# Veille Technologique – ServiceNow, la référence de l'ITSM en mode SaaS

Nov 27, 2026 · @Serge Martins

## Sujet de la veille

ServiceNow est la plateforme commerciale de gestion des services informatiques (ITSM) la plus répandue dans les grandes entreprises. Proposée uniquement en SaaS, elle couvre incidents, demandes, problèmes, changements, CMDB et de plus en plus l'automatisation par l'IA. Cette fiche fait le point sur ses évolutions de 2026 et la compare à GLPI.

## En bref

| Élément | Situation au 27/11/2026 |
|---|---|
| Nom de la plateforme | ServiceNow AI Platform |
| Versions 2026 | « Australia » (disponibilité générale prévue le 5 mai 2026), puis « Brazil » (fin 2026) |
| Versions précédentes | Xanadu, Yokohama, Zurich (noms de villes, ordre alphabétique) |
| Nouveau nommage | Noms de pays depuis 2026 |
| Modèle | SaaS uniquement, licences par utilisateur/agent |
| Formation | Instances développeur gratuites, certifications (CSA, CIS-ITSM) |

## Actualité 2026

- **Cadence modifiée** : ServiceNow garde deux versions majeures par an mais les décale : Australia en fin de printemps, Brazil en fin d'automne, avec des périodes d'accès anticipé auparavant. Un programme *Release Testing Preview* fournit la version au moins 60 jours avant sa disponibilité générale pour des tests hors production.
- **IA au cœur de l'offre** : agents d'IA, *AI Agent Advisor* pour repérer les automatisations possibles, *AI Control Tower* pour gouverner les agents (avec publication vers Microsoft Agent 365).

- **Nouveaux niveaux de licence** : la plateforme propose trois niveaux intégrant l'IA, dont un niveau *Foundation*.
- **Sécurité** : Australia renforce la protection des champs en lecture seule et le contrôle des scripts envoyés par des utilisateurs invités.
- **CMDB et Knowledge Center** améliorés dans Brazil.

## ServiceNow ou GLPI ?

| Critère | ServiceNow | GLPI 11/12 |
|---|---|---|
| Modèle | SaaS propriétaire | Libre, auto-hébergé ou cloud |
| Cible | Grandes entreprises, processus ITIL complets | PME, collectivités, éducation |
| Inventaire | Discovery via MID Server, Service Graph Connectors | Inventaire natif + GLPI Agent |
| Automatisation | Flow Designer, agents d'IA | Règles, webhooks, plugins |
| Coût | Élevé, par agent | Gratuit (support optionnel) |
| Données | Hébergées par l'éditeur | Maîtrisées en interne |

## Recommandations

1. Pour les étudiants : créer une instance développeur pour découvrir un outil très demandé sur le marché de l'emploi, et viser la certification CSA.
2. Pour un client : tester chaque nouvelle version sur une instance hors production avant la mise à niveau.
3. Gouverner l'usage des agents d'IA (droits, données accessibles, journalisation).
4. Pour une PME, comparer sérieusement avec GLPI (coût, souveraineté des données).

## Sources


- Documentation ServiceNow — notes de version Australia et Brazil
- Communauté ServiceNow — calendrier des versions 2026