

## Communiqué de presse

Paris, France, 24 septembre 2024

**Inetum devient l'une des premières entreprises en Europe à investir dans la gestion des fournisseurs de technologies ServiceNow (TPSM) pour améliorer son impact auprès de ses clients, fournisseurs et employés.**

Inetum, partenaire Elite de ServiceNow et leader européen des services et solutions numériques, annonce son investissement stratégique dans l'extension des capacités de la plateforme ServiceNow, et se positionne comme l'une des premières entreprises en Europe à investir dans la gestion des services de fournisseurs de technologies ServiceNow (TPSM), à la fois pour ses propres opérations et pour soutenir la livraison de ses solutions aux clients. Cette décision s'inscrit dans le cadre du plan ambitieux d'Inetum visant à dépasser les 1 500 consultants ServiceNow au cours des quatre prochaines années, principalement en Europe et avec l'appui de l'Inde et l'Amérique latine.

### Un pionnier européen exploite la solution TPSM de ServiceNow pour la gestion du service client

ServiceNow TPSM permet à Inetum de s'assurer que ses fournisseurs respectent les niveaux de service convenus, d'identifier et de résoudre rapidement les problèmes, réduisant ainsi les temps d'arrêt et améliorant la satisfaction des clients et des employés. En outre, l'extension de l'utilisation de TPSM dans l'intégration améliorée de ses offres permet à Inetum de rationaliser les processus de gestion des fournisseurs, de réduire les coûts et d'améliorer l'efficacité globale de l'entreprise, pour un impact digital renforcé sur l'expérience client et employé.

**Nathalie Pousin, Group COO d'Inetum et CEO d'Inetum Technologies déclare :** « Nous utilisons déjà la plateforme ServiceNow pour gérer certains domaines de notre activité dans des territoires spécifiques, notamment les services informatiques fournis à nos employés et les services d'externalisation pour les clients. Nous étendons maintenant la couverture de ServiceNow à l'échelle mondiale, tout en introduisant de nouvelles fonctionnalités. Nous pensons que l'investissement stratégique dans la plateforme ServiceNow en tant qu'épine dorsale numérique sous-tendant notre transformation nous aidera à améliorer notre efficacité future et à rationaliser nos opérations, y compris nos services d'externalisation, tout en apportant plus de valeur à toutes nos parties prenantes. »

**Marin Marinov, SVP Inetum Solutions ServiceNow Global Practice ajoute :** « La mise en œuvre de TPSM, dirigée par notre propre pratique ServiceNow, accélère la consolidation et l'optimisation de l'offre globale d'Inetum, permettant à l'entreprise de tirer parti de ses centres d'expertise internationaux pour fournir un catalogue de services unique et consolidé de manière unifiée et transparente. Combiné à notre expertise en Gen AI (Inetum Gen AI HUB), nous offrons un catalogue de services unique et consolidé, améliorant l'expérience client en intégrant la chaîne de valeur de la prestation de services sur une plateforme unique. »

**Rémi Trento, Directeur Général France de ServiceNow précise :** « Nous sommes fiers de renforcer notre collaboration avec Inetum, qui partage notre engagement en faveur de l'innovation et des solutions centrées avant tout sur le client. Cet investissement stratégique au sein de notre plateforme témoigne de la volonté d'Inetum d'offrir des services de la plus haute qualité à ses clients. »

**Inetum place la barre très haut en Europe en investissant dans la croissance de sa pratique globale ServiceNow, permettant ainsi à ses clients de mettre en œuvre leurs agendas de transformation digitale.**

Inetum compte plus de 400 consultants certifiés, détenant plus de 800 certifications dans les domaines de l'excellence technologique et opérationnelle, de l'expérience client, de l'expérience employés et des flux de

travail de création. Inetum a un bilan éprouvé pour diriger des transformations à grande échelle en optimisant et en rationalisant les flux de travail sur la plateforme ServiceNow pour des entreprises leaders dans les secteurs des services financiers, de la technologie, des médias et des télécommunications, des fournisseurs de services, de la fabrication, de la vente au détail et des services publics. Dans le cadre de sa stratégie de croissance, Inetum prévoit de dépasser les 1 500 consultants ServiceNow au cours des quatre prochaines années, principalement en Europe et avec le soutien de l'Inde et de l'Amérique latine. Cette croissance est soutenue par le développement de centres d'excellence qui jouent un rôle crucial dans la maintenance et l'évolution de la plateforme mondiale ServiceNow, en veillant à ce que les clients bénéficient d'une assistance et de solutions cohérentes et de haute qualité, adaptées à leurs besoins spécifiques.

### À propos d'Inetum

Inetum est un leader européen des services numériques. Pour les entreprises, les acteurs publics et la société dans son ensemble, les 28 000 consultants et spécialistes du groupe visent chaque jour l'impact digital : des solutions qui contribuent à la performance, à l'innovation et au bien commun. Présent dans 19 pays au plus près des territoires, et avec ses grands partenaires éditeurs de logiciels, Inetum répond aux enjeux de la transformation digitale avec proximité et flexibilité. Porté par son ambition de croissance et d'industrialisation, Inetum a généré en 2023 un chiffre d'affaires de 2,5 milliards d'euros.

Plus d'informations sur : [www.inetum.com](http://www.inetum.com)

### Pour plus d'informations, veuillez contacter

#### **Inetum Press Relations**

[press@inetum.com](mailto:press@inetum.com)

#### **Group**

[Claudine.le-Berre@inetum.com](mailto:Claudine.le-Berre@inetum.com)

[inetum@publicisconsultants.com](mailto:inetum@publicisconsultants.com)

#### **France**

[emmanuel.adrey@inetum.com](mailto:emmanuel.adrey@inetum.com)

[inetum@primatice.com](mailto:inetum@primatice.com)

#### **Inetum on Social Media:**

[Facebook](#) / [LinkedIn](#) / [YouTube](#) / [Instagram](#)

\* 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.