

Communiqué de presse

## **ServiceNow et TDF accélèrent la transformation des opérations réseau grâce à l'IA et à l'automatisation**

*TDF renouvelle son partenariat avec ServiceNow pour trois ans et déploie des capacités d'IA agentique pour accélérer ses opérations réseau critiques.*

*La plateforme ServiceNow est au cœur du pilotage opérationnel du centre de supervision de TDF : avec l'appui de capacités avancées d'automatisation et d'IA, elle contribue au traitement de plus de 30 000 incidents par an.*

**Paris, le 23 avril 2026** - ServiceNow (NYSE: NOW), la tour de contrôle d'IA au service de la transformation des entreprises, annonce le renouvellement et l'extension de son partenariat stratégique avec TDF, acteur de référence des infrastructures audiovisuelles et télécoms en France.

Client de ServiceNow depuis 2019, TDF prolonge cette collaboration pour trois années supplémentaires et élargit le périmètre de la plateforme afin d'automatiser davantage ses opérations critiques, d'accélérer ses processus et d'offrir une expérience client toujours plus réactive. Cette nouvelle phase s'accompagne du déploiement de capacités avancées d'automatisation et d'IA agentique, pour continuer à automatiser et améliorer la réactivité globale de ses opérations.

Depuis 2023, TDF a renforcé l'intégration entre ses activités de déploiement et d'exploitation en réunissant équipes projets et opérationnelles au sein d'un environnement unique. Cette organisation favorise des mises en production plus rapides, fiabilise les déploiements et fluidifie la coordination sur l'ensemble de la chaîne opérationnelle.

La plateforme ServiceNow s'est progressivement imposée comme un socle majeur des opérations de TDF, notamment au sein de son Network Operations Center (NOC). Elle permet de piloter les incidents réseau, d'assurer une traçabilité complète des activités et d'offrir aux clients une visibilité en temps réel sur les opérations. En cas d'incident, les équipes ont réduit le temps de réponse, elles informent les clients en moins de quinze minutes et coordonnent l'ensemble des parties prenantes. Cette centralisation renforce la rapidité d'intervention, la fiabilité opérationnelle et la qualité de service à grande échelle.

TDF déploie également l'IA de ServiceNow dans ses opérations quotidiennes, avec plusieurs premiers cas d'usage déjà testés et opérationnels. L'IA est notamment utilisée pour générer automatiquement les synthèses nécessaires aux passations de consignes entre équipes, détecter les incidents récurrents, automatiser la création et la mise à jour des incidents critiques réseau, ainsi que transformer automatiquement les emails entrants en tickets d'incident exploitables. Cela permet d'accélérer le traitement des incidents, de fiabiliser les opérations et de libérer les équipes des tâches répétitives.

*« L'exploitation d'infrastructures critiques exige aujourd'hui une maîtrise toujours plus fine de la complexité, ainsi qu'une forte réactivité et un haut niveau de qualité de service. Avec ServiceNow, nous nous appuyons sur une plateforme opérationnelle unique qui intègre nos activités de déploiement, d'exploitation et de relation client. Cette approche nous permet d'accélérer la mise en service de nouveaux réseaux, tout en*

## Communiqué de presse

renforçant la transparence, la performance et le niveau de service offerts à nos clients. », déclare [Karim El Naggar](#), directeur général de TDF.

« Les opérateurs d'infrastructures évoluent dans un environnement de plus en plus exigeant, marqué par une complexité croissante, avec des réseaux toujours plus distribués et des attentes clients accrues en matière de disponibilité et de qualité de service. En réunissant intelligence artificielle, données, workflows et sécurité sur une même plateforme, TDF illustre concrètement la manière dont il est possible de transformer les opérations pour gagner en agilité, en résilience et en efficacité », souligne [Rémi Trento](#), vice-président et directeur général France chez ServiceNow.

---

### À propos de TDF

À propos de TDF Opérateur d'infrastructures et de réseaux, TDF accompagne les acteurs du numérique dans leurs enjeux stratégiques de connectivité et de souveraineté, en Métropole comme en Outre-Mer. Diffusion audiovisuelle, Très Haut Débit mobile, couverture mobile indoor, datacenters de proximité ou réseaux mobiles privés : TDF met au service de ses clients une expertise unique, un mix technologique innovant et une présence territoriale responsable. Depuis cinquante ans, grâce à ses 9 200 sites, TDF bâtit des liens durables pour relier partout et plus vite les territoires et les Français. [www.tdf.fr](http://www.tdf.fr)

**Contact presse TDF** : Pauline Mauger 07 70 01 18 27 [pauline.mauger@tdf.fr](mailto:pauline.mauger@tdf.fr)

### A propos de ServiceNow

ServiceNow (NYSE : NOW) est la tour de contrôle de l'IA au service de la transformation des entreprises. La plateforme IA de ServiceNow s'intègre à tous les clouds, tous les modèles et toutes les sources de données afin d'orchestrer les flux de travail à l'échelle de l'entreprise. En unifiant les systèmes hérités, les outils métiers, les applications cloud et les agents IA, ServiceNow offre une interface unique qui relie l'intelligence à l'exécution dans l'ensemble de l'organisation. Avec plus de 95 milliards de workflows exécutés chaque année sur sa plateforme, ServiceNow aide les organisations à transformer des opérations fragmentées en workflows coordonnés et autonomes, générateurs de résultats mesurables. Découvrez comment ServiceNow met l'IA au service des collaborateurs sur [www.servicenow.com](http://www.servicenow.com).

**Contact presse ServiceNow** : [ServiceNowFR@zenogroup.com](mailto:ServiceNowFR@zenogroup.com)

© 2026 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de sociétés, produits et logos peuvent être des marques appartenant à leurs détenteurs respectifs.