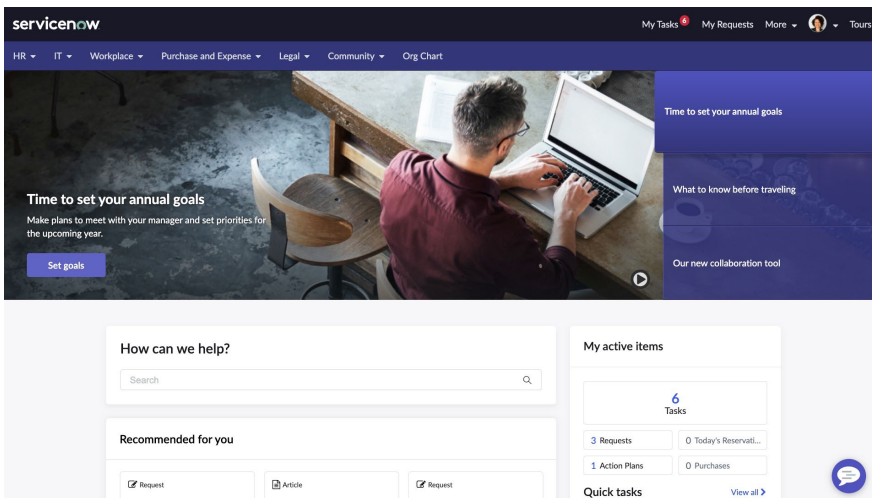


## ServiceNow® HR Service Delivery

*Bieten Sie Mitarbeitern eine einheitliche Experience – ganz gleich, wo sie sich befinden*

Heutzutage erwarten Mitarbeiter durchgehende Kommunikation, Services und Unterstützung, wann immer Arbeit anfällt. Sie wollen mehr Zugang zu Selfservice über digitale Kanäle. Und sie suchen nach einer flexiblen Arbeits-Experience, denn hybride Arbeitsplätze sind auf dem Vormarsch. Es ist von entscheidender Bedeutung, hybrid arbeitendes Personal dabei zu unterstützen, ihre Organisation in dieser neuen Arbeitswelt zu vernetzen. Es ist die Aufgabe der Arbeitgeber, es den Mitarbeitern zu erleichtern, Antworten zu erhalten, Anfragen zu stellen und in Ordnung zu bringen, was nicht funktioniert, damit sie ihre Arbeit erledigen können. Mit [ServiceNow® HR Service Delivery](#) können Sie die Produktivität und die betriebliche Effizienz dank einer einheitlichen Plattform für die Mitarbeiter-Experience steigern, Ihre Mitarbeiter von jedem Ort aus unterstützen und unternehmensweit vernetzte Mitarbeiterwege bereitstellen.



Das Employee Center bietet ein zentrales, einheitliches Portal über mehrere Abteilungen hinweg.

### Einheitliche Service-Experience der Mitarbeiter gewährleisten

Die Vereinfachung des Zugangs zu den Systemen und Informationen, die Ihre Mitarbeiter benötigen, ist entscheidend für die Schaffung von positiven Mitarbeiter-Experiences. Mit dem [ServiceNow® Employee Center](#) können Unternehmen ein zentrales, einheitliches Portal für die Erbringung von Services für mehrere Abteilungen bereitstellen. So können Unternehmen ihre Service-Lösungen einfach über Personal-, IT-, Workplace Services- und Rechtsabteilung hinweg skalieren und Mitarbeitern dabei helfen, Informationen zu finden, Hilfe zu erhalten und die benötigten Services anzufordern. Darüber hinaus können Personalabteilungen mithilfe von Inhaltsempfehlungen, die von künstlicher Intelligenz gesteuert werden, gezielten Kampagnen und Inhaltsautomatisierung zeitnahe, relevante Informationen und Ankündigungen bereitstellen.

Im Employee Center steht der Mitarbeiter im Mittelpunkt. Mithilfe kuratierter Experiences können Administratoren verschiedene Inhalte über dynamische Themenseiten organisieren, um eine auf die einzelnen Mitarbeiter ausgerichtete Experience zu schaffen. Das organisiert Inhalte wie Elemente des Service Catalog und wissensbasierte Artikel für einen verbesserten Selfservice nach Thema. Das Beste daran ist, dass Ihre Mitarbeiter Personalanforderungen einsehen, Aufgaben erledigen, Hilfe anfordern, Push-Benachrichtigungen erhalten und jederzeit von überall her über die Now Mobile App für HR Service Delivery mit einem virtuellen Agenten interagieren können.

### Wesentliche Vorteile

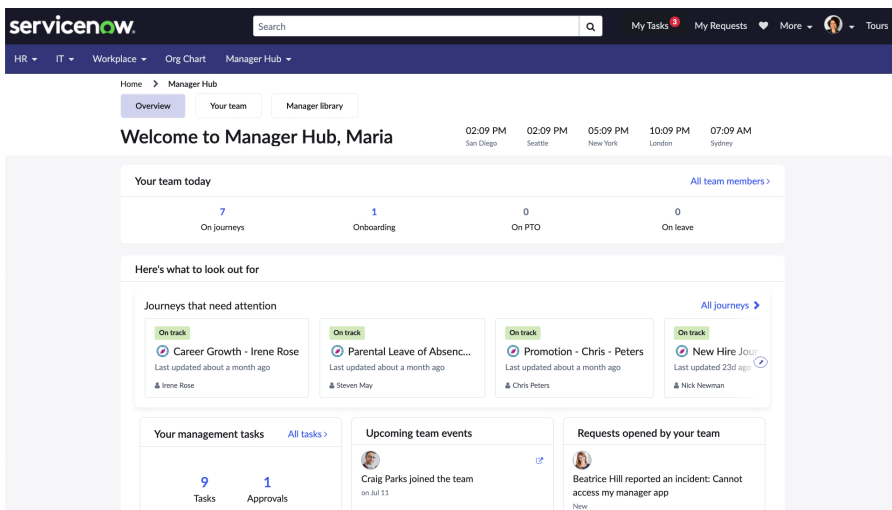
- Steigern Sie die Produktivität und betriebliche Effizienz mit einer einheitlichen Plattform für die Mitarbeiter-Experience
- Skalieren Sie einfach Lösungen für die Servicebereitstellung über die IT-, Personal-, Workplace Services- und Rechtsabteilung hinweg
- Stellen Sie gezielte Kampagnen und Ankündigungen für Mitarbeiter auf der Grundlage ihrer Funktion, ihres Standorts oder ihrer Tätigkeitsart bereit
- Stellen Sie Managern die Tools und Ressourcen zur Verfügung, die sie brauchen, um die Bedürfnisse von Mitarbeitern besser unterstützen zu können
- Verschaffen Sie Managern einen vollständigen Überblick über die Wege, Statistiken und Anfragen ihres Teams
- Erstellen Sie Workflows, die Mitarbeitern helfen, in wichtigen Augenblicken komplexe Karrierewege zu durchlaufen
- Befähigen Sie Manager dazu, die Mitarbeiterwege mithilfe von Empfehlungen zu personalisieren, die von künstlicher Intelligenz gesteuert werden

## Befähigen Sie Führungskräfte, ihre Mitarbeiter besser zu unterstützen

Die Aufgaben von Managern sind heute komplexer und wichtiger als je zuvor. Sie haben Mühe, mit geografisch verteilten Teams Schritt zu halten. Die räumliche Trennung und neue Arbeitsmethoden wirken sich auf das Engagement und die Bindung von Mitarbeitern aus. Aber mit dem Manager Hub werden Führungskräfte mit den Tools und Ressourcen ausgestattet, die sie benötigen, um die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter zu unterstützen und ihre Teams in einer flexiblen Arbeitsumgebung effektiv zu führen.

Das Manager Hub ist eine speziell entwickelte Anlaufstelle für Führungskräfte, damit sie immer auf dem Laufenden bleiben und mit ihren Teams kommunizieren können, indem sie personalisierte Ressourcen nutzen, die ihre Führungsarbeit unterstützen. Mit dem Zugriff auf das Employee Center können Manager sich eine Zusammenfassung von Team-Einblicken und Aktionspunkten für die Mitarbeiterwege, tägliche Teamstatistiken, wichtige Termine, Aufgaben und Anfragen anzeigen lassen. Benachrichtigungen und Warnungen ermutigen die Führungskräfte, rasch auf die dringendsten Bedürfnisse des Teams zu reagieren und wichtige Angelegenheiten immer im Auge zu behalten.

Manager sind immer auf der Suche nach Ressourcen und Informationen, die sie dabei unterstützen, ihre Mitarbeiter besser zu führen. Mit dem Manager Hub gehen wir diese Herausforderung an, indem wir Managern kuratierte Inhalte wie Unternehmensnachrichten und -ankündigungen, verwandte Wissensartikel, Leitfäden und Tipps bereitstellen, und zwar so, dass sie an einem einzigen Ort auf alle Tools zugreifen können, die sie zur Führung ihrer Teams benötigen. Und für Benutzer, die unterwegs sind, steht das Manager Hub in Now Mobile zur Verfügung. Mithilfe dieser App können Führungskräfte von überall her mit ihren Teams in Kontakt bleiben.



Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience mit Journey Accelerator und Learning Posts

## Komplexe Prozesse mit automatisierten Workflows optimieren

ServiceNow® Employee Journey Management bietet eine Reihe von Lösungen zur Unterstützung von Mitarbeitern bei komplexen Karriereverläufen. Mithilfe von Journeys können Unternehmen eine einheitliche Experience bieten, die Workflows automatisiert und es Managern und Mitarbeitern ermöglicht, mit den einzelnen Wegen zu interagieren. „Nudges“, Anstöße, ermöglichen durch die Bereitstellung von Genehmigungs- und Aufgabenbenachrichtigungen über den Virtual Agent eine effizientere Abwicklung von Wege-Ereignissen. Darüber hinaus unterstützen Listening und Learning Posts die Personalabteilungen mit Feedback in Echtzeit in Form von Umfragen unter den Mitarbeitern und bieten Lernerfahrungen im Arbeitsalltag.

## HR Service Delivery

HR Service Delivery bietet eine verbesserte Mitarbeiter-Experience mit einer einheitlichen Plattform, um die Arbeitsanforderungen von Mitarbeitern zu verwalten, während die Komplexität des Back-Ends abteilungsübergreifend verborgen bleibt.

- **Employee Center** – bietet ein zentrales, einheitliches Portal zur Servicebereitstellung über einzelne Abteilungen hinweg
- **Employee Journey Management** – verbessert die Mitarbeiter-Experience bei der Bewältigung herausfordernder Karrierephasen
- **Enterprise Onboarding and Transitions** – bietet eine herausragende Mitarbeiter-Experience in den wirklich wichtigen Augenblicken
- **Case and Knowledge Management** – standardisiert Dokumentation, verwaltet Employee Relations und erfüllt Anforderungen
- **Now Mobile** – vereinfacht den Mitarbeiter-Selfservice mit einer nativen mobilen App
- **Virtual Agent** – löst Probleme schneller und unterstützt Mitarbeiter rund um die Uhr mit Virtual Agents.
- **Universal Request** – bietet eine einheitliche Service-Experience der Mitarbeiter und optimiert die Zusammenarbeit der Service Desk-Mitarbeiter
- **Employee Relations** – stellt sicher, dass die Personalprozesse, die Dokumentation und die Kommunikation aufrechterhalten werden
- **Performance Analytics** – misst KPIs, um die Personalleistung im Laufe der Zeit nachzuverfolgen
- **Predictive Intelligence** – kategorisiert allgemeine Anfragen durch Kombination von maschinellem Lernen und historischen Daten