

Expérience client : OVHcloud et ServiceNow font cause commune

Le groupe français OVHcloud et l'éditeur californien de solutions ServiceNow ont confirmé leur engagement commun autour de l'expérience client.

Cette alliance passe notamment par l'intégration de la solution de gestion de service client [Customer Service Management](#) (CSM) de ServiceNow. L'outil a été sélectionné par OVHcloud dès l'automne 2019 pour couvrir l'ensemble de son support client.

Les capacités de mise à l'échelle de Customer Service Management et le respect de la « [souveraineté](#) » des données ont été particulièrement appréciées. Il s'agit pour OVHcloud de maintenir la gestion de ses données dans ses infrastructures cloud en France, comme à l'international. Et de « multiplier les points de contact pour accompagner avec plus de réactivité ses 1,5 million de clients », a expliqué la société basée à Roubaix.

L'hébergeur internet et fournisseur de services cloud veut ainsi affûter sa vision du service client omnicanal et fluidifier le pilotage des flux de travail (workflows) des utilisateurs. OVHcloud s'est allié à l'ESN Capgemini pour la mise en oeuvre de ce projet.

L'autre volet du partenariat OVHcloud / ServiceNow concerne Open Trusted Cloud.

Open Trusted Cloud

L'offre de ServiceNow fait officiellement partie des solutions labellisées [Open Trusted Cloud](#) dans le cadre du programme éponyme.

L'ambition affichée par OVHcloud avec ce programme consiste « à co-construire un écosystème de services SaaS et PaaS hébergés dans un cloud ouvert, réversible et soucieux de la protection des données », a réaffirmé le groupe français dans un communiqué.

ServiceNow, de son côté, complète ses références d'un grand compte classé au top 7 Forrester Wave des fournisseurs du [cloud privé](#) et hébergé en Europe.

« Le rapprochement entre OVHcloud et ServiceNow est naturel. Nos ADN sont communs, tout autant que notre volonté d'accompagner la transformation numérique des acteurs du secteur public », a déclaré Bruno Buffenoir, vice-président régional de ServiceNow.