

WAVESTONE

Agents IA dans ServiceNow : Cas d'usage et bonnes pratiques pour une adoption réussie

Wavestone en partenariat avec ServiceNow

Juin 2025

servicenow[®]



Agenda

Pourquoi ce livre blanc	3
Introduction – Contexte et enjeux des agents IA	4
Lexique	5
1. L'évolution de l'IA au cours des dernières années	6
2. Les agents dans ServiceNow : Quelques cas d'usage repères	10
3. Now Assist et agents IA de ServiceNow : fonctionnement, différences et implémentation	16
4. ServiceNow agents IA : des bénéfices concrets pour chaque fonction de l'entreprise	22
5. Bonnes pratiques pour intégrer l'IA dans votre existant ServiceNow	27
6. Perspectives d'évolution – Vers des agents plus autonomes et collaboratifs	33
Conclusion	35

Pourquoi ce livre blanc

Dans le nouveau paradigme technologique qui se dessine, les usages ne dictent plus le rythme de la technologie : **c'est désormais la technologie qui précède les usages.**

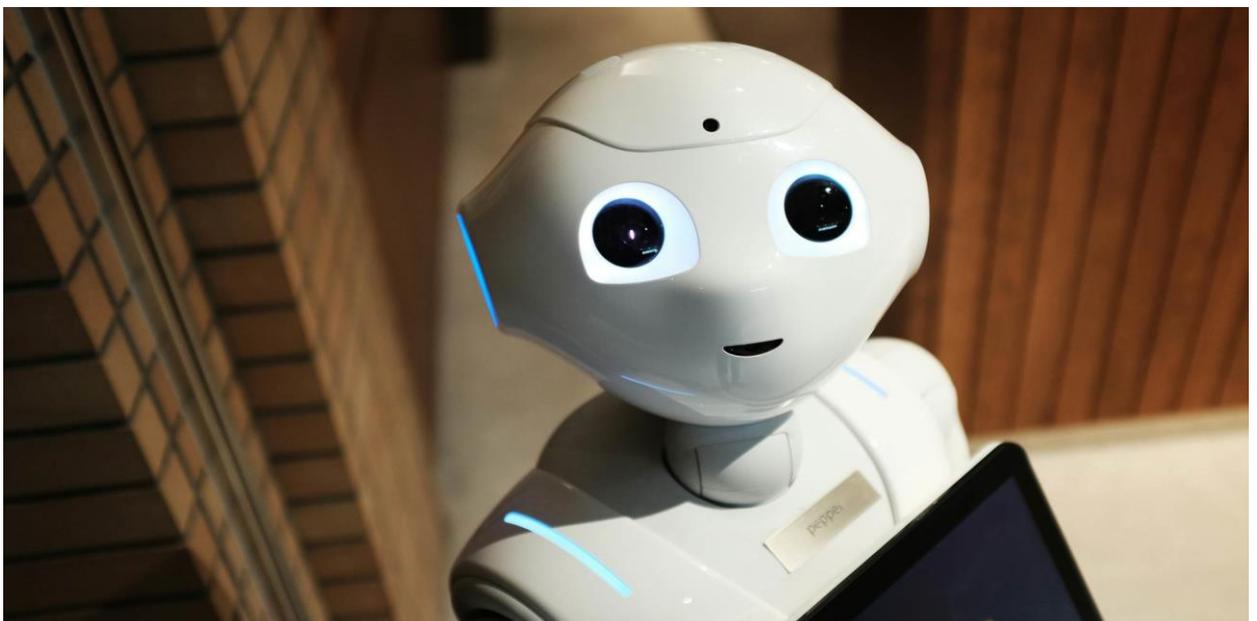
L'essor fulgurant de l'IA au cours des dernières années en est la preuve. Après l'IA prédictive et l'IA générative – qui a marqué 2024 comme une année charnière – 2025 voit émerger l'IA Agentique, une quatrième phase de l'automatisation intelligente caractérisée par des agents autonomes capables d'opérer avec un minimum d'intervention humaine. Cette accélération signifie que les entreprises doivent innover avant même que les besoins ne soient pleinement exprimés, sous peine de rester en retrait.

Ce livre blanc a été conçu comme une réponse stratégique à cette transformation. Il vise à aider les décideurs IT et métiers à prendre du recul, **comprendre la portée de**

l'IA agentique, et identifier les conditions pour en tirer pleinement parti. Il s'appuie sur le regard croisé de Wavestone et ServiceNow pour poser les bons jalons, éviter les confusions entre IA générative et agentique, et tracer une voie claire vers une adoption maîtrisée.

Plus qu'un simple état des lieux, ce document est un appel à l'anticipation : dans un monde où la technologie précède les usages, il appartient désormais aux entreprises visionnaires de s'organiser avant même que les besoins ne soient explicitement exprimés. Ignorer cette vague serait une erreur stratégique ; la saisir, un levier de compétitivité durable.

Notre objectif est clair : vous aider à repenser votre approche stratégique afin de vous préparer à l'arrivée de ces agents intelligents autonomes.



Introduction – Contexte et enjeux des agents IA

L'intelligence artificielle s'impose aujourd'hui comme un levier majeur de transformation des entreprises. Selon l'[indice de maturité AI 2025 de ServiceNow](#), **83% des entreprises pionnières en la matière ont vu leurs revenus bruts progresser grâce à l'IA**. Les promesses sont importantes : gains de productivité, réduction des coûts, amélioration de l'expérience des clients et des employés, etc. En effet, 84% des entreprises anticipent une hausse d'efficacité, 81% une réduction des coûts, 80% une meilleure expérience client/employé et 78% une amélioration de la gestion des risques grâce à l'IA.

Cependant, tirer parti de l'IA à grande échelle reste un défi. **De nombreuses organisations peinent à dépasser le stade de l'expérimentation** pour déployer l'IA en production. Les causes sont connues : difficultés d'implémentation technique, problèmes de gouvernance des données et de la qualité des modèles, sans oublier la conduite du changement auprès des équipes. La démonstration du retour sur investissement (ROI) de l'IA requiert des métriques claires et une approche méthodique pour aligner les cas d'usage sur les objectifs métier. Par ailleurs, l'essor récent de l'IA générative et agentique oblige les entreprises à revoir leur gouvernance : **on passe d'une approche purement technique à une approche stratégique de l'IA, intégrant des volets compliance, éthique et sécurité dès le départ.**

Dans ce contexte, l'automatisation intelligente est un enjeu central. Les entreprises ont longtemps automatisé des tâches via des règles prédéfinies ou des scripts. L'IA permet une automatisation plus "intelligente", capable d'apprendre et de s'améliorer en continu. **Les "agents IA"** – ces assistants numériques autonomes dont nous allons parler – **incarnent cette nouvelle vague d'automatisation**. Capables de décider d'un plan et d'agir, ils offrent la promesse de libérer les employés des tâches répétitives, d'accélérer les processus et d'améliorer la qualité de service, tout en travaillant 24/7. L'IA Agentique s'annonce comme une révolution dans la manière de délivrer des services IT, RH, support client et dans bien d'autres domaines.

Ce livre blanc présente des concepts clés, le positionnement de Wavestone et de ServiceNow, des cas d'usages concrets, les bénéfices obtenus, ainsi que les bonnes pratiques pour réussir de tels projets. En s'appuyant sur l'expertise de Wavestone en conseil et sur la plateforme technologique de ServiceNow, **nous proposons également une réflexion sur la gouvernance et l'accompagnement du changement, facteurs indispensables pour tirer pleinement parti des agents IA de façon maîtrisée, mesurable et durable.**

Lexique :

Agent Conversationnel (Chatbot) :

Principalement réactif, c'est un assistant virtuel textuel, qui répond aux questions basiques et suit des scripts prédéfinis.

Agent IA : un assistant qui travaille en langage naturel, capable de planifier un enchaînement de tâches pour atteindre un objectif, de les réaliser de manière autonome avec des outils, de collaborant avec d'autres Agents et des systèmes d'information.

Agentique : Avec les agents, l'IA entre dans une nouvelle phase, celle de l'IA "Agentique". Les agents IA peuvent initier des actions et collaborer avec d'autres agents ou humains pour atteindre des objectifs définis.

Machine Learning (Apprentissage Automatique) : une technologie de l'IA basée sur l'apprentissage, qui permet et de s'améliorer automatiquement à partir de l'expérience sans être explicitement programmée.

IA Générative : une forme d'IA capable de générer du contenu nouveau, comme du texte, des images ou du code, en se basant sur des modèles préexistants.

NLP (Natural Language Processing) :

traitement du langage naturel, une technologie qui permet aux machines de comprendre, interpréter et répondre au langage humain.

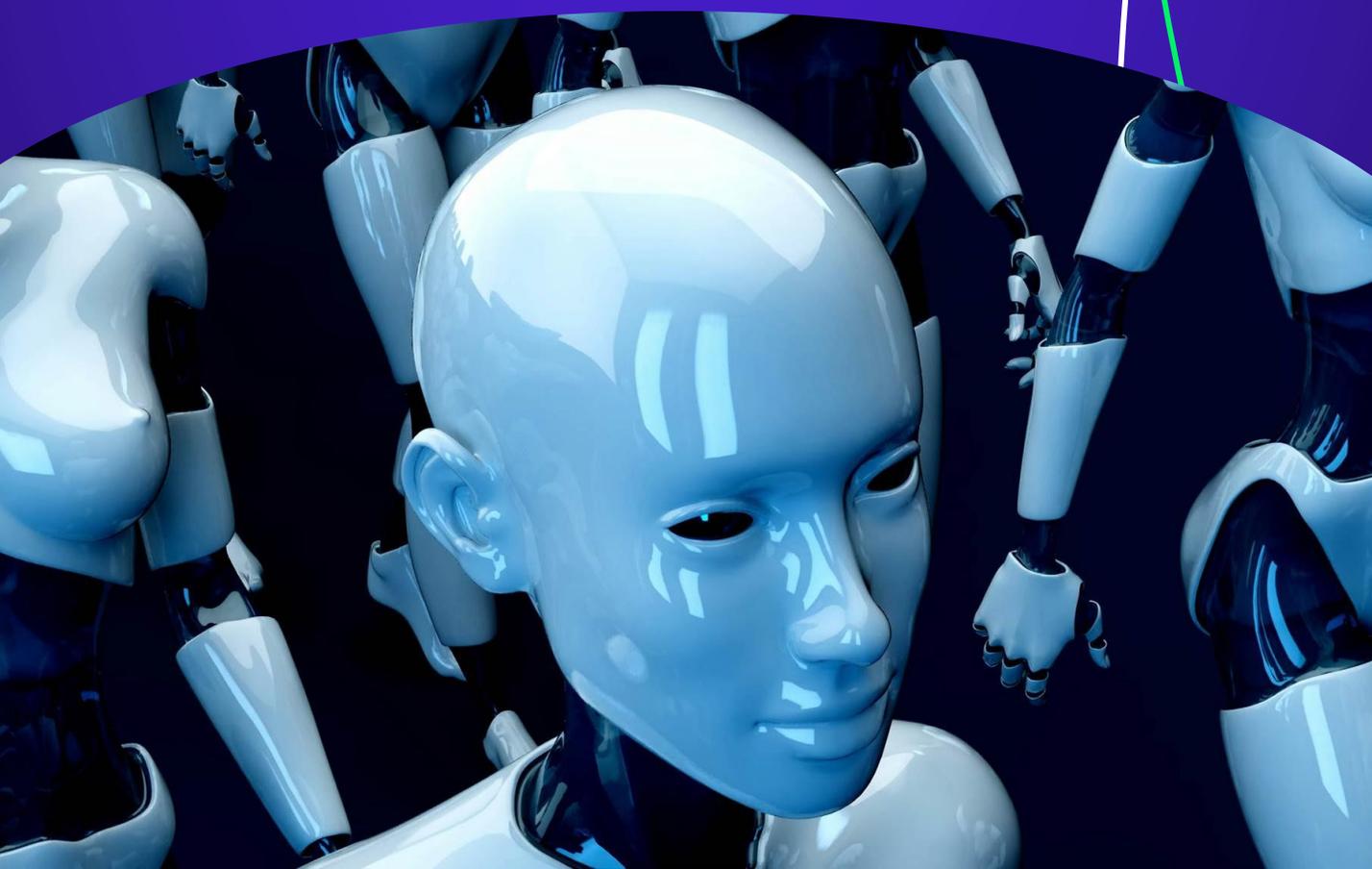
LLM (Large Language Models) : des modèles d'IA de grande taille capables de comprendre et de générer du texte en langage naturel.

Process Mining : une technique d'analyse des processus métier basée sur les données pour découvrir, surveiller et améliorer les processus réels en extrayant des connaissances des journaux d'événements disponibles dans les systèmes d'information.

Multi-modalité : la capacité d'un modèle d'IA à traiter et à intégrer et générer plusieurs types de données (texte, image, voix, etc.).

RPA (Robotic Process Automation) : Une technologie qui permet d'automatiser des tâches répétitives et basées sur des règles en utilisant des robots logiciels agissant via les interfaces utilisateurs.

01. L'évolution de l'IA au cours des dernières années



1.1 Des fondations de l'IA à l'émergence des agents intelligents

L'intelligence artificielle n'est pas née avec ChatGPT. Ses racines remontent aux années 1950, lorsque des pionniers comme Alan Turing posaient les premières bases d'une machine « pensante ». Pendant des décennies, l'IA est restée cantonnée aux laboratoires de recherche et à des cas d'usage très ciblés, fonctionnant sur des règles codées manuellement ou sur des algorithmes statistiques. Mais les progrès de la puissance de calcul, l'essor des données massives et les avancées en deep learning ont changé la donne. L'IA est passée d'un concept scientifique à un moteur de transformation concret.

Une montée en puissance fulgurante

La première grande vague d'adoption s'est matérialisée dans les années 2010, avec l'IA prédictive. Les entreprises ont commencé à exploiter les capacités d'apprentissage automatique (machine learning) pour anticiper des comportements : recommandations de produits, détection de fraude, maintenance prédictive...

Puis vint l'IA générative, rendue célèbre par des modèles comme DALL-E, Midjourney et surtout ChatGPT lancé fin 2022. En quelques mois, cette nouvelle forme d'IA s'est infiltrée massivement dans les usages métiers et grand public. La capacité de générer du contenu (texte, image, code, etc.) de

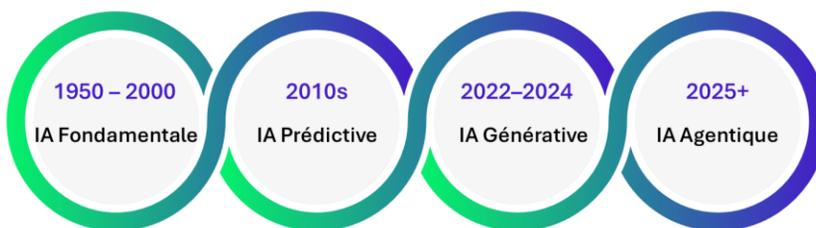
manière autonome a ouvert un nouveau champ d'opportunités – mais aussi de questions.

Un tournant avec l'IA Agentique

Aujourd'hui, une nouvelle étape s'amorce avec l'IA Agentique. Là où l'IA générative réagit à des requêtes, l'IA Agentique agit de manière autonome, dans des environnements complexes, selon des objectifs définis. Ces agents IA ne se contentent plus de produire des réponses : ils planifient, prennent des décisions, apprennent en continu, et interagissent avec d'autres systèmes pour atteindre un but. On passe d'une IA qui assiste, à une IA qui exécute au service d'un objectif.

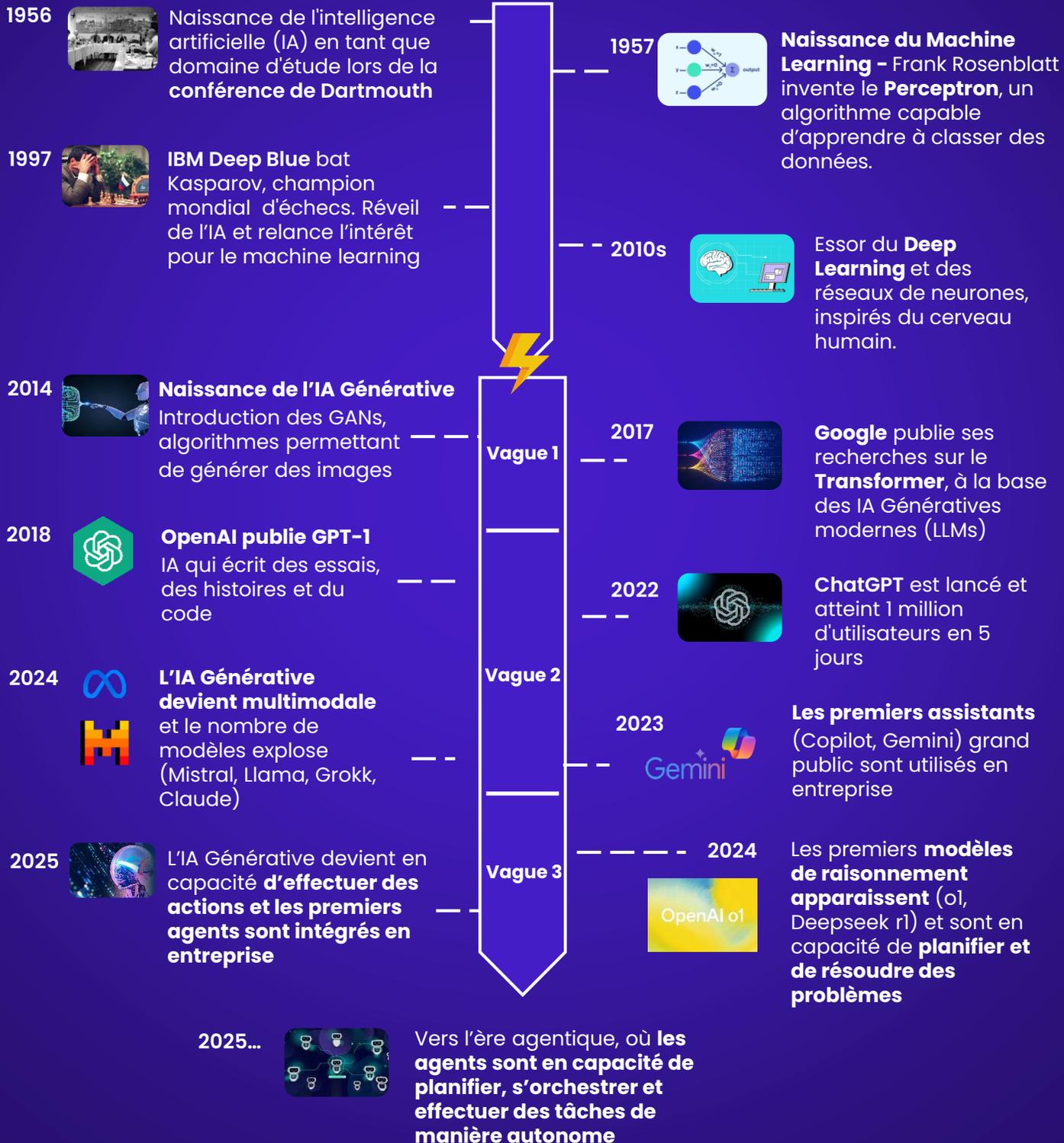
Une adoption qui s'accélère

En 2023, plus de 60 % des grandes entreprises ont lancé des expérimentations autour de l'IA générative. En 2024, les cas d'usage à l'échelle se sont multipliés. Et dès 2025, l'IA Agentique s'impose comme le prochain levier stratégique. Ce changement n'est pas progressif, il est exponentiel. C'est une transformation comparable à l'arrivée du cloud ou de l'internet mobile : les organisations qui sauront l'anticiper auront un avantage concurrentiel décisif. À l'inverse, celles qui attendront une « stabilisation » risquent de perdre du terrain.



L'histoire de l'IA

De simples programmes dans les années 1950, l'IA a évolué vers des assistant conversationnels intelligents et est en train de se diriger vers des agents intelligents capables de planifier, d'agir et de s'orchestrer, avec de plus en plus d'autonomie



1.2 L'IA dans la plateforme ServiceNow

D'une assistance ciblée à une orchestration d'agents IA

Dès 2017, ServiceNow a initié l'intégration de l'intelligence artificielle dans sa plateforme avec une vision claire : fluidifier le travail à travers des automatisations intelligentes. Les premières briques reposaient sur des modèles déterministes et du Machine Learning, appliqués à des cas concrets comme la catégorisation automatique de tickets ou l'assistance à la résolution. L'IA était alors utilisée pour renforcer la productivité des agents, en leur fournissant des recommandations issues de l'analyse des données et de la connaissance métier.

Avec l'arrivée de l'IA générative, ServiceNow franchit une nouvelle étape. L'assistant conversationnel Now Assist transforme l'expérience utilisateur : interactions en langage naturel, réponses enrichies via la base de connaissances, suggestion de résolution, génération de contenus... Cette capacité permet non seulement de soulager les centres de services, mais aussi d'augmenter la qualité et la réactivité.

Depuis 2024, ServiceNow passe à une nouvelle ère : celle des agents IA autonomes. Ces agents sont capables de traiter des demandes de bout en bout, d'interagir avec les systèmes internes et tiers, et de déclencher des actions dans les workflows, sans intervention humaine.

Une plateforme unifiée et nativement AI-ready

ServiceNow repose sur une architecture intégrée (« built-in, not bolted-on ») : les agents IA peuvent immédiatement exploiter les workflows, les processus et les données existants dans l'écosystème ServiceNow,

garantissant sécurité, cohérence et efficacité opérationnelle. Grâce au Workflow Data Fabric, ces agents peuvent également se connecter à des outils tiers, enrichir leurs décisions avec des données externes, ou déclencher des actions dans d'autres systèmes.

Des outils puissants pour créer, gouverner et orchestrer les agents IA

- AI Agent Studio : création d'agents IA sur mesure via une interface no-code, à partir de besoins métier exprimés en langage naturel.
- AI Agent Orchestrator : coordination intelligente de plusieurs agents spécialisés dans des processus complexes.
- AI Control Tower : supervision centralisée pour piloter la performance, la conformité et les risques liés aux agents IA.

Une base technologique robuste et en évolution continue

ServiceNow renforce également sa souveraineté technologique avec le développement de ses propres LLMs (comme Apriel Nemotron 15B), optimisés pour les workflows métiers et l'exécution temps réel. En parallèle, la plateforme s'ouvre à des partenariats stratégiques (notamment avec NVIDIA) pour booster la performance des agents et intégrer des modèles de langage ou des capacités d'inférence avancées.

ServiceNow déploie une IA native, orchestrée et souveraine pour passer de l'assistance ponctuelle à des agents autonomes capables d'agir.

02. Les agents dans ServiceNow : Quelques cas d'usage repères

Tour d'horizon des domaines où les agents et les agents IA créent de la valeur, avec des exemples concrets par fonction.



2.1 Ressources Humaines – Améliorer l'expérience collaborateur :

Les services RH ont rapidement perçu l'intérêt d'une approche Plateforme de Service capable de fournir une réponse instantanée et fiable aux interrogations des collaborateurs. À travers des solutions comme **ServiceNow HR Service Delivery et son portail Employee Center**, ces assistants digitaux unifient l'accès à l'information et s'imbriquent aux workflows RH sans rupture d'expérience. Qu'il s'agisse du solde de congés, d'une question sur la paie, d'un détail sur la couverture santé ou de la procédure de formation, l'information est délivrée sans délai, de jour comme de nuit. Les collaborateurs n'ont plus à formuler une demande par courriel, tandis que les équipes RH voient leur charge administrative allégée.

L'Agent IA fait preuve d'autonomie : il peut vérifier en temps réel les droits à congés, soumet la demande au manager, notifie l'intéressé de la validation puis met à jour le dossier. Il peut générer sur demande un relevé individuel de rémunération globale ou préremplir un ticket complexe avant de l'acheminer vers un conseiller spécialisé.

Le premier contact d'un nouveau salarié devient lui aussi plus fluide. L'agent guide le nouvel arrivant dans ses démarches administratives, orchestre la distribution du matériel informatique et pointe les ressources indispensables pour comprendre la culture de l'entreprise. Dans une approche plus transversale, un point d'entrée unique combine ressources humaines, informatique et services généraux ; l'agent dirige la requête, en coulisse, vers le sous-système approprié, abolissant les silos qui nuisent à l'expérience collaborateur.

Une étude interne (The Total Economic Impact™ of ServiceNow HR Service Management) montre **une réduction de plus de la moitié du temps de traitement** de certaines demandes et une hausse

corrélative de la satisfaction exprimée par les employés, tandis que les équipes RH se libèrent du temps pour mener des actions à plus forte valeur ajoutée auprès des collaborateurs.

L'agent guide le nouvel arrivant dans ses démarches administratives, orchestre la distribution du matériel informatique et pointe les ressources indispensables pour comprendre la culture de l'entreprise

2.2 Finance et Achats – Automatisation des tâches financières courantes :

L'Orchestrator d'agents IA intégré à ServiceNow peut prendre en charge une large gamme de cas d'usage financiers et achats, en interaction avec les modules comme **Accounts Payable Operations, Sourcing & Procurement Operations ou Performance Analytics**. Il peut automatiser le traitement des factures fournisseurs : extraction des données depuis un email ou un portail, rapprochement automatique, validation selon les règles internes, déclenchement de workflows de traitement d'exceptions prêts à être approuvés par les équipes (factures en litige, erreurs de TVA...).

Dans les demandes d'achat, l'agent facilite le traitement des demandes ouvertes aux collaborateurs via un portail en libre-service, oriente vers les fournisseurs existants, facilite le processus de demande d'onboarding de nouveaux fournisseurs, orchestre les circuits d'approbation selon les politiques d'achat.

Enfin, pour la gestion fournisseurs, l'Agent IA permet à ces derniers de soumettre des demandes, suivre le statut de leurs factures, ou être onboardés automatiquement via un portail dédié, en orchestrant la vérification des données, les validations internes et la création du compte fournisseur dans l'ERP.

2.3 IT & Support technique – Un support 24/7 plus efficace :

Dans le domaine du Service Management et des Opérations IT, les agents s'intègrent nativement aux processus existants et exploitent la base de connaissances pour proposer des résolutions éclairées. En première ligne, un agent conversationnel disponible 24/24H répond aux questions des collaborateurs et crée, si nécessaire, un ticket d'incident enrichi. **L'analyse automatique de l'historique d'incidents permet ensuite une catégorisation fine et un routage immédiat vers le bon groupe de résolution, ce qui réduit drastiquement le temps de prise en charge.**

Un autre Agent IA détecte les incidents récurrents – un compte verrouillé ou un mot de passe expiré, par exemple – et déclenche en autonomie des workflows de remédiation. Lorsqu'une intervention humaine demeure indispensable, il peut collecter en amont les journaux système, les configurations et les occurrences similaires, puis présenter au technicien les extraits pertinents; celui-ci se concentre ainsi sur la résolution plutôt que sur la recherche d'informations.

Dans la gestion des applicatifs, un agent vérifie la disponibilité des licences logicielles, la politique d'attribution de licence, et encadre l'exécution des tâches d'installation à distance, conciliant rapidité et conformité aux procédures internes.

L'ensemble de ces apports se traduit par une diminution significative du volume de tickets de niveau 1 (jusqu'à 50% en utilisant les outils de calcul Service), une accélération du délai moyen de résolution et une amélioration sensible de la satisfaction des utilisateurs finaux. Les équipes IT se libèrent du temps pour davantage d'automatisation et d'innovation.

2.4 Relation Client :

L'impact des agents IA ne se limite pas au

périmètre interne. Côté client, un agent conversationnel assure un support permanent, capable de traiter les questions sur les produits, de guider les utilisateurs ou de résoudre un dysfonctionnement simple. Les demandes les plus complexes sont transférées à un conseiller humain, mais le contexte est conservé, évitant au client de répéter ses informations.

Pour les réclamations ou incidents plus complexes, l'agent analyse le sentiment client et le prend en compte dans sa façon de traiter la demande, fournit une réponse automatique ou escalade dans un ticket. Il identifie alors le bon service (technique, logistique, facturation...) et assure un routage intelligent vers l'équipe compétente, sans rupture de canal. Il peut aussi orchestrer des processus complets, par exemple : traiter un retour produit de bout en bout, générer l'étiquette, notifier la logistique, et déclencher le remboursement une fois le colis reçu, qu'il fait approuver à un agent humain.

Enfin, son intégration avec les systèmes tiers (CRM, ERP, outils IT), permet à l'agent de disposer du contexte client complet et coordonner les différentes équipes dans un workflow transverse : à partir d'un seul dossier, un agent peut ainsi déclencher simultanément plusieurs processus validés : une alerte produit, une intervention logistique et une mise à jour IT, tout en tenant informé le client. L'ensemble s'inscrit dans une logique d'expérience omnicanale fluide et cohérente, avec un historique unifié quel que soit le canal utilisé (chat, e-mail, téléphone, appli mobile...).

L'agent intelligent automatise les demandes courantes, orchestre les processus complexes, assure un routage intelligent et s'appuie sur le NLP et l'analyse des tickets pour une relation client pilotée par la donnée

2.5 Gestion des risques et conformité – Veille intelligente et assistance aux contrôles :

Dans les centres opérationnels de sécurité (SOC), la volumétrie d'alertes rend indispensable un triage automatisé. Le module **Security Operations** met en œuvre cette approche : il collabore avec le SIEM (Security information and event management) pour enrichir et prioriser les alertes dès leur création. L'IA évalue les alertes, les enrichit d'informations contextuelles, estime la sévérité et hiérarchise les priorités. Les analystes se consacrent ainsi aux incidents réellement critiques plutôt qu'au dépouillement de faux positifs.

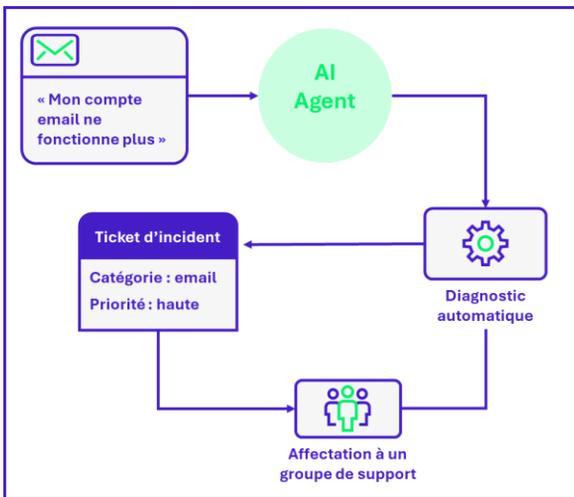
Lorsque la menace est confirmée, l'agent déclenche un playbook : isolation d'un poste, réinitialisation d'identifiants, déploiement d'un correctif d'urgence ou collecte de

preuves numériques. Dans un workflow, chaque étape est tracée et documentée, l'AI participe à la constitution d'un rapport post-incident exhaustif. Dans la gestion des vulnérabilités, l'agent peut identifier les correctifs prioritaires, planifier leur déploiement sur les périmètres concernés et vérifier la disparition de la faille, assurant la conformité aux engagements de niveau de service.

Au-delà de l'opérationnel, l'agent surveille en permanence les indicateurs de risque et les contrôles obligatoires ; il alerte sans délai en cas de dérive et génère des rapports de conformité prêts à être partagés avec les parties prenantes. Les organisations constatent une réduction notable du temps de détection et de réaction, un meilleur suivi des obligations réglementaires et une pression moindre sur les équipes sécurité.



Approfondissement de cas d'usages sur l'ITSM



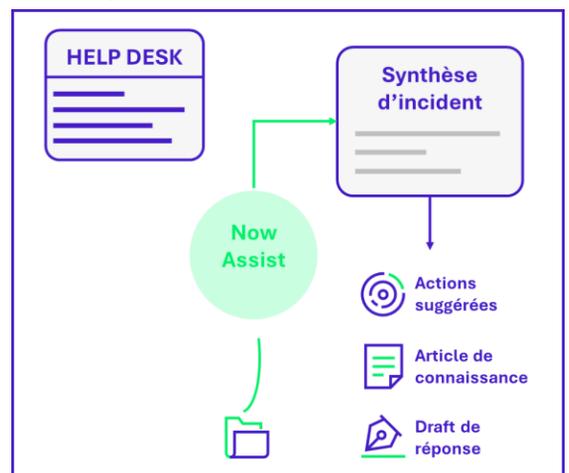
Exemple 1 – Gestion autonome des tickets courants (agents IA)

Un employé signale via le portail : “Mon compte email ne fonctionne plus”. Habituellement, cela génère un ticket traité manuellement. Avec ServiceNow agents IA, ce scénario est automatisé de bout en bout. L’Agent IA analyse le contenu du message, le classe comme incident de messagerie, ouvre le ticket, remplit automatiquement les champs (catégorie, priorité...) et l’assigne au bon groupe support. Il peut également lancer des diagnostics automatisés via des scripts (par exemple, vérifier

Exchange), et si une cause connue est détectée (boîte pleine, panne serveur), il peut corriger ou notifier. En cas d’incident global, il lie le ticket aux incidents similaires pour éviter les doublons. Chaque action est tracée, enrichissant automatiquement l’historique du ticket. Ce cas d’usage illustre une orchestration complète, rapide et sans intervention humaine des incidents simples, réduisant drastiquement le volume traité manuellement tout en améliorant cohérence, rapidité et qualité du support.

Exemple 2 – Résumé et assistance à la résolution d’incident (Now Assist)

Pour un incident complexe avec de multiples échanges, l’agent support doit souvent parcourir de longs historiques. Now Assist automatise cette lecture : il génère en quelques secondes un résumé synthétique de l’ensemble des commentaires et actions passées, présenté dans le panneau de travail de l’agent. Ce dernier peut ainsi comprendre immédiatement le contexte. En complément, Now Assist propose des actions pertinentes : suggestions de diagnostics, liens vers des articles de la base de connaissances, ou génération d’un brouillon de réponse personnalisée à envoyer à l’utilisateur. Ces capacités améliorent significativement l’efficacité opérationnelle : un incident complexe, qui demandait plus d’une minute de lecture manuelle, peut être compris en moins de 30 secondes grâce à l’IA. Le résultat : un gain de temps, une meilleure expérience pour l’agent, et une résolution plus rapide pour l’utilisateur.



Cas client :

Dans le cadre de la modernisation de son Service Desk à horizon 2026, **un acteur majeur de l'industrie automobile** a engagé une transformation structurelle pour faire évoluer son modèle de support IT vers un dispositif global, digital et scalable.

L'objectif : répondre aux besoins de plus de **45 000 collaborateurs** répartis sur plusieurs continents, tout en maîtrisant les coûts et en offrant une expérience utilisateur de nouvelle génération.

Face à cet enjeu, l'entreprise a fait le choix de s'appuyer sur la plateforme ServiceNow pour **renforcer l'autonomie des utilisateurs** grâce à des parcours en self-care intelligents, **réduire la dépendance aux supports** locaux, et **automatiser** un maximum de **sollicitations dès le premier niveau**, notamment via des résolutions dynamiques et **des agents digitaux**.

Wavestone a accompagné cette transformation en tant que **partenaire conseil stratégique** afin de co-construire un modèle cible, en identifiant les leviers d'optimisation à fort impact et en cadrant les cas d'usage prioritaires.

Le cabinet a également structuré la stratégie de sourcing, évalué les scénarios possibles (build, buy, hybride), piloté le choix des fournisseurs et partenaires du client dans cette transformation.

Résultat attendu : un Service Desk digitalisé, piloté par ServiceNow, capable de gérer les sollicitations à grande échelle avec un haut niveau de fiabilité, tout en améliorant la satisfaction des utilisateurs et en simplifiant l'environnement opérationnel.

03. Now Assist et les agents IA de ServiceNow : fonctionnement, différences et implémentation

Distinguer l'IA générative de l'agentique dans ServiceNow : deux approches complémentaires au service de l'automatisation intelligente et de l'expérience utilisateur.



3.1 Fonctionnement de Now Assist et les agents IA

Nous consacrons cette section à la distinction entre agentique et IA générative. En effet, les deux approches coexistent: Now Assist représentant l'intégration native de l'IA générative, tandis que agents IA repose sur une logique orientée action et orchestration. Cette clarification est utile pour calibrer les technologies, usages et finalités.

Now Assist : Assistant IA génératif dans les workflows ITSM, CSM, HRSD

Now Assist est intégré nativement dans la Now Platform et infuse l'IA générative à tous les niveaux des workflows ServiceNow . Il est proposé sous forme de modules prêts à l'emploi (Now Assist for ITSM, CSM, HRSD, etc.) qui enrichissent les applications existantes avec des compétences d'IA générative. Son rôle principal est d'assister les utilisateurs (agents IT, agents service client, employés) en fournissant des résumés automatiques, des suggestions intelligentes et des réponses en langage naturel au sein même des outils ServiceNow qu'ils utilisent. Par exemple, Now Assist for ITSM offre aux agents un résumé instantané de l'historique d'un incident (conversations, actions effectuées) et peut générer des notes de résolution contextuelles, ce qui aide à résoudre les tickets plus rapidement sans avoir à relire tous les échanges . De même, il propose des réponses assistées dans les chats : un agent de support voit apparaître des suggestions de réponses aux utilisateurs ou des articles de connaissance recommandés pertinents, grâce à l'IA qui analyse la conversation en cours. Now Assist est également présent côté client final via, par exemple, la recherche en langage naturel (Now Assist for

Search) qui comprend les questions des utilisateurs et y répond par des résultats pertinents issus de la base de connaissances interne. Dans les modules RH ou service client, Now Assist génère automatiquement des résumés de cas et de conversations chat, réduisant le travail manuel et accélérant les résolutions . En synthèse, Now Assist agit comme un copilote intelligent : il suggère, résume et guide l'utilisateur humain dans ses tâches quotidiennes sur la plateforme ServiceNow, améliorant à la fois l'expérience employé et le service rendu au client (réduction du MTTR, augmentation du self-service et diminution des coûts) .

Son rôle principal est d'assister les utilisateurs en fournissant des résumés automatiques, des suggestions intelligentes et des réponses en langage naturel dans les outils ServiceNow.

Agents IA : Agents autonomes multi-domaines et orchestrés

Les agents IA de ServiceNow incarnent la couche active de l'IA : ce sont des agents logiciels capables de planifier et d'exécuter des actions en vue d'un objectif, de manière autonome et proactive dans les processus numériques de l'entreprise. Contrairement aux simples suggestions générées par l'IA, ils décident et agissent directement : par exemple, en ITSM, un agent peut analyser un ticket, identifier le bon service, l'assigner et déclencher les actions de résolution nécessaires sans intervention humaine.

Un Agent IA enchaîne plusieurs étapes : compréhension de l'intention, interrogation de systèmes tiers, exécution de workflows, mises à jour, notifications, suivi jusqu'à clôture. Il peut ainsi résoudre des cas récurrents de manière autonome. Chaque agent s'appuie sur un ensemble de "skills" (classer, résumer, extraire...), mais les combine de façon orchestrée pour remplir une mission complexe.

ServiceNow propose des agents préconfigurés pour des cas d'usage courants (IT, sécurité, opérations réseau...), et un orchestrateur d'agents IA qui peut piloter plusieurs agents spécialisés dans un objectif commun, comme restaurer un service en panne. Ces agents sont aussi proactifs : ils peuvent détecter un incident ou une alerte et agir automatiquement, sans attendre une demande utilisateur.

En résumé, les agents IA sont des automates intelligents, capables d'orchestrer des actions multi-systèmes, pilotés par les données et workflows ServiceNow, tout en restant encadrés par une gouvernance IT solide.

Des Agents IA pour chaque secteur d'activité

Des Agents IA prêts à l'emploi pour gérer de manière autonome les tâches dans tous les départements

100+ disponibles

Services financiers

Cas de triage
Aider à résoudre les litiges de fraude amicale
...

Automobile

Triage des cas de fabrication
Prise de rendez-vous
Agents de tâches de fabrication
...

Télécommunication

Tester et réparer les problèmes de service
Analyser les incidents réseau
Résoudre les problèmes de facturation
Gérer la santé et les risques des clients

Gouvernement national

Aider à gérer les demandes d'information publique
Demande d'information : calcul des frais
Demande d'information : exonération des frais

Vente au détail

Triage des cas de vente au détail
Résolution de cas de dépannage
Prise de rendez-vous

Technologie

Diagnostiquer et réparer les problèmes de service
Résoudre les problèmes de facturation
Gérer la santé et les risques des clients

Santé

Triage des cas de l'équipe de soins

1000+ bientôt disponible

servicenow

3.2 Implémentation technique des deux modules

Sur le plan technique, Now Assist et les agents IA reposent sur des mécanismes communs d'IA mais avec des usages différents. Les deux s'appuient sur des modèles de langage SML (small) ou LLM (large) pour comprendre les demandes en langue naturelle et générer des réponses ou décisions.

LLM, contexte, compétences et prompts

ServiceNow a conçu son propre LLM (Now LLM) optimisé pour les usages d'entreprise, qui alimente les fonctionnalités Now Assist. Les agents IA s'appuient également sur ce mécanisme pour orchestrer les actions à entreprendre, en fonction de l'objectif et de l'état courant. Chaque agent utilise un ensemble de "skills" – des capacités spécialisées (résumer, classer, extraire des champs...) – activables selon le besoin métier.

ServiceNow propose des skills prêts à l'emploi et un Skill Kit pour les adapter ou en créer de nouveaux. Les agents combinent ces skills avec des outils de la plateforme (actions Flow Designer, API, scripts), le LLM servant de chef d'orchestre pour décider quoi faire et dans quel ordre, tout en respectant les règles de sécurité de la plateforme.

Enfin, ServiceNow offre des outils pour personnaliser les prompts (via l'Admin Console) et un système de vérification des réponses (Now Assist Guardian) pour filtrer les contenus inappropriés ou à risque, garantissant un usage éthique et maîtrisé de l'IA.

Choix d'architecture : Now LLM vs BYO, sécurité et intégrations

ServiceNow héberge son propre modèle d'IA (Now LLM) au sein de son cloud, conçu et optimisé pour ses cas d'usage métiers. Ce modèle garantit un haut niveau de sécurité : les données sont transmises de manière chiffrée, utilisées uniquement le temps du traitement, puis supprimées. Des options comme le Sensitive Data Handler permettent d'anonymiser les données sensibles (PII, informations confidentielles) avant qu'elles ne soient exposées au LLM. Cette approche garantit un contrôle complet des données (régionalisation, conformité, suppression post-traitement) et une optimisation des performances dans les workflows ServiceNow.

En parallèle, ServiceNow propose une option "Bring Your Own LLM" (BYO), permettant de connecter un LLM tiers (OpenAI, Azure OpenAI, Google Vertex AI...). Cela donne plus de liberté aux entreprises.

Activation et configuration : plug-ins, builder, rôles et accès données

La mise en œuvre de Now Assist et les agents IA dans ServiceNow repose sur l'activation de modules spécifiques disponibles sous forme de plug-ins (ITSM, CSM, HRSD...), chacun embarquant des fonctionnalités IA adaptées (synthèse d'incidents, suggestions d'articles, etc.) et des agents prêts à l'emploi.

Les Skills sont configurables, permettant à l'entreprise de choisir son modèle, et de modifier les prompts, dans un souci de personnalisation.

Les entreprises peuvent créer leurs propres agents IA, dans un éditeur low-code, no-code

Le déploiement est sécurisé via des rôles dédiés, tandis que les utilisateurs finaux accèdent aux fonctions depuis les interfaces habituelles, selon leurs droits.

Les agents IA héritent des autorisations du compte déclencheur, garantissant un respect strict des règles d'accès.

Les sources de données sont définies avec précision, la qualité des données d'entrée (services, catégorisation, base de connaissances) étant clé pour leur performance.

ServiceNow recommande un pilotage actif : suivi d'usage, feedbacks, optimisation continue des prompts et droits, en cohérence avec les objectifs métiers.

L'espace d'administration permet aussi de suivre leur performance (adoption, valeur...).

Des Agents IA pour chaque secteur d'activité

Des Agents IA prêts à l'emploi pour gérer de manière autonome les tâches dans tous les départements

1000+ bientôt disponible

Services financiers

Aider à résoudre les litiges ACH
Valider la réception des litiges
...

Automobile

Accélérer la résolution des réclamations
Améliorer la productivité des agents de service
...

Télécommunication

Créer des plans de réalisation
Automatiser la conception de service
Surveiller les réseaux
Prédire les tâches d'optimisation du réseau
Détourner les appels et suggérer des solutions ...

Gouvernement national

Vérification d'identité
Vérification de documents
Cas en double
Gestion des subventions : COI
...

Vente au détail

Retour client
Flux de travail de réparation
Inspection en magasin
Inventaire des stocks ...

Technologie

Planifier des réunions clients
Soutenir les renouvellements clients
Configurer les connexions clients
Planifier l'adoption du produit
...

Santé

Communications de l'équipe de soins
Synchroniser les dossiers de cas/de tâches réalisées
...

servicenow

3.3 Now Assist vs agents IA

Le tableau suivant résume les principales différences et complémentarités entre Now Assist et les agents IA de ServiceNow :

Critère	Now Assist (Assistants IA)	Agents IA (Agents autonomes)
Rôle principal	Assistant intelligent pour l'utilisateur humain (augmente la productivité de l'agent ou de l'employé en fournissant des informations et suggestions).	Agent automatique exécutant des tâches à la place de l'utilisateur (automatisation multi-étapes de processus sans intervention humaine systématiques).
Fonctionnalités typiques	<ul style="list-style-type: none"> / Résumé automatique de contenus (incidents, cas, conversations). / Suggestions de réponses (chat, e-mail) et d'actions pour l'agent. / Recherche intelligente dans le portail (Q&R en langage naturel). / Aide contextuelle dans les formulaires (conseils, complétion de champs). 	<ul style="list-style-type: none"> / Prise en charge d'un flux de travail complet (ex: traitement de demande). / Possibilité de validations et de dialogues entre l'Agent IA et l'agent humain. / Exécution d'actions sur la plateforme : création/assignation de tickets, mise à jour de données, déclenchement de scripts ou flux d'intégration externes. / Collaboration entre agents (plusieurs agents se coordonnant via l'orchestrateur pour un objectif complexe). / Initiatives proactives : détection d'événements et réponse autonome (auto-résolution d'incidents courants, auto-remédiation d'alertes).
Interaction utilisateur	Vient en appui de l'utilisateur dans l'interface : affichage dans un panneau "Now Assist" ou dans le chat agent, l'utilisateur décide de suivre ou non les suggestions.	Agit en arrière-plan ou de manière événementielle : peut se déclencher automatiquement sur un trigger (création d'un ticket, réception d'une alerte) et mener des actions.
Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> / Pas autonome : propose du contenu que l'humain valide/utilise. / Décision finale humaine (l'agent de support choisit d'envoyer la réponse suggérée, lit le résumé, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> / Autonome (dans les limites définies) : peut prendre des décisions et agir selon des intentions prédéfinies. / Possibilité de nécessiter une approbation humaine pour certaines actions critiques (configurable).
Implémentation technique	<ul style="list-style-type: none"> / Basé sur des skills génératifs individuels (résumer un texte, répondre à une question...). / Skills pré-entraînés activables via l'Admin Console, prompts ajustables au besoin. / S'appuie sur le Now LLM pour les générations de texte. 	<ul style="list-style-type: none"> / Basé sur des agents composés de multiples skills/outils orchestrés par un LLM (avec possibilité de BYO LLM). / Agents préconstruits disponibles, ou création via AI Agent Builder (définition du rôle en NL, assemblage des actions). / Orchestration par l'AI Agent Orchestrator pour agents multiples.

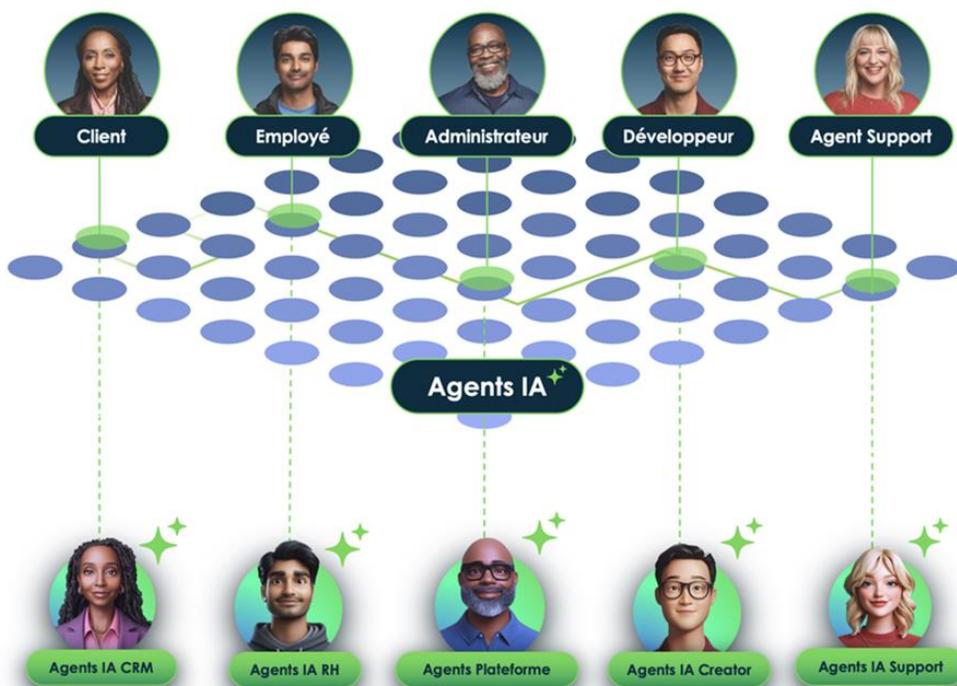
04. Agents IA

ServiceNow : bénéfices concrets pour chaque fonction de l'entreprise

Conçus pour agir en autonomie dans les processus métiers, les agents IA de ServiceNow s'adaptent à chaque fonction (IT, RH, Finance...) en s'appuyant sur les outils existants.

Ils peuvent être associés à des personas clés pour illustrer leur impact concret sur le terrain.

Les Agents IA [✦] au service des fonctions de l'entreprise



4.1 Amélioration de l'Expérience Employé

L'employé est au cœur des processus productifs de l'entreprise, qui lui fournit pour cela les outils et les moyens de réaliser son travail. La vie professionnelle de l'employé est rythmée par des moments majeurs comme son embauche ou les changements dans son activité. Pour satisfaire ces besoins des employés, les Workflows sont primordiaux pour optimiser les processus, et les agents IA vont venir en soutien.

Une prise en charge plus immédiate et plus claire

Dans les services internes (IT, RH, finance...), la rapidité de la prise en compte d'une demande influence fortement la perception du service. Grâce à un agent virtuel, intégrant de l'IA générative en point d'entrée, les collaborateurs bénéficient d'un premier contact plus réactif, capable de comprendre la demande, de la reformuler si nécessaire, et de l'orienter dès les premières secondes vers la bonne ressource, ou le bon niveau de support. Cela réduit les doutes, les relances, et renforce le sentiment d'être bien accompagné.

Une interaction plus naturelle et accessible

L'un des apports majeurs de l'IA générative réside dans l'interface conversationnelle. Les collaborateurs peuvent exprimer leurs besoins en langage courant, sans avoir à choisir le bon formulaire ou à comprendre les processus internes. L'échange s'adapte en temps réel : l'agent virtuel clarifie si besoin, reformule ou complète les informations manquantes. Ce mode d'interaction abaisse les barrières à l'entrée, en particulier pour les profils non techniques ou peu familiers des outils.

Une résolution plus fluide des demandes simples

Nombre de demandes internes relèvent d'actions standard : obtenir une attestation, réinitialiser un mot de passe, connaître une procédure. Les agents IA sont capables d'exécuter ou de déclencher ces actions sans délai, dès la fin de l'échange. Cela permet de résoudre un grand volume de demandes sans friction, sans mobiliser inutilement les équipes support, et sans faire patienter l'utilisateur.

4.2 Amélioration de l'Expérience Client

Un support plus rapide, plus fluide et plus efficace

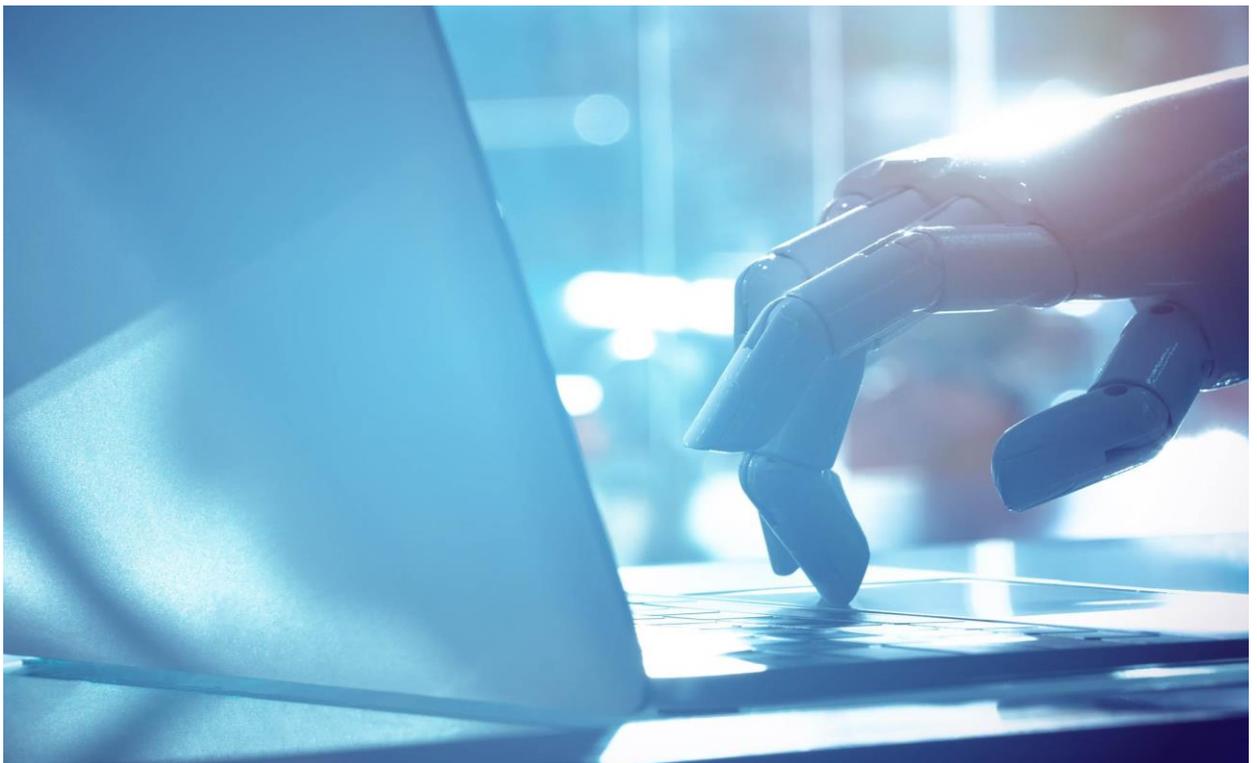
Les agents IA de ServiceNow permettent une réactivité immédiate : disponibles 24/7, ils prennent en charge les demandes simples (réinitialisation, FAQ, suivi de commande...) en quelques secondes, et orientent intelligemment les cas plus complexes vers les bonnes équipes. Cette automatisation réduit les délais de réponse, et libère du temps pour les agents humains, qui peuvent se concentrer sur les cas à forte valeur ajoutée.

En parallèle, les agents orchestrent l'ensemble du parcours client sans rupture. Depuis la détection du besoin jusqu'à la résolution ou l'escalade, tout est géré de manière fluide. Si une intervention humaine est nécessaire, le dossier est transféré avec son contexte complet, évitant les répétitions pour le client et renforçant la cohérence omnicanale.

Vers une expérience client augmentée, proactive et personnalisée

Il est possible de personnaliser l'expérience, en tenant compte de l'historique, des préférences et des interactions passées pour proposer des réponses adaptées. Ce support contextualisé renforce la satisfaction client et augmente les taux de résolution dès le premier contact.

Mieux encore, les agents IA anticipent les besoins : en surveillant les signaux faibles (anomalies, usages inhabituels, échéances à venir...), ils peuvent déclencher des actions préventives, comme alerter le client ou proposer une solution avant même qu'une demande ne soit formulée. Cette capacité à passer d'un support réactif à un engagement proactif réduit les interruptions, renforce la confiance client et diminue la charge sur les équipes humaines.



4.3 Productivité et Transformation de la gestion du Service

Les agents IA vont être un soutien de taille pour augmenter la productivité, permettant de concentrer le travail vers les sujets nécessitant le plus le savoir-faire en entreprise.

Un levier d'efficacité opérationnelle

En prenant en charge les tâches à faible valeur – tri, classification, reformulation, préparation de réponse – les agents IA permettent aux équipes de se recentrer sur les situations complexes. Les traitements deviennent plus rapides, plus homogènes, avec moins d'erreurs et de ressaisies. Résultat : des délais de réponse raccourcis, une qualité de service accrue, et une fatigue opérationnelle réduite.

Une capitalisation dynamique de la connaissance

Au-delà de l'exécution, les agents IA contribuent à faire évoluer la manière dont la connaissance se construit et se diffuse. Chaque interaction devient une source exploitable : l'IA peut extraire automatiquement les éléments clés d'un ticket pour enrichir une base de connaissance, proposer une synthèse, ou mettre à jour une procédure.

Ce cycle d'enrichissement en continu rend la documentation plus vivante et plus utile, tant pour les agents humains que pour les agents IA eux-mêmes, qui y trouvent de quoi étendre leur couverture fonctionnelle. La connaissance devient un actif partagé, à la fois produit par le service, et catalyseur de sa performance.

Vers une gestion proactive et évolutive des agents IA

Progressivement, ces agents intelligents ne seront plus de simples assistants localisés : ils deviendront une force de traitement à part entière, organisés en modules spécialisés, capables de collaborer entre eux et de s'intégrer aux systèmes métiers. Cette structuration permet de dimensionner finement la capacité de réponse, de réagir aux variations de charge, ou de lancer de nouveaux cas d'usage sans complexifier l'organisation existante.

Réduction des coûts opérationnels

Les agents IA font gagner du temps aux employés et aux agents humains en poste. En équipant ses propres agents de support client d'outils IA, ServiceNow a constaté une amélioration de 15% de la productivité, avec en moyenne 12 à 17 minutes gagnées par cas.

Ce temps récupéré permet de traiter plus de demandes ou de le consacrer à des tâches à plus forte valeur. D'autres bénéfices d'efficacité incluent la diminution du temps de réponse et l'augmentation du taux de résolution au premier contact.

4.4 Transformation Business

L'intégration des agents IA dans les opérations ne se limite pas à des gains ponctuels de productivité. Elle offre aux entreprises une capacité accrue à se transformer, en accélérant leurs adaptations organisationnelles, en rendant leurs modèles plus agiles et en ouvrant la voie à de nouvelles manières d'opérer.

Une entreprise plus agile, plus réactive

Dans un environnement où les cycles de changement s'intensifient, les agents IA apportent une réponse concrète à l'enjeu d'exécution. En automatisant certaines adaptations techniques – reconfiguration de systèmes, évolution des processus, développement de solutions low-code – ils facilitent la mise en œuvre rapide des décisions prises par les métiers.

Ils permettent également aux équipes, IT comme opérationnelles, de prototyper et déployer plus rapidement de nouveaux services. Cette capacité à transformer ses outils et modes de fonctionnement en continu renforce la réactivité de l'entreprise et sa capacité à absorber les mutations.

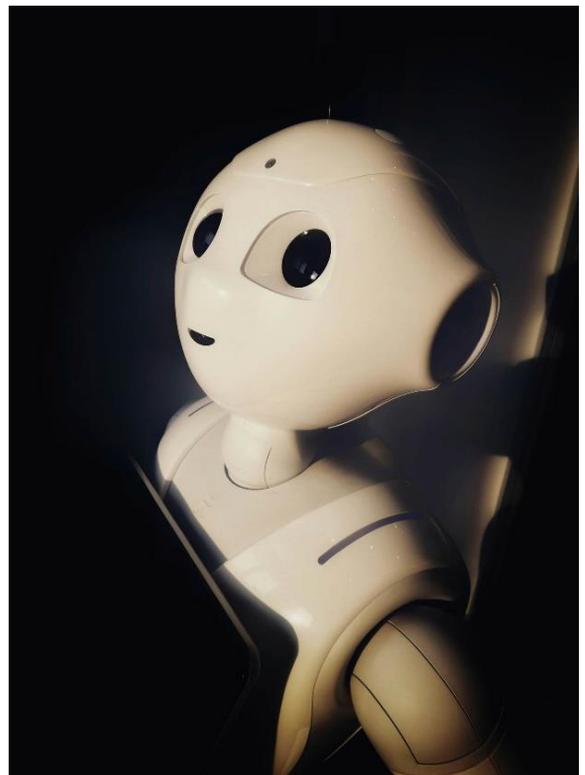
Un levier pour réinventer l'organisation

Les agents IA ne se contentent pas d'automatiser l'existant : ils introduisent une nouvelle couche active dans l'organisation. Capables de traiter des processus de bout en bout, de collaborer avec plusieurs systèmes et d'apprendre en continu, ils ouvrent la voie à des services plus proactifs, personnalisés, et hybrides – mêlant intelligemment agents et humains.

Ce fonctionnement distribué permet de redéfinir les rôles, de fluidifier les interactions entre équipes, et d'aligner plus finement l'exécution avec les besoins métiers. En

réorganisant certaines chaînes de valeur, en réduisant les silos fonctionnels ou en confiant des tâches entières à des agents autonomes, les entreprises peuvent repenser la manière dont elles délivrent leurs services.

Ceux qui articuleront expérimentation ciblée et vision stratégique pourront transformer en profondeur leur modèle opérationnel – avec à la clé, plus de réactivité, de scalabilité, et de valeur créée.



05. Bonnes pratiques pour intégrer l'IA dans votre existant ServiceNow

Après avoir exploré les opportunités, encore faut-il savoir par où commencer et comment maximiser l'impact. Forts de notre expérience sur le terrain, nous partageons ici une démarche structurée, issue de projets concrets menés avec succès.

Le succès repose sur un alignement clair avec la stratégie de l'entreprise et des besoins métier, une création de valeur tangible et, idéalement, un avantage compétitif durable. Lorsqu'une mise en œuvre combine expertise stratégique et technologie éprouvée, elle crée les conditions d'un déploiement efficace et maîtrisé.

5.1 Poser les fondations

La première étape est d'identifier des cas d'usages, alignés avec les priorités de l'entreprise avec une compréhension fine des besoins et une structuration des données en maintenant l'humain au centre.

Maintenir l'humain dans la boucle

Un Agent IA en entreprise n'a pas vocation à remplacer totalement l'humain, mais à travailler de pair avec lui. Il est crucial de définir quand et comment le relais humain se fait. Par exemple, si le bot détecte de la frustration ou s'il ne comprend pas après deux tentatives, il propose de transférer à un agent humain. Ce passage de relais fluide est un facteur de succès : l'utilisateur ne doit pas se sentir abandonné par l'IA. D'autre part, allouez des "coachs" humains au bot, surtout au début : par exemple, des agents du support lisant les conversations en temps réel et pouvant reprendre la main si besoin, ou corriger le tir pour la prochaine fois. Sur des opérations critiques (ex: décision financière, validation finale), prévoyez toujours une étape de validation humaine (human-in-the-loop). Ces garde-fous rassurent tout le monde. Comme le dit ServiceNow : « nos agents IA opèrent dans des limites fixées et appellent un humain pour approbation dès que nécessaire ». Cela garantit contrôle et confiance dans le système.

Définir des cas d'usage clairs et prioritaires :

La technologie n'a de valeur que si elle est appliquée à un enjeu métier. Pour adopter efficacement une nouvelle technologie, il est crucial de se concentrer sur des cas d'usage spécifiques. Centrés sur l'utilisateur, ils permettent de structurer les efforts et d'évaluer l'impact de manière précise. Ils partent de la demande utilisateur jusqu'à la

satisfaction de cette demande, facilitant ainsi la mesure des gains.

En ce sens, les cas d'usage prioritaires peuvent être identifiés par :

- Les volontés d'accélération et d'innovation pour investir dans un avantage concurrentiel et/ou d'efficacité
- Les points de douleur de l'entreprise, non résolus par les technologies précédentes.
- Les exemples de cas d'usage des premiers utilisateurs, indiquant des zones de valeur métier.

Un premier cadrage est essentiel pour construire une roadmap réaliste, en partant de l'existant (infrastructure, stratégie) et en définissant si le développement sera internalisé, délégué ou hybride. Il convient d'identifier un périmètre fonctionnel ciblé (ex : support IT, FAQ RH) où l'Agent IA peut démontrer une valeur immédiate, avec des objectifs clairs (temps de traitement, satisfaction). L'IA doit rester un levier au service des priorités business, en simplifiant les processus, en éclairant la décision et en générant des gains mesurables – et non un simple gadget technologique.

“La technologie n'a de valeur que si elle est appliquée à un enjeu métier.”

Veiller à la qualité des connaissances et des données

La performance d'un Agent IA dépend directement de la qualité des connaissances et des données sur lesquelles il repose. Avant tout déploiement, il est crucial de s'assurer que les FAQ, procédures, modes opératoires et autres contenus sont à jour, cohérents et bien structurés. Une base de connaissances lacunaire ou obsolète limite fortement les capacités de réponse de l'agent.

Il est tout aussi essentiel d'analyser la donnée d'usage : quels types de demandes sont réellement posés ? Quelles formulations les utilisateurs emploient ? Ces éléments alimentent le bon paramétrage des modèles NLU, et permettent de détecter les zones à renforcer. Un enrichissement continu est ensuite nécessaire pour maintenir la pertinence des agents : intégrer les nouvelles politiques RH, les processus actualisés, ou les solutions issues du terrain. Cette rigueur constitue la fondation de leur efficacité.

Sélectionner les technologies adaptées à chaque usage

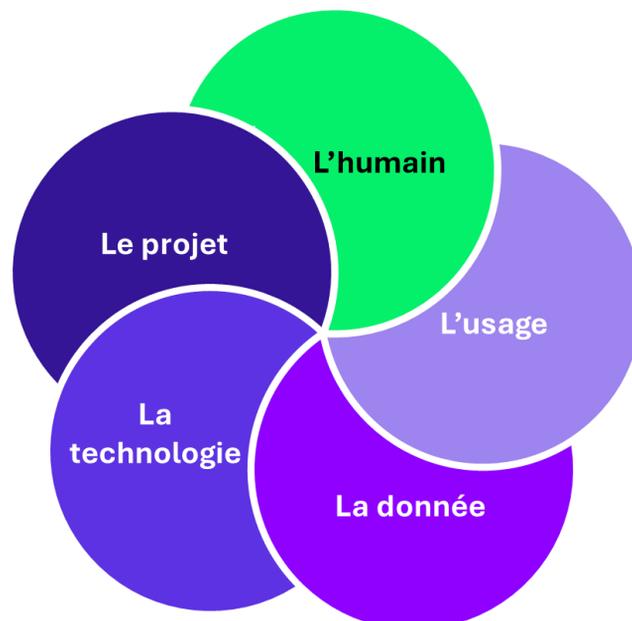
L'Agent IA n'est qu'une des briques disponibles dans le paysage de l'intelligence artificielle. Pour chaque cas d'usage identifié, il est essentiel de choisir la bonne technologie : IA analytique pour mieux comprendre, IA générative pour interagir ou produire du contenu, IA agentique pour exécuter de bout en bout.

Les consultants Wavestone accompagnent cette étape de discernement. Ils aident à décoder les capacités des solutions IA, à arbitrer entre LLM intégré ou LLM tiers, et à construire une architecture alignée avec la stratégie IT. La plateforme ServiceNow, en particulier, permet une orchestration fluide de ces différents composants – à condition de maîtriser leur complémentarité. Cette approche "pragmatique par usage" garantit des choix technologiques robustes et évolutifs.

Intégrer l'initiative dans un projet de transformation global

Un projet d'Agent IA ne se limite pas à une expérimentation locale. Il doit s'inscrire dans une dynamique structurée, avec un cadrage clair, une gouvernance définie, et un lien explicite avec la feuille de route digitale de l'entreprise.

Cela implique de mobiliser les parties prenantes (DSI, métiers, data, sécurité), d'identifier les dépendances critiques (accès aux données, impacts sur les workflows, modèle opérationnel cible), et d'articuler l'initiative avec les autres chantiers IA en cours. Il faut également prévoir un pilotage précis du budget, du planning, des phases de test, et des critères de succès. Ce cadrage structurant est indispensable pour sécuriser le déploiement et préparer le passage à l'échelle.



5.2 Passer à l'action

Impliquer les métiers dès le départ et choisir des cas d'usage à forte valeur

La réussite vient de l'utilité perçue des agents IA. Identifiez, avec les métiers concernés, les problèmes concrets qu'un agent pourrait résoudre (par ex. « trop d'appels au support IT pour des demandes simples », « délai élevé pour obtenir une info RH »). Priorisez les cas d'usage combinant fort impact (gain de temps, satisfaction) et faisabilité. Évitez de viser tout de suite un agent qui ferait tout : commencez par un périmètre bien défini et générateur de ROI rapide. Un piège classique est de lancer un chatbot "généraliste" sans objectif clair – il risque de décevoir. Mieux vaut un agent spécialisé qui excelle sur son domaine, puis on élargira ses compétences progressivement. En outre, impliquer les utilisateurs métier dans la conception (ateliers de design thinking, définition du ton du bot, etc.) assure que l'Agent IA sera vraiment adapté aux besoins du terrain.

Adressez les freins culturels et la gestion du changement

Comme pour toute transformation, il faut gérer les peurs et résistances. Certains collaborateurs peuvent craindre que l'IA menace leur poste, ou simplement être réticents à changer leurs habitudes. Il est vital de démystifier l'agent IA. Expliquez clairement son rôle : il n'est pas là pour remplacer les humains mais pour les soulager des tâches à moindre valeur. L'accompagnement du changement est sans doute l'aspect le plus déterminant : les entreprises qui réussissent à l'échelle ont

investi fortement dans l'humain (communication, formation, écoute) autant que dans la technologie elle-même.

Piloter le projet par la valeur et communiquer

Dès le lancement en production, suivez de près les KPI de performance de l'Agent IA : taux de conversation réussie, taux de transfert à un humain, satisfaction post-interaction, temps moyen de résolution, économies estimées, etc. Mettez en place un reporting régulier aux sponsors pour montrer l'évolution et la valeur générée. Par exemple : "Ce mois-ci, le bot a résolu 500 requêtes sans intervention, économisant environ 250 heures de travail humain, soit 10 000€". Ce suivi permet de prouver le ROI et d'ajuster si un indicateur n'atteint pas la cible. En parallèle, communiquez sur les succès : faites savoir aux employés que le bot a déjà aidé X personnes, partagez des témoignages positifs, ajoutez le bot dans les communications internes (« Saviez-vous que... »). Cette valorisation entretient l'adoption.

Attention également aux retours négatifs : traitez-les de manière transparente (si des utilisateurs se plaignent que le bot est inutile, contactez-les pour comprendre leurs attentes et y remédier). Un projet IA qui réussit est un projet où l'on montre rapidement des gains concrets et où l'on reste à l'écoute des utilisateurs pour l'améliorer.

Prévoir la gouvernance adéquate

Une fois l'équipe constituée, il faut ensuite mettre en place un modèle opérationnel basé sur une gouvernance claire et une répartition des responsabilités tout en assurant une collaboration transverse. Il importe notamment d'identifier des profils clés comme le Chief AI Officer (CAIO), les experts métiers, les équipes en charge de la conduite du changement et adoption, les ingénieurs IA...

Afin d'assurer le pilotage des activités et de garantir la prise de décision au bon niveau et en temps opportun, cette organisation doit s'adosser à des instances de gouvernance dédiées avec par exemple des comités IA, des groupes de travail spécialisés, des comités d'innovation ou encore des audits réguliers.

Commencer petit, tester et itérer :

Démarrer par un projet pilote sur un périmètre restreint afin de tester l'agent IA en conditions réelles. Mesurer les résultats, collecter les retours utilisateurs, et affiner progressivement les capacités de l'agent (amélioration du NLP, ajout de nouveaux cas traités) avant d'envisager un déploiement élargi.

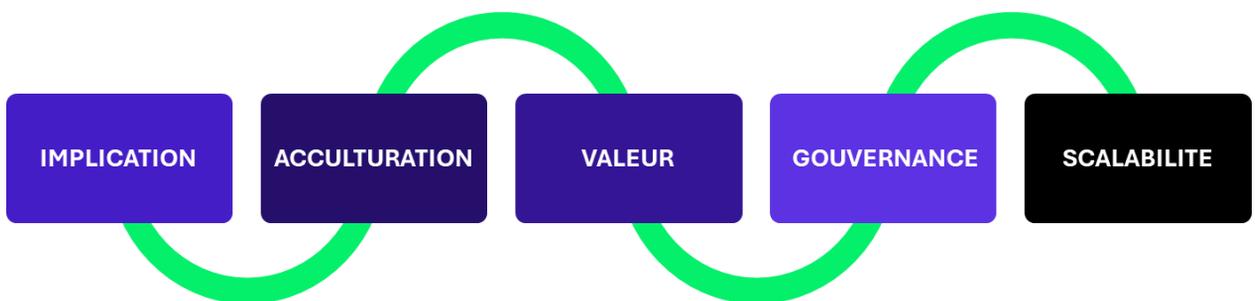
Il est utile de partir sur des fondations permettant d'étendre le périmètre, de sorte que si les pilotes sont positifs, les itérations soient possibles sans changer d'environnement et que l'extension ne soient pas bloquées par des contraintes de scalabilité.

Une méthode de priorisation des phases, est d'aller du standard au spécifique :

Commencer par des Cas d'Usage classiques, ceux qui sont déjà souvent installés dans d'autres entreprises, ceux qui se trouvent sur étagère dans les solutions packagées, avec l'avantage de la vitesse et du faible risque.

Ensuite les agents IA peuvent être modifiés à partir de bases standard, afin de s'adapter à l'environnement de l'entreprise : modifier les prompts, ajouter des outils, s'appuyer sur d'autres LLM, etc.

Enfin, développer ses propres agents IA, avec leurs propres rôle, Objectifs, Instructions, leurs propres outils, pour répondre à des besoins spécifiques à l'entreprise, traiter mieux ou différemment.



5.3 Ancrer durablement la valeur

Monitorer la valeur au fil du temps

Les outils de monitoring mis en place lors de l'implémentation permettent de mesurer la rentabilité ou la valeur ajoutée d'un agent. Avec ServiceNow, il est possible de suivre l'usage au fil du temps, capitaliser sur les succès et ajuster les cas d'usage peu utilisés.

Les modèles d'IA des agents nécessitent une surveillance continue pour détecter d'éventuelles déviations. ServiceNow Data Guardian, par exemple, contrôle l'usage de mots inappropriés. L'équipe doit s'assurer de prendre en compte les retours et effectuer les ajustements nécessaires.

Les comités et la gouvernance en place permettent de récolter les retours des utilisateurs clés. Après arbitrage, des ajustements peuvent être réalisés. Wavestone peut accompagner dans l'animation de ces comités, la mise en place d'une grille d'évaluation et l'exécution des actions nécessaires.

Bénéficier des évolutions du marché

Dans le cas d'une plateforme IA du marché, les releases apportent périodiquement des ensembles de nouvelles fonctionnalités et innovations de l'éditeur. Il incombe aux comités de gouvernance d'évaluer ces nouveautés, vue de leur adoption, en prévoyant la conduite du changement et la

personnalisation le cas échéant.

Le marché étant extrêmement dynamique et mouvant, une veille technologique active permet de mieux saisir les opportunités des agents IA.

Anticiper l'avenir

La technologie des agents IA ouvre un champ des possibles extrêmement large. Même si nous vous recommandons de commencer par les cas d'usage les plus petits, il est essentiel de garder en tête à la fois la scalabilité des initiatives mises en place, mais aussi les autres cas d'usage qui pourraient être traités.

Ainsi, dans le cas de ServiceNow, il peut être bénéfique de raisonner en bibliothèque d'agent : l'architecture prévoit une structure pour que les agents et outils soient réutilisables. L'orchestrateur appelle des « Use Case » qui se configurent dans la plateforme, soit sur étagère, soit adaptés à des besoins spécifiques. Une étape de conception permettra de définir des agents qui aient des rôles spécialisés clairs afin d'être utilisables pour plusieurs futurs Use Case. Il en sera de même pour les Outils, qui eux sont appelés par différents agents. Vous vous constituez ainsi une librairie d'agents, membre d'équipes (Use Case), et équipés de Tools.

06. Perspectives d'évolution : Vers des agents plus collaboratifs et des usages raisonnés

Ouverture sur l'avenir : comment les agents IA vont gagner en autonomie, en spécialisation et en collaboration, redéfinissant en profondeur les modèles d'organisation et les leviers de performance de l'entreprise.



Nouveaux modèles compacts et context-aware :

La quête de performance ne passe plus uniquement par l'explosion du nombre de paramètres ; elle vise désormais l'optimisation fine pour les usages professionnels. Les modèles compacts, capables de raisonner tout en respectant les contraintes de latence et de coût, vont se banaliser. Grâce à l'entraînement sur des corpus métier et à l'injection dynamique de données opérationnelles, ces modèles fournissent des réponses ancrées dans le contexte de l'entreprise, rendant l'Agent IA à la fois plus réactif et plus fiable.

Multimodalité et coopération multi-agents :

L'avenir de l'IA est à la fois multimodal et multi-agents. Les prochains assistants comprendront la voix, l'image, la vidéo et le texte, offrant ainsi une interaction plus naturelle : un utilisateur pourra décrire un incident à l'oral, partager une capture d'écran et recevoir immédiatement un diagnostic. En parallèle, l'orchestration de plusieurs agents spécialisés deviendra la norme pour piloter des processus complexes. Le Virtual Agent Orchestrator de ServiceNow préfigure cette approche : il coordonne une « équipe » d'agents, chacun expert d'un domaine, et garantit la cohérence de l'ensemble. À terme, l'interopérabilité entre agents de différents éditeurs imposera des standards ouverts, permettant, par exemple, à un agent ServiceNow de collaborer nativement avec un agent Microsoft.

Gouvernance centralisée et AI-as-a-platform :

La multiplication des agents IA rend la gouvernance incontournable. Les directions souhaitent disposer d'une vue consolidée sur les actions, les décisions et les performances de ces entités autonomes. Des solutions de type AI Control Tower

émergent pour assurer la supervision, la traçabilité et l'application des politiques de sécurité et de conformité. Avec l'entrée en vigueur de réglementations telles que l'AI Act européen, la capacité à auditer et à expliquer le comportement d'un agent deviendra un prérequis. De nouveaux rôles apparaîtront, à l'image du « AI Manager », responsable de la santé et de la conformité du parc d'agents au même titre qu'un responsable d'équipe humaine.

De l'automatisation à l'autonomie raisonnée :

Les agents actuels excellent dans l'exécution de tâches balisées ; ceux de demain prendront des initiatives. Qu'il s'agisse de déclencher un plan d'amélioration avant qu'un seuil critique soit atteint ou de commander de la capacité supplémentaire pour absorber un pic de charge, l'IA deviendra proactive. Cette autonomie restera toutefois encadrée : une politique de « human-in-the-loop » définira les périmètres où la validation humaine demeure obligatoire. On bascule ainsi vers un modèle de co-botique, où l'humain conserve la décision stratégique et l'agent apporte réactivité et exécution.

Éthique et responsabilité par design

Plus l'IA s'invite dans les décisions sensibles, plus la responsabilité devient centrale. Les entreprises devront garantir l'équité des réponses – par exemple éviter un biais discriminatoire dans une décision RH – et fournir des explications lorsqu'un utilisateur les réclame. Les pratiques d'IA responsable s'imposeront dès la conception : documentation des ensembles de données, tests de robustesse, indicateurs de biais et mécanismes de rectification. Wavestone insiste dans ses publications sur la nécessité d'une approche multidisciplinaire associant technologie, juridique et éthique pour instaurer une confiance durable.

Conclusion

La montée de l'IA agentique marque le début d'une nouvelle ère pour les DSI. Bien au-delà des simples assistants virtuels, ces agents intelligents deviennent de véritables leviers de transformation, redéfinissant les modes de fonctionnement de l'entreprise et ouvrant la voie à des innovations encore insoupçonnées. En particulier dans les grandes organisations, ils automatisent les tâches répétitives à grande échelle, orchestrent des processus complexes de bout en bout et apportent une fluidité inédite dans l'exécution des services. Résultat : une efficacité opérationnelle décuplée et une valorisation accrue du capital humain. Libérés des tâches à faible valeur, les collaborateurs peuvent se concentrer sur ce qui compte vraiment.

Mais tirer pleinement parti de cette révolution suppose une mise en œuvre structurée. **Il faut une vision stratégique claire, alignée sur les priorités métier, une gouvernance rigoureuse** (risques, éthique, conformité), **et une sélection fine des cas d'usage, privilégiant ceux à fort impact et fort ROI. La qualité et la maîtrise des données** – sécurité, gouvernance, conformité réglementaire – **demeurent des conditions essentielles au succès.**



Dans cette trajectoire, le choix des partenaires est déterminant. L'alliance entre l'expertise conseil de Wavestone et la puissance de la plateforme ServiceNow constitue un catalyseur pour concrétiser l'IA agentique, de la stratégie jusqu'à l'implémentation opérationnelle.

Ce partenariat apporte aux DSI un accompagnement sur mesure pour passer de l'intention à l'impact.

Enfin, rappelons-le : l'IA agentique ne fait que commencer. Ses usages continueront de se multiplier au rythme de la maturité technologique. Aux DSI et aux métiers d'imaginer dès aujourd'hui comment ces agents intelligents façonneront l'avenir de leur organisation.

L'opportunité est là.

À vous d'écrire la suite.

Authors



**Othmane
KHARBACH**

Senior Manager,
Wavestone



**Mohammed
Imad LAFENDI**

Manager,
Wavestone



**Arnaud
DESCAMPS**

Partner Solution
Consulting, ServiceNow



Acknowledgments

Guillaume BARRE

Senior Consultant, Wavestone

Gwenaëlle BOULET

Senior Consultant, Wavestone

Clémence HERNANDEZ

Senior Consultant, Wavestone

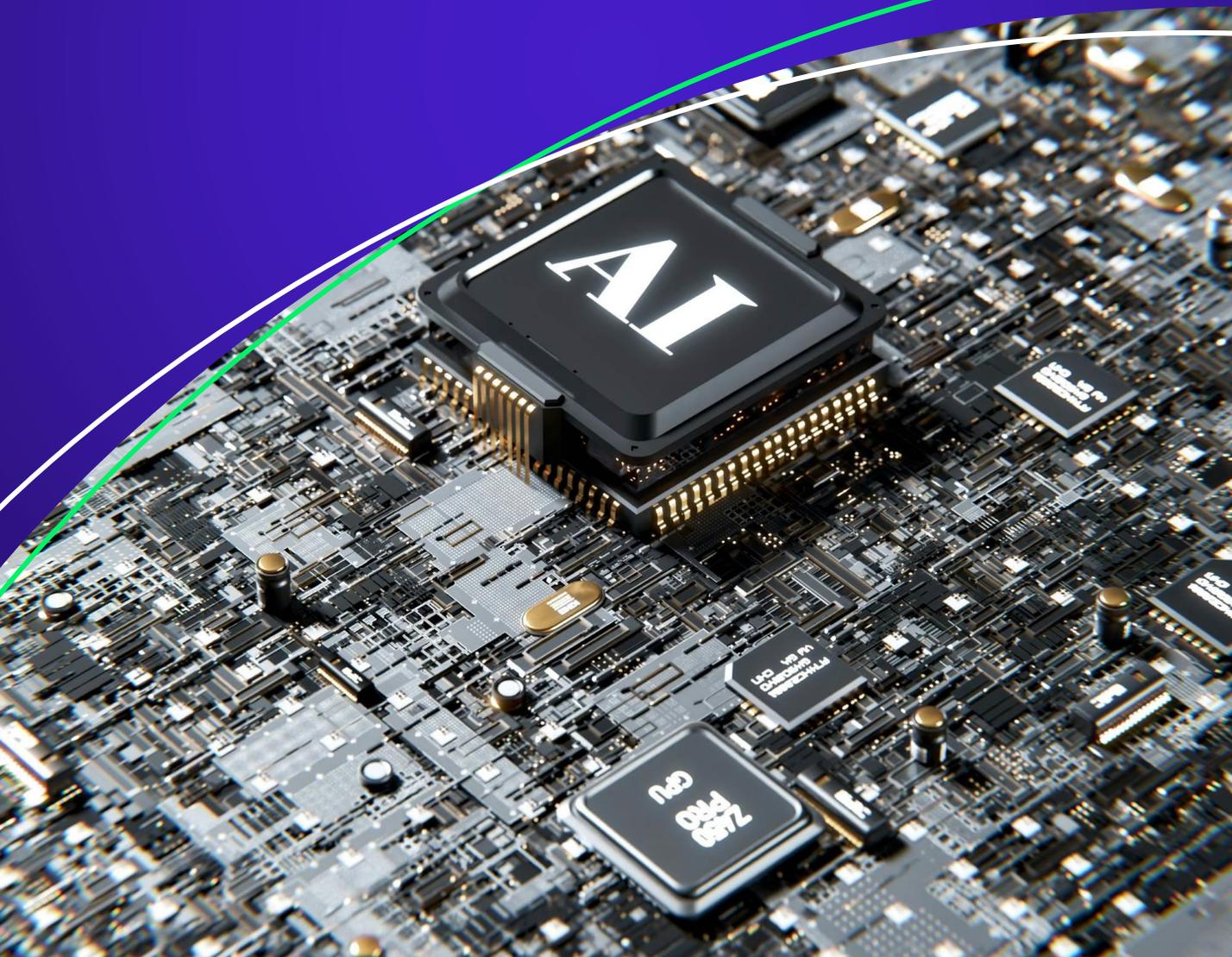
Jonathan SARPAUX

Senior Consultant, Wavestone



Wavestone en partenariat avec ServiceNow

© 2025 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, ainsi que le logo ServiceNow, sont des marques déposées de ServiceNow, Inc., utilisées avec autorisation. Toute reproduction, représentation ou diffusion, totale ou partielle, sans autorisation préalable est interdite.





About Wavestone

Wavestone is a consulting powerhouse, dedicated to supporting strategic transformations of businesses and organizations in a world that is undergoing unprecedented change, with the ambition to create positive and long-lasting impacts for all its stakeholders.

Drawing on more than 6 000 employees in 17 countries across Europe, North America and Asia, the firm offers a 360° portfolio of high-value consulting services, combining seamlessly first-class sector expertise with a wide range of cross-industry capabilities.

Wavestone is listed on Euronext Paris and recognized as a Great Place to Work®.

www.wavestone.com