

Pourquoi Capgemini

Le monde de l'entreprise n'a jamais rencontré une période de changements et de ruptures technologiques aussi importante. La technologie modifie la nature de la concurrence, et intensifie le besoin d'émergence d'idées nouvelles. Si le potentiel de la transformation numérique est absolument clair, le cheminement pour l'accomplir ne l'est pas.

Pour Capgemini, la technologie seule ne permet pas de transformer efficacement les activités des entreprises. À la pointe de l'innovation, Capgemini collabore avec les entreprises de toutes tailles et de tous secteurs afin d'aider leurs organisations à améliorer qualité et efficacité, tout en générant de la croissance.

Avec ServiceNow, Capgemini vous accompagne dans la transformation de votre organisation

Capgemini propose un portefeuille complet de services de transformation digitale s'appuyant sur les dernières tendances et technologies disponibles du secteur afin de répondre aux attentes de tous les utilisateurs de l'entreprise.

Notre mission est de vous aider à mettre en place les fonctionnalités de la plateforme ServiceNow afin qu'elles jouent un rôle clé dans votre programme de transformation numérique.

Les solutions et le modèle de delivery Capgemini autour des technologies ServiceNow apportent transparence et flexibilité aux services informatiques, permettent une création de valeur allant bien au-delà de l'optimisation budgétaire, tout en générant des résultats opérationnels concrets.

Nous avons l'expérience et l'expertise



Avec plus de 200 000 collaborateurs dans 44 pays, Capgemini est un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique.

Le Centre d'Excellence (CoE) ServiceNow chez Capgemini

- Capgemini est certifié Global Alliance Partner chez ServiceNow depuis 2009
- Une expérience significative des déploiements à grande échelle parmi les clients classés Fortune 500
- Capgemini a réalisé avec succès certains des plus grands déploiements ServiceNow dans le monde

+340
formations ServiceNow

+250
certifications ServiceNow

+17K
personnes / mois
d'expérience

+150
accélérateurs ServiceNow

Applications Métier
sur mesure

IA et
Automatisation

Tableaux de bord
interactifs

ITSM de nouvelle
génération

IT Business
Management

IT Operations
Management

Transformation des organisations

Expérience & Expertise

- 1M d'utilisateurs finaux
- +85 déploiements d'ITSM
- +40 déploiements de CMBD
- +35 Asset Management
- +450 Intégrations
- +20 PPM, IT GRC, Gestion des demandes
- +15 applications métiers

Capgemini Centre d'excellence

- Gains liés aux innovations
- Augmentation de la productivité
- Baisse des coûts grâce au business model Rightshore®
- Amélioration de l'efficacité opérationnelle
- Applications métier sur mesure

Solutions & Accélérateurs

Capgemini propose une gamme complète de services autour des technologies ServiceNow afin de répondre aux besoins de ses clients.

Conseil

Définition des processus ITSM / non ITSM et conception d'une feuille de route pour le déploiement de ServiceNow, avec la recommandation d'un outil répondant aux exigences de votre organisation. L'évaluation comprend également l'optimisation de la plateforme et des processus pour les clients déjà équipés de la plateforme ServiceNow.

Montées de version

Déploiement des nouvelles versions ServiceNow sur les instances client, avec des calendriers et des feuilles de routes optimisés.

Business Management

Permettre aux clients d'utiliser efficacement des modules tels que PPM, IT GRC, Analytics.

Services d'intégration

Transformation des services informatiques existants en utilisant les meilleures pratiques du secteur, vers un meilleur alignement avec les objectifs de l'entreprise et une expérience utilisateur améliorée.

Les Services d'Intégration couvrent la définition des processus, le déploiement de l'outil, la conduite du changement de l'organisation, la validation des tests et la gestion de l'expérience utilisateur.

UI et Tableaux de bord

Développement d'interfaces élégantes et conviviales, grâce au Portail de Service Client, et de tableaux de bords type KPI utilisant les fonctionnalités intégrées de reporting de la plateforme ServiceNow ainsi que de Performance Analytics.

Support et Maintenance

Maintenance courante et améliorations de la plateforme de services existante avec des modèles de tarification innovants, tels que la tarification basée sur un catalogue de services.

IT Operations Management

Extension de la CMDB existante avec les Business Services de l'entreprise, pour assurer une qualité de service optimum.

Plateforme « as a service »

Développement d'applications métier en utilisant les fonctionnalités de la plateforme ServiceNow.

Automatisation

Automatisation des opérations récurrentes, généralement chronophages et source d'erreurs, dans le domaine de la maintenance des infrastructures et des applications.

Avantages des projets de transformation

Quelques exemples de la manière dont Capgemini génère des résultats concrets.

Productivité



Augmentation de **38%** de la productivité grâce aux artefacts et aux accélérateurs

Rightshore® model



Réduction de **50%** des coûts de maintenance

Règlements lors du premier appel



Augmentation de **80%** du taux de résolution de problèmes lors du premier appel

Investissement dans les installations



Economie de **+/- 100%** grâce à la solution Hot Desking

Intégration des IoT



Réduction de **40%** des interventions sur le terrain grâce aux IoT

Coût de l'outillage de gestion de projet



Economie annuelle de **+/- 450K%** via l'utilisation de ServiceNow PPM

Délai d'exécution



Amélioration de **20%** du délai d'exécution des tickets

Contact

Fabien Lecourt
Alliance Manager ServiceNow - Capgemini France
fabien.lecourt@capgemini.com

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. À la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes.

Fort de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations.

Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte plus de 200 000 collaborateurs présents dans plus de 40 pays. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 13,2 milliards d'euros en 2018.

Plus d'information sur
www.capgemini.com