

servicenow

# Étendre le potentiel de Microsoft Dynamics 365\*

Améliorez l'expérience client avec ServiceNow et maximisez votre investissement



\*Microsoft et Dynamics 365 sont des marques commerciales du groupe Microsoft.

« Le B2B requiert des expériences de qualité tout au long du cycle de vie client. »

**Forrester**

« Prédiction 2023 : La chance sourit aux audacieux et aux persévérants »

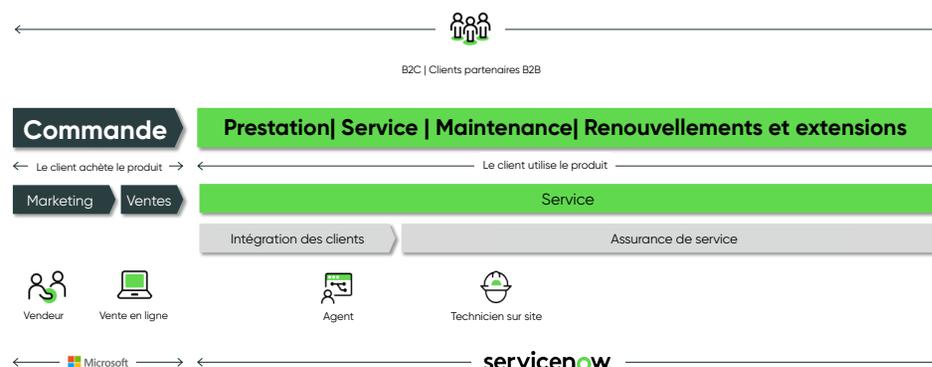
## Votre principal facteur de différenciation, c'est l'expérience client

**Le service client est votre atout le plus précieux pour offrir des expériences de bout en bout d'exception**

L'expérience client commence dès le premier contact avec votre entreprise et se poursuit tout au long du cycle de vie client, lorsqu'ils adoptent, utilisent ou recommandent vos produits et services ou décident d'effectuer d'autres achats.

Dans ce processus, les équipes marketing et de vente sont essentielles, mais le département qui offre le plus d'opportunités d'engagement, c'est votre service client. Il intervient dans tous les aspects de l'expérience client, de l'exécution des commandes à l'installation, en passant par le service continu, et le renouvellement et l'extension des abonnements grâce à une fidélisation durable.

### Parcours d'achat





## Les solutions traditionnelles de gestion de la relation client ne permettent généralement pas de traiter tous les aspects clés du parcours client.

Les équipes marketing et de ventes ont bien sûr un rôle à jouer pour impliquer les clients, mais pour les fidéliser, vous avez besoin d'un service client irréprochable.

### Défis pour les clients

- Être autonome et trouver des réponses rapidement avec des options de libre-service
- Trouver des informations sur les produits, services, infrastructures et appareils qu'ils possèdent
- Trop d'allers-retours entre les agents, les techniciens et autres personnes impliquées dans la réponse aux demandes des clients, à cause des workflows de départements déconnectés
- Offrir aux fournisseurs une visibilité sur les problèmes afin que les clients puissent bénéficier d'un support plus adapté

### Défis pour les entreprises

- Transférer les demandes des clients vers d'autres départements
- Obtenir davantage de visibilité sur les informations clients et trouver des opportunités de vente croisée
- Partager des informations sur les produits et services des clients entre les différents départements
- Améliorer l'efficacité des agents et réduire les coûts



ServiceNow est un excellent partenaire. Il a vraiment facilité notre transformation. Son effet positif sur nos opérations et sur notre capacité à fournir une expérience de bout en bout exceptionnelle à nos clients a été tout simplement extraordinaire.

**Scott Thompson**

Vice President, Technical Customer Service, Rogers Communications

## Une solution de service client complète

### Spécifique, flexible et facilement intégrable

Les solutions de service client doivent être spécifiquement conçues pour prendre en charge tous les processus de service et adopter des technologies telles que l'IA, les chatbots et les workflows. En gérant l'ensemble des processus de service, de l'intégration à la résolution des problèmes, ces solutions boostent la productivité et réduisent :

- Les frustrations liées à des interactions trop lentes
- Le nombre de demandes nécessaires pour résoudre un problème ou répondre à une question
- La nécessité de fournir plusieurs fois le même profil et les mêmes informations de base
- Les processus longs, d'autant plus complexes lorsqu'ils sont transverses

Pour offrir des expériences fluides, les plateformes de service client doivent s'intégrer aux systèmes de vente, de marketing, de planification des ressources d'entreprise (ERP) et aux solutions de middle et back-office. La plupart des données clients sont enregistrées dans les systèmes de service client, ERP ou de facturation, et non dans les systèmes de gestion de la relation client (CRM) ou d'automatisation de la force de vente (SFA), comme on le suppose souvent. Les solutions de service client doivent être flexibles et fournir un accès facile aux données clients et aux workflows de l'entreprise.

## ServiceNow est conçu pour offrir une grande flexibilité et s'intégrer facilement

### Des expériences client d'exception

Les Workflows Clients ServiceNow® (CWF) incluent Customer Service Management (CSM), Field Service Management (FSM) et Order Management (OM). Cette solution rationalise les opérations et les services client, réduit les coûts et permet aux équipes de proposer des expériences client fluides. Elle connecte le front, le middle et le back-office, ce qui permet à vos équipes de résoudre les problèmes des clients de manière proactive et d'offrir plus d'options de libre-service grâce à l'automatisation.

### La plateforme ServiceNow guide le parcours client

Accélérer la transformation de l'expérience client

**Workflows sectoriels**

**Workflows Clients**

**Now Platform**

Accès aux données des tiers

Commande		Exécution		Service		Maintenance		Renouvellements et extensions	
Libre-service		Omni-channel		Service assisté					
Ticket	Commande	Base d'installation		Commande de travaux					
Client	Produit	Contrat		Répartition					
Organisation	Tarifification	Projet		Stocks					

Customer Service Management • Order Management • Field Service Management

Plateforme unifiée  
Un seul modèle de données  
Une seule architecture

Automatisation

Engagement

IA et ML

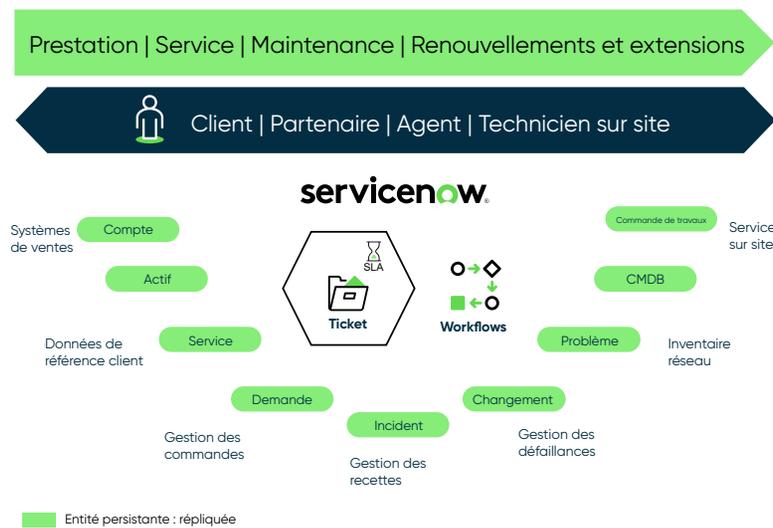
Low-code

Sécurisé

## Résoudre efficacement les problèmes des clients de bout en bout

Combinés, ServiceNow et Microsoft Dynamics 365 vous offrent une visibilité et l'accéder à tout ce dont vous avez besoin, des opportunités aux devis en passant par les contrats et les détails des services. Cela vous permet d'obtenir une vue globale du client et de résoudre les problèmes rapidement et complètement.

## Garantie de service ServiceNow de bout en bout

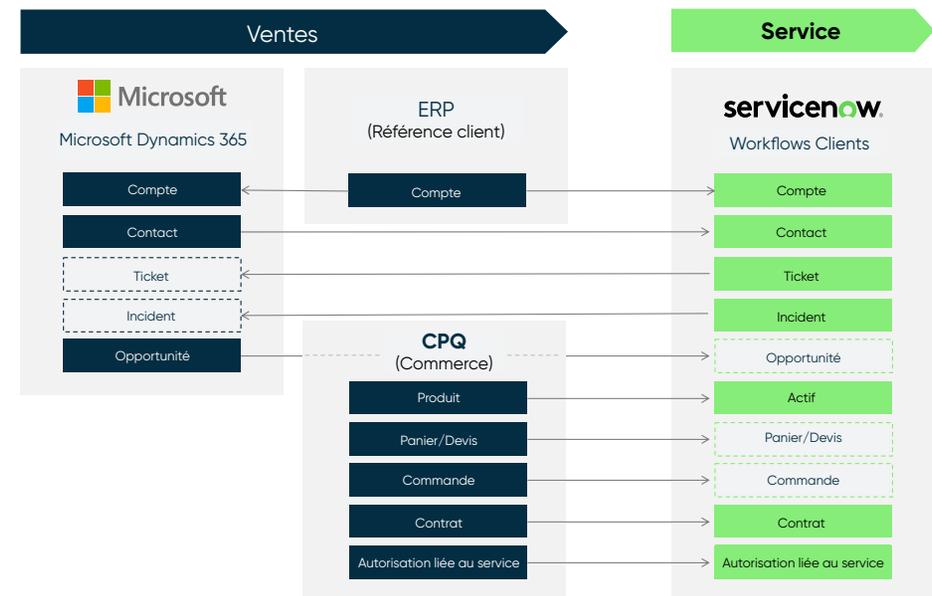


## Boostez votre efficacité avec les opérations et services intégrés ServiceNow

- Fournissez un système d'action unique pour l'engagement client et la gestion des services
- Rationalisez les processus business transverses grâce à des workflows structurés
- Gérez les actifs, les services et les relations qui affectent l'expérience client

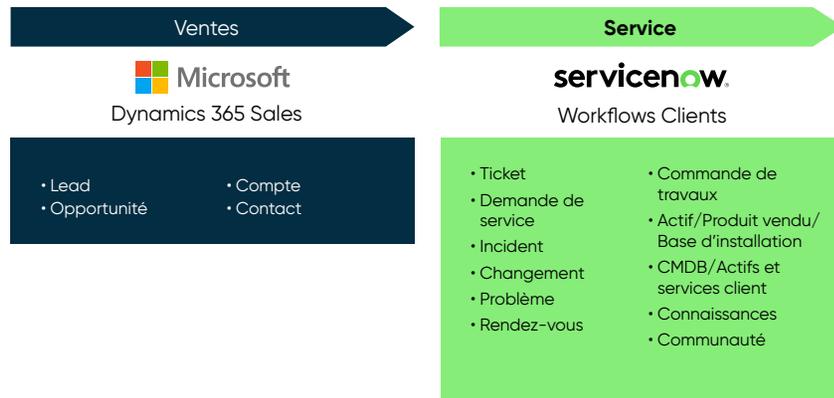
## Intégration de ServiceNow et Microsoft Dynamics 365

ServiceNow s'intègre complètement avec Microsoft Dynamics 365. Par exemple, vous pouvez, sans déplacer les données, rendre les informations contenues dans ServiceNow accessibles dans Microsoft Dynamics 365 pour vous assurer que l'équipe des ventes a une visibilité sur les problèmes des clients ou pour intégrer les informations concernant des opportunités ou des contacts directement dans les enregistrements de compte ServiceNow.

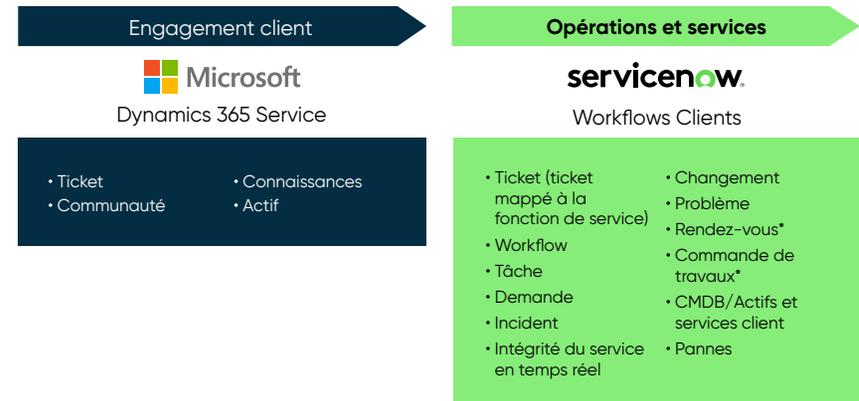


Entité persistante : répliquée  
 Entité virtuelle : visible via l'API  
 Flux de données (du créateur d'enregistrement au consommateur)

## Microsoft Dynamics 365 Sales étendu avec le système d'action Workflows Clients de ServiceNow



## Microsoft Dynamics 365 Service étendu avec le système d'action Workflows Clients de ServiceNow



\*Si Microsoft est utilisé pour le service sur site, ces objets peuvent être gérés dans Microsoft.

### Avantages d'une stratégie étendue Microsoft Dynamics 365 Sales complétée par les Workflows Clients ServiceNow

- Offre une visibilité complète de l'historique des commandes, des opportunités au devis en passant par l'exécution des commandes
- Garantit que les ventes disposent du contexte de service client complet et permet de voir les tickets et incidents ServiceNow dans Microsoft Dynamics 365
- Met constamment à jour les ventes et les services en intégrant les dernières informations relatives aux opportunités ou aux tickets, et transmet les informations à jour aux systèmes concernés
- Rationalise les opportunités d'extension et de vente incitative, crée des opportunités à partir de ServiceNow
- Crée des tickets de service dans ServiceNow depuis n'importe quel point de contact du cycle de vie client, à partir de n'importe quel système intégré

### Avantages d'une stratégie étendue Microsoft Dynamics 365 Service complétée par les Workflows Clients ServiceNow

- Permet de travailler avec des workflows transverses grâce à des opérations et des services uniques sur le marché des solutions de service client
- Permet de continuer d'exploiter l'investissement dans Microsoft Dynamics 365 pour l'engagement client
- Améliore la visibilité à l'aide du puissant workflow ServiceNow pour gérer les tâches de middle et de back-office
- Transmet à la première ligne du service client les mises à jour effectuées par les équipes du middle et du back-office
- Permet de surveiller et visualiser proactivement les clients concernés lorsque des problèmes concernant des produits ou services surviennent
- Corrige la cause première des problèmes à l'aide de l'approche structurée ServiceNow, ce qui permet de réduire les coûts



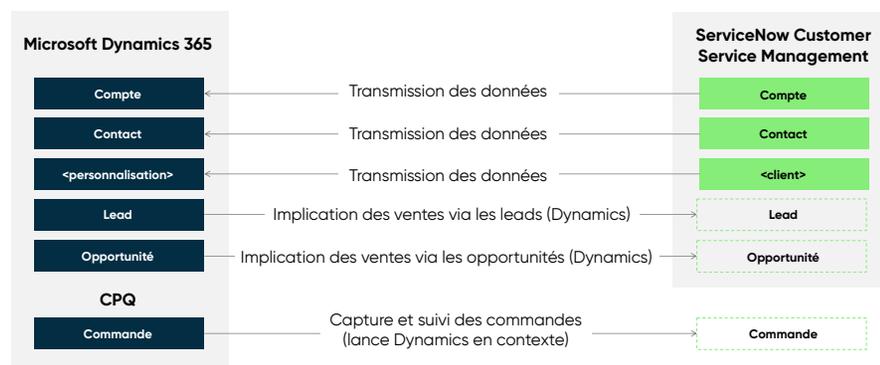
## Scénarios d'intégration

### Efficacité et visibilité améliorées

Nombreux scénarios d'intégration combinant ServiceNow et Microsoft Dynamics 365.

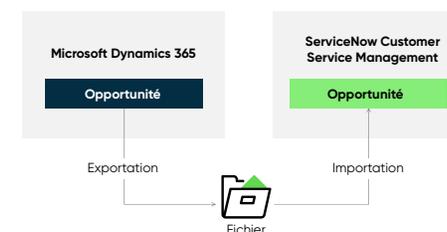
### Partage de comptes et d'opportunités

Maintien des systèmes à jour avec l'intégration des informations les plus récentes via l'envoi des modifications de ServiceNow vers Microsoft Dynamics 365. Les équipes de ventes disposent ainsi des données clients les plus récentes et d'une visibilité complète sur les demandes des clients.



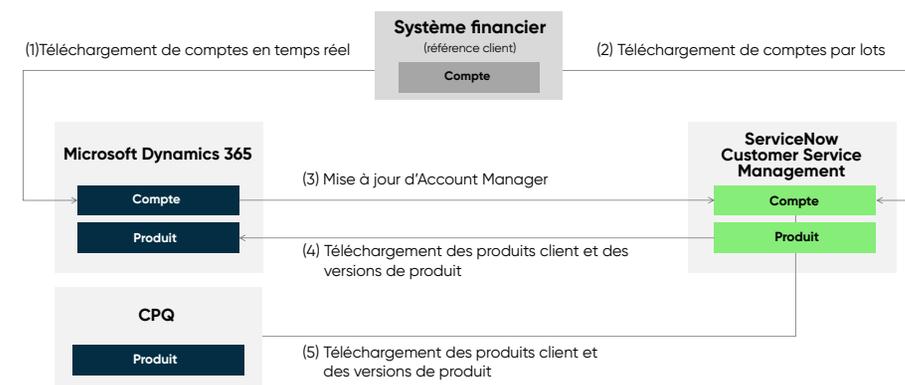
### Importation des opportunités

Vous pouvez déclencher des mises à jour lorsqu'une opportunité est fermée dans Microsoft Dynamics 365 pour vous assurer que l'ensemble de votre entreprise dispose des dernières informations sur les comptes et de la visibilité adéquate.



### Mises à jour des produits et des comptes à la demande

Téléchargez les informations de compte enregistrées dans le système financier de votre entreprise vers ServiceNow et Microsoft Dynamics 365. Assurez-vous que les équipes de vente et de service ont accès à un contexte client précis et à jour. Envoyez ces informations à votre système de configuration, de tarification et de devis (CPQ) pour obtenir une configuration, des prix et des devis précis.



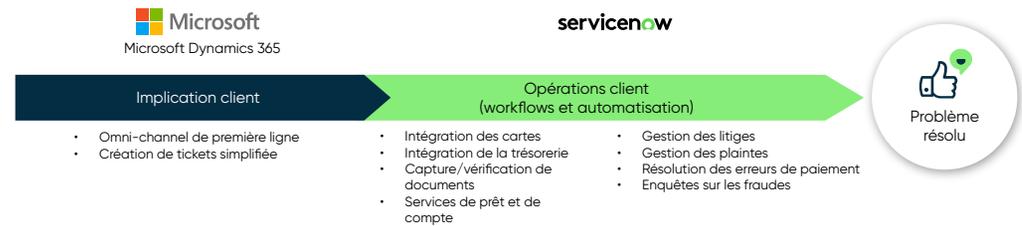


## Banque

**Microsoft Dynamics 365** : capture des données du service client

**ServiceNow** : processus de gestion des litiges

Une grande banque a économisé 10 millions de dollars par an en réduisant le temps de traitement et en évitant les frais liés aux litiges concernant les cartes bancaires



## Télécommunications

**Microsoft Dynamics 365** : capture des commandes

**ServiceNow** : gestion des commandes et service B2B

Une société de télécommunications parvient à maîtriser l'ensemble du cycle de vie client après la capture de la commande : exécution, service client, assurance de service



## Santé

**Microsoft Dynamics 365** : appels téléphoniques et e-mails de première ligne

**ServiceNow** : gestion des réclamations exceptionnelles

Un prestataire de soins de santé a été en mesure d'orchestrer et d'acheminer le travail sur six systèmes de gestion des réclamations pour 50 unités business comptant 13 000 agents



## Offrir des expériences client d'exception

### ServiceNow et Microsoft Dynamics 365 fonctionnent ensemble en toute transparence pour générer d'excellents résultats pour les clients

L'utilisation de ServiceNow pour compléter et étendre votre déploiement Microsoft Dynamics 365 bénéficie à l'ensemble de l'entreprise. Chaque point de contact client est mis à jour avec les informations les plus récentes et la cause première des problèmes est traitée rapidement.

ServiceNow améliore la qualité des services de bout en bout. Les opérations sont plus efficaces, grâce à un système d'action unique qui s'étend de la demande initiale du client jusqu'à la résolution. Rationalisez les processus business transverses grâce à des workflows structurés et gérez les actifs et les services qui ont des répercussions directes sur l'expérience client. En plus, avec Now Assist pour Gestion du service à la clientèle, les agents peuvent utiliser l'IA générative pour répondre plus rapidement aux clients en rédigeant rapidement les récapitulatifs des tickets d'assistance, des interactions avec les clients, des mesures déjà prises et des étapes de résolution.

## FORRESTER®

### 180 % de retour sur investissement

« En consolidant ces systèmes avec ServiceNow Customer Service Management, l'entreprise a obtenu une plus grande transparence, et la collecte des données clients a été grandement facilitée. Associé à une plus grande transparence du système, côté équipes et côté clients, cela a considérablement réduit le coût des paiements SLA.<sup>1</sup> »

Forrester a constaté que l'utilisation de ServiceNow Customer Service Management aidait à centraliser les systèmes d'assistance pour accroître la transparence, améliorer la satisfaction client, booster la productivité des agents et réduire la dépendance vis-à-vis des systèmes hérités coûteux.<sup>2</sup>

Les avantages de ServiceNow Customer Service Management incluent également :

- 38 % de réduction du taux de perte de clientèle
- 20 % de paiements SLA en moins
- 24 % de réduction du temps de traitement des tickets
- 60 % de réduction du nombre de tickets
- 25 % d'accélération du délai de productivité des nouveaux agents

<sup>1</sup> « Étude Total Economic Impact™ sur ServiceNow Customer Service Management réalisée en mars 2019 par Forrester Consulting pour ServiceNow »

<sup>2</sup> « Évaluation de la valeur de ServiceNow Customer Service Management, une étude mandatée en avril 2019 et menée par Forrester Consulting pour ServiceNow. »

Les Workflows Clients ServiceNow permettent de gérer l'engagement client, les opérations et les services, ainsi que la prestation de services sur site, afin d'offrir une expérience client fluide et en boucle fermée qui aide à :

- Gagner en efficacité et résoudre les problèmes complexes à la source en connectant facilement l'ensemble de votre entreprise
- Anticiper les problèmes potentiels et les résoudre intelligemment avant qu'ils n'affectent les clients
- Piloter des actions avec une technologie de libre-service personnalisée pour gérer instantanément les demandes fréquentes des clients
- Accélérer et améliorer les réponses aux clients à l'aide de l'IA générative pour capturer les contenus les plus pertinents des tickets d'assistance.
- Fidéliser vos clients actuels en minimisant les problèmes liés au service client traditionnel et les informer en amont sur les problèmes qu'ils peuvent rencontrer
- Maximiser la vente incitative, la vente de solutions complémentaires et les opportunités de bouche à oreille afin d'atteindre de nouveaux clients

## Fidélisez vos clients avec ServiceNow

Assurez-vous que votre parcours client de bout en bout est fluide et offre la meilleure expérience possible en connectant les solutions existantes les plus performantes.

## Plateforme de Workflows Clients ServiceNow





## À propos de ServiceNow

ServiceNow (NOW à la Bourse de New York) simplifie le monde du travail, pour tous. Notre plateforme et nos solutions basées sur le cloud permettent de digitaliser et d'unifier les entreprises afin qu'elles puissent faciliter, accélérer et optimiser le travail. Ainsi, les employés et les clients peuvent être plus connectés, plus innovants et plus agiles. Et nous pouvons tous créer l'avenir que nous imaginons. The world works with ServiceNow™. Pour plus d'informations, consultez le site [www.servicenow.com/fr](https://www.servicenow.com/fr).

En savoir plus

**servicenow**®

© 2023 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. 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, appellations de produits ou logos peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.