur.
- **Recommandations intelligentes pour les tâches** : maximisez le nombre de tâches qu'un technicien peut accomplir chaque jour en réduisant les créneaux vides dans son calendrier. Permettez aux techniciens de demander des travaux supplémentaires à partir de l'application mobile.
- **Améliorations de l'espace de travail du répartiteur** : optimisez les itinéraires des techniciens pour réduire le temps de trajet et améliorer le temps de production. Planifiez le travail sur le terrain en fonction des heures d'accès et améliorez le taux de réparation à la première intervention.
- **Mobile Timesheets** : permettez aux techniciens d'enregistrer et de soumettre les entrées de temps directement à partir de l'application mobile. Simplifiez la gestion des feuilles de temps et réduisez la charge administrative.

Connected Operations*

- **Analyse historique des performances des actifs** : visualisez un historique des données de votre équipement pour détecter les tendances, effectuer des analyses des causes premières et réagir rapidement et de manière proactive. Effectuez une maintenance proactive pour augmenter la durée d'activité des actifs, réduire la fréquence d'envoi de techniciens et accroître la satisfaction des clients.
- **Règles basées sur le temps** : ce nouveau type de règle permet une détection et une réponse rapides aux problèmes. Appliquez des fonctions d'agrégat (par exemple, moyenne, max, min) aux relevés des appareils IdO reçus sur une période donnée pour une surveillance et une détection plus précises des tendances. Déclenchez des workflows de résolution automatisés pour réagir rapidement.
- **Surveillance de la connectivité des appareils** : assurez-vous que vos appareils IdO présentent un rapport comme prévu pour réduire les risques et assurer une piste d'audit complète. Surveillez les communications manquées pour augmenter la fiabilité de vos données IdO.
- **Montée en charge de l'ingestion des données des appareils** : réunissez les données cloisonnées provenant des appareils IdO afin de surveiller votre infrastructure sur plusieurs sites. Acquisez jusqu'à 5 fois plus de messages par seconde et prenez en charge jusqu'à 100 000 appareils par instance IoT Bridge.

WORKFLOWS EMPLOYÉS – Créez des expériences connectées et attrayantes pour vos collaborateurs

HR Service Delivery

- **Employee Journey Management** : aidez les responsables en leur proposant des modèles de parcours, de workflows et d'interactions personnalisables pour les employés afin d'offrir une expérience plus pertinente et connectée. Mesurez le sentiment des employés sur le moment et offrez des expériences d'apprentissage centrées sur les employés au fil du travail.
- **Employee Center**** : fournissez un portail multi-services qui offre des expériences connectées et pertinentes dans les domaines des RH, de l'IT, des services sur le lieu de travail, des services juridiques et des achats. Offrez des expériences de contenu en libre-service omnicanal et sur mesure pour améliorer l'expérience des employés, où qu'ils se trouvent.
- **Prise en charge des équipes hybrides** : permettez aux employés de soumettre des demandes, d'agir sur les notifications et de discuter avec des agents virtuels, tout en améliorant l'efficacité des agents et en leur permettant de collaborer et d'effectuer des tâches de manière efficace, le tout au sein de Microsoft Teams. Permettez aux RH de lancer des conversations Microsoft Teams à partir de ServiceNow afin de prendre en charge les demandes des employés.

Legal Service Delivery*

- **Améliorations des contrats simples** : rationalisez le processus d'examen et de stockage des contrats. De nouveaux fournisseurs de stockage de contrats sont disponibles, notamment Microsoft OneDrive et Google Drive.
- **Employee Center**** : offrez aux employés un point d'entrée unique en libre-service pour les services juridiques, IT, RH et sur le lieu de travail. Améliorez l'efficacité juridique en réorientant les questions répétitives.
- **Approbatons ad hoc** : obtenez des approbations à la volée. Attribuez des approbations pour les demandes, les sujets, les artefacts ou les pièces jointes juridiques.

Workplace Service Delivery*

- **Workplace Space Management** : meilleure conception et gestion des espaces. Améliorez la visibilité sur l'utilisation de l'espace afin d'optimiser les dépenses immobilières.
- **Améliorations de Workplace Reservation Management** : activez les réservations en libre-service. Ajoutez une expérience mobile native permettant de gérer et de créer des réservations.
- **Améliorations de Workplace Space Mapping** : profitez d'une navigation fluide dans l'espace de travail. Vous avez la possibilité de rechercher des salles et l'emplacement des employés à l'aide de plans d'étage.
- **Employee Center**** : offrez aux employés un point d'entrée unique en libre-service pour les services juridiques, IT, RH et sur le lieu de travail. Améliorez l'efficacité juridique en réorientant les questions répétitives.

Procurement Service Management*

- **Procurement with Project Management** : simplifiez la gestion des dépenses pour les projets. Approvisionnement automatisé et demandes d'achat associées aux projets.
- **Procurement for Field Service Management** : connectez les équipes de service sur site au service des achats pour simplifier les achats. Traitez rapidement les commandes de travaux lors de l'achat de pièces auprès de fournisseurs hors catalogue.
- **Achat de lots de produits** : achetez des lots de produits rapidement et réalisez des économies. Simplifiez le regroupement d'articles à partir du catalogue de produits tout en faisant des achats.

- **Employee Center**** : offrez des expériences de service d'entreprise connectées. Gagnez du temps et réduisez les efforts lors de l'accès aux services, informations et tâches interservices à partir d'un seul et même endroit.

NOW PLATFORM – La plateforme pour l'entreprise digitale

Now Intelligence

- **Automation Discovery** : identifiez les opportunités d'automatisation applicables aux applications ServiceNow, telles que Virtual Agent, Auto-Routing et Agent Assist, peuvent être appliquées. Utilisez les solutions d'automatisation de ServiceNow et augmentez les réorientations tout en réduisant le MTTR.
- **Améliorations de Virtual Agent** : transformez l'implication des utilisateurs et simplifiez les expériences des développeurs grâce à des fonctionnalités telles que le chat asynchrone, Virtual Agent Designer et l'analyse conversationnelle.
- **Améliorations d'AI Search** : grande précision et pertinence pour une expérience utilisateur améliorée. Recherchez du contenu externe en toute sécurité, pour une expérience cohérente pour les clients à la recherche d'une solution de portail unifiée.
- **Améliorations de NLU Workbench** : la gestion de modèle multilingue offre une expérience de console améliorée, avec plusieurs façons de traduire un modèle de la langue principale vers la langue secondaire, pour une plus grande flexibilité.

Mobile

- **Mobile App Builder** : créez et configurez rapidement des applications mobiles. Simplifiez la configuration mobile et augmentez la productivité des développeurs grâce à une interface intuitive unique.
- **Améliorations des fonctionnalités B2C Mobile** : donnez lieu à de nouveaux utilisateurs mobiles et cas d'utilisation grâce à l'assistance utilisateur externe et à la publication mobile, et créez des applications personnalisées avec la version bêta de Mobile SDK.
- **Améliorations de l'expérience Mobile** : créez des expériences quotidiennes captivantes grâce à des fonctionnalités natives. Inclut de nouvelles fonctionnalités telles que la réservation d'actifs, les liens universels et la consolidation Mobile Onboarding.

Sécurité de la Now Platform

- **Améliorations de la sécurité de la plateforme** : renforcez la protection des données grâce à l'authentification multifactorielle et aux mesures d'exportation des données pour une meilleure visibilité sur les exportations de tables non autorisées.
- **Améliorations de Platform Encryption** : conformité aux exigences de protection des données et chiffrement des données sans impact sur les données de fonctionnalité des workflows.

Base et mises à niveau de la Now Platform

- **Employee Center**** : offrez aux employés des expériences de service d'entreprise unifiées. Améliorez le libre-service avec un portail standard et prêt à l'emploi pour la prestation de services.
- **Améliorations d'Automated Test Framework** : réduisez la durée de la mise à niveau en automatisant les options de test de mise à niveau. Utilisez des tests sans en-tête, de nouveaux tests de démarrage rapide et des améliorations de la qualité des captures d'écran.
- **Améliorations de la mise à niveau** : utilisez Upgrade Center pour explorer et prévisualiser les versions de mise en production afin d'obtenir des informations sur l'impact d'une mise à niveau sur les configurations actuelles. L'analyse d'instance permet de configurer des analyses réactives à exécuter automatiquement en cas d'échec du suivi d'exécution.

SECTEURS

Financial Services Operations*

- **Opérations de cycle de vie client/entreprise** : accélérez l'intégration des nouveaux employés et la génération de valeur, tout en améliorant la conformité, tout en améliorant la conformité. Recueillez les informations et la documentation correctes dès la première fois afin d'éviter les frictions inutiles avec les clients.
- **Opérations de services de trésorerie** : générez plus rapidement de la valeur à partir des ventes croisées. Remplacez les documents d'embauche par des formulaires digitaux et des playbooks stratégiques sécurisés, conformes et routables.
- **Gestion des plaintes** : hiérarchisez et résolvez les plaintes rapidement, avec une piste d'audit claire. Résolvez les plaintes de manière cohérente, contrôlée et vérifiable.

Production industrielle*

Operational Technology Management

- **OT Foundation** : combine des données provenant de plusieurs sources afin de créer une base de données solide pour les environnements OT. Utilisez le modèle de Purdue pour définir les différents niveaux d'infrastructure critique utilisés dans les lignes de production.
- **OT Visibility** : obtenez une vue contextuelle des actifs, des dépendances et des relations OT. Créez une carte visuelle des processus de production et des dépendances liées aux actifs OT découverts.
- **OT Vulnerability Response et OT Service Management***** : connectez votre OT aux processus de production et aux Workflows Digitaux.

Manufacturing Connected Workforce :

- **Manufacturing Foundation** : créez une empreinte digitale complète et assurez la conformité. Créez une carte visuelle des processus de production, des systèmes et des dépendances.
- **App Engine for Manufacturing Foundation** : utilisez App Engine pour créer et déployer des outils pour les processus de production industrielle. Digitalisez les processus standard pour prendre en charge la collaboration mobile, le dépannage étendu, la résolution de problèmes et la prise de décision en temps réel.

Télécommunications*

Order Management for Telecommunications

- **Ordres de changement en cours de procédure** : réduisez les tâches manuelles et améliorez la productivité grâce aux ordres de changements en cours de procédure.
- **Gestion des commandes de service** : améliorez l'interopérabilité entre les couches de gestion des commandes client (COM) et de gestion des commandes de service (SOM) grâce à des intégrations basées sur des normes
- **Erreurs de commande** : améliorez la valeur vie client grâce à des dépendances, des alertes et des transferts automatisés réduisant les erreurs de commandes
- **Capture de commandes** : capturez les nouvelles commandes client ou de service via n'importe quel canal et créez des commandes pour plusieurs articles de ligne de commande.

Telecommunications Service Management*

- **Process Optimization for Telecommunications** : approche de l'optimisation des processus basée sur les données qui fournit des informations permettant d'améliorer l'efficacité du processus de commande global.
- **API ouverte pour les tickets posant problème** : améliorez l'interopérabilité et réduisez les coûts d'intégration en utilisant les normes du secteur pour interagir avec les applications existantes afin de créer, de suivre et de gérer les tickets posant problème.

Santé et sciences de la vie*

- **Vaccine Administration Management** : gérez les vaccinations contre la COVID-19 et la grippe saisonnière à grande échelle pour les patients qui souhaitent être vaccinés. Encouragez les vaccinations rapides grâce à la gestion des rendez-vous en ligne.
- **Pre-Visit Management** : rationalisez les processus de préautorisation et de préapprobation. Augmentez la visibilité des autorisations non approuvées ou refusées à l'avance.
- **Patient Support Services** : raccourcissez le délai d'accès au traitement. Simplifiez la vie des patients en leur proposant l'inscription digitale.

PROGRAMMES DE MISE À NIVEAU – Passez dès maintenant à la version Rome de la Now Platform

Ces ressources ServiceNow vont vous aider à toujours utiliser les produits les plus récents.

- **Simplifiez les mises à niveau et augmentez la productivité** avec Upgrade Center, Automated Test Framework et Instance Scan
- **Accélérez le délai de rentabilité et développez votre activité** grâce aux services à la réussite du client, à la méthodologie Now Create et aux notes de version.
- **Réduisez les risques et protégez votre entreprise** avec l'assistance technique et Upgrade Assist.

Découvrez le nouveau [kit de mise à niveau de la version Rome](#) disponible pour le grand public en septembre 2021.

*Version Store : les options identifiées comme version Store peuvent être téléchargées sur ServiceNow® Store. La plupart de ces options devraient être incluses dans une version future.

** Employee Center est répertorié dans les catégories Platform, IT Service Management et HR Service Delivery, car il offre une expérience des employés unifiée sur l'ensemble de ces produits.

*** Les deux applications de production industrielle devraient être publiées au quatrième trimestre.



© 2021 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, le logo ServiceNow, Now, Now Platform et les autres marques ServiceNow sont des marques et/ou des marques déposées de ServiceNow Inc., aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms, noms de produit et logos de sociétés peuvent être des marques des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow.fr