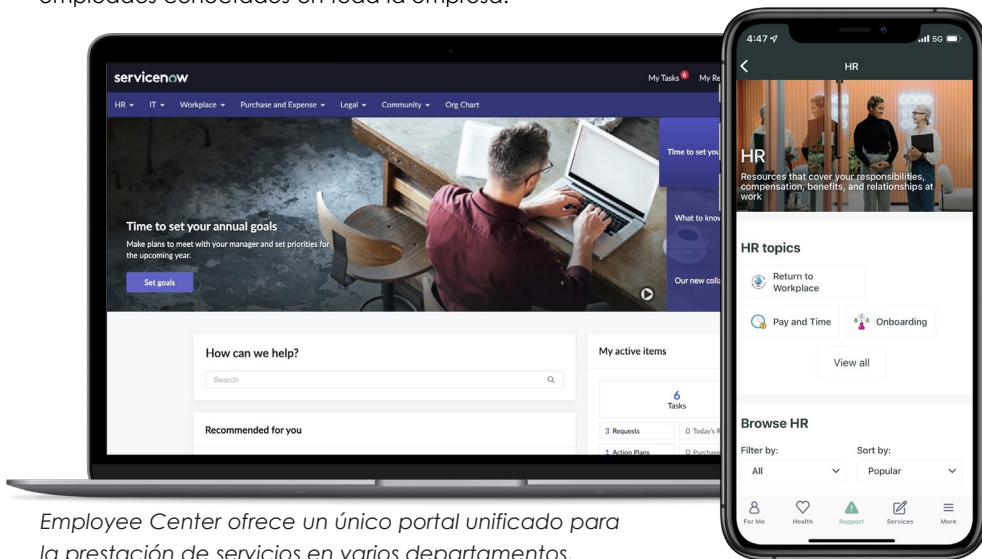


## ServiceNow® HR Service Delivery

*Ofrece una experiencia de empleado unificada para tu fuerza de trabajo mientras mejoras la productividad de toda la empresa*

Las organizaciones deben transformar la forma en que se realiza el trabajo con canales de compromiso digitales que respalden a la fuerza de trabajo flexible. Los empleados necesitan experiencias empresariales conectadas para navegar por sus desplazamientos personales y profesionales entre departamentos y seguir siendo productivos. Al mismo tiempo, las organizaciones deben ser capaces de prestar estos servicios de manera eficiente, al tiempo que establecen la base tecnológica para la agilidad organizativa a largo plazo. Con [ServiceNow® HR Service Delivery](#) puedes aumentar la productividad y la eficiencia operativa con una plataforma unificada de experiencia de los empleados, empoderar y apoyar a tu fuerza de trabajo desde cualquier lugar, y ofrecer viajes de empleados conectados en toda la empresa.



*Employee Center ofrece un único portal unificado para la prestación de servicios en varios departamentos.*

### Experiencia de servicio de los empleados unificada

Simplificar el acceso a los sistemas y a la información que tus empleados necesitan es crucial para crear experiencias positivas de los empleados. Con ServiceNow® Employee Center, las organizaciones pueden proporcionar un único portal unificado para la prestación de servicios de varios departamentos, lo que permite a las organizaciones escalar fácilmente sus soluciones de servicio a través de recursos de TI, RR. HH., servicios en el lugar de trabajo y jurídicos para que los empleados puedan encontrar fácilmente la información, obtener ayuda y solicitar los servicios que necesitan. A través de recomendaciones de contenido personalizadas y basadas en IA, campañas específicas y automatización de contenidos, los departamentos de RR. HH. pueden ofrecer información y anuncios oportunos y relevantes a los empleados en función de su ubicación, función y tipo de trabajo. Las organizaciones podrán medir y rastrear la eficacia de las campañas con análisis integrados y mejorar el bucle de comentarios de los empleados actuando sobre los comentarios recogidos en los puestos de escucha.

Employee Center pone al empleado en primer lugar. Con Experiencias seleccionadas, los administradores pueden organizar diversos contenidos de temas específicos a través de páginas temáticas dinámicas para crear una experiencia centrada en el empleado que reúna contenidos, como elementos del catálogo de servicios y artículos de conocimientos, para mejorar el self service. Y lo mejor de todo es que puede permitir a sus empleados ver las solicitudes de RR. HH., completar tareas, solicitar ayuda, recibir contenido móvil específico y notificaciones push, chatear con un agente virtual, y otras cosas según surjan utilizando la aplicación Now Mobile for HR Service Delivery.

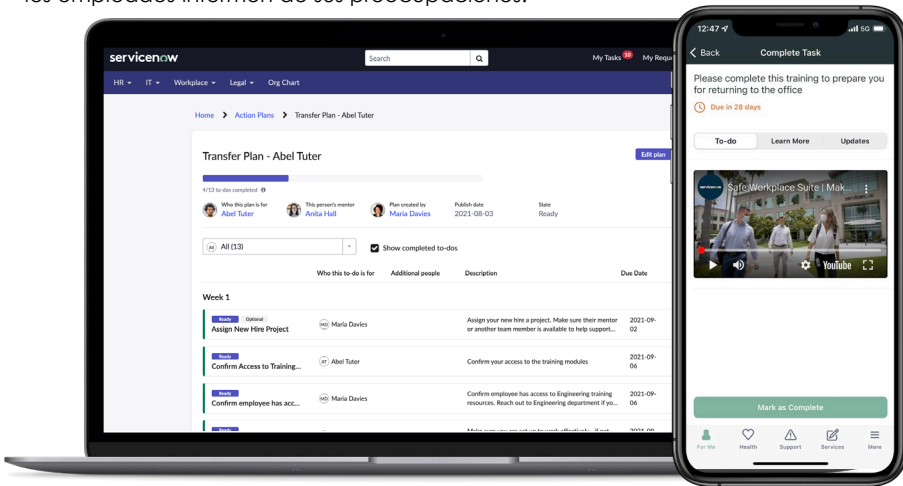
### Ventajas clave

- Aumenta la productividad y la eficiencia operativa con una plataforma unificada de experiencia de los empleados
- Mejora la productividad del personal de RR. HH. Con un espacio de trabajo especialmente diseñado
- Aumenta la productividad con HR Agent Workspace
- Apoya a tu plantilla híbrida desde cualquier lugar con recorridos para los empleados en toda la empresa
- Soluciones de prestación de servicios fácilmente escalables en TI, RR. HH., Servicios en el lugar de trabajo, departamento jurídico y Procurement
- Mejora la productividad con la capacidad de poner las aplicaciones relevantes y de uso frecuente en el primer plano de la experiencia
- Envía campañas y anuncios dirigidos a los empleados según su rol, ubicación o tipo de trabajo
- Interactúa con los empleados y resuelve los casos más rápidamente desde un único espacio de trabajo para mejorar la eficiencia de los RR. HH.
- Crea flujos de trabajo que ayuden a los empleados a navegar por complejas trayectorias profesionales en los momentos importantes

**Ofrece experiencias de servicio mejoradas y eficiencia operativa**

Mejorar la eficiencia de los agentes de RR. HH. es clave para ofrecer una experiencia de los empleados mejorada. Con ServiceNow® HR Service Delivery HR Agent Workspace, los agentes de RR. HH. pueden interactuar con los empleados, responder a las consultas y resolver los problemas rápidamente en una vista de panel único. Esta aplicación de escritorio de servicio configurable pone todas las herramientas necesarias en un solo lugar para que puedan asistir a los empleados en sus necesidades. Los agentes de RR. HH. también pueden ver, actualizar y cerrar casos de RR. HH. desde su dispositivo móvil utilizando la aplicación ServiceNow® Mobile Agent for HR Service Delivery, con lo que se reduce el tiempo de resolución de casos y se actualizan rápidamente los miembros del equipo mientras están fuera de la oficina o del espacio de trabajo.

Además, los administradores pueden aprovechar las características de Employee Relations para crear y mantener casos confidenciales de relaciones con los empleados para registrar cuestiones disciplinarias en el lugar de trabajo, como informar de la mala conducta de los compañeros. Esto incluye el rastreo de los artefactos de prueba de los casos, la visualización de las líneas de tiempo de los casos para comprender la secuencia de los eventos, el aprovechamiento de una biblioteca de plantillas reutilizables para las entrevistas con los empleados y la programación de entrevistas en Microsoft Outlook directamente desde ServiceNow®. Con Anonymous Report Center proporciona un espacio seguro para que los empleados informen de sus preocupaciones.



Mejora la experiencia de los empleados con Journey Accelerator y Learning Posts

**Optimiza los procesos complejos con flujos de trabajo automatizados**

Con ServiceNow® Employee Journey Management, los equipos de RR. HH. pueden crear flujos de trabajo completos que abarcan toda la empresa, conectando procesos dispares y sistemas aislados, sin necesidad de codificación. Los gestores pueden personalizar estos flujos de trabajo con herramientas sin código para adaptarse a las necesidades únicas de los departamentos, equipos e incluso individuos. Como resultado, los empleados tienen acceso a todos los recursos que necesitan en un solo lugar, por lo que no tienen que hacer clic a través de múltiples sistemas para completar tareas como el ajuste de los beneficios, la participación en la formación y la obtención de ayuda.

Employee Journey Management ofrece una gama de soluciones para ayudar a los empleados a través de complejas trayectorias profesionales, incluyendo Journey Accelerator (ayuda a los gestores a crear planes personalizados basados en roles para los empleados), Listening Posts (proporciona encuestas de pulso de los empleados para obtener comentarios en tiempo real), y Learning Posts (ofrece contenido de aprendizaje en el flujo de trabajo). Además, los Lifecycle Events y Employee Experience Packs automatizan procesos complejos en las organizaciones y permiten una adopción más rápida de nuevas e innovadoras experiencias de los empleados con plantillas, contenidos y flujos de trabajo preconfigurados.

© 2022 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, Now, Now Platform y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas registradas de ServiceNow, Inc. en Estados Unidos o en otros países. Otros nombres de empresas, nombres de productos y logotipos pueden ser marcas comerciales de las empresas respectivas con las que están asociados.

**HR Service Delivery**

HR Service Delivery proporciona una experiencia de los empleados mejorada con un destino unificado para gestionar sus necesidades de trabajo, al tiempo que oculta la complejidad de interdepartamental del backend.

- **Employee Center**, proporciona un único portal unificado para la prestación de servicios en varios departamentos
- **Case and Knowledge Management**, normaliza la documentación, gestiona las relaciones con los empleados y atiende las solicitudes
- **Anonymous Report Center**, crea un espacio seguro para que los empleados informen de sus preocupaciones
- **Employee Journey Management**, mejora la experiencia de los empleados en los momentos difíciles de su carrera
- **Now Mobile**, simplifica el self service para los empleados con una aplicación móvil nativa
- **Enterprise Onboarding and Transitions**, ofrece una gran experiencia a los empleados en los momentos importantes
- **Universal Request**, proporciona una experiencia de servicio de los empleados unificada y mejora la colaboración de los agentes
- **Virtual Agent**, resuelve los problemas más rápidamente y apoya a los empleados las 24 horas del día, los 7 días de la semana con bots de chat inteligentes
- **Performance Analytics**, mide los KPI para rastrear el rendimiento de los RR. HH. a lo largo del tiempo
- **Predictive Intelligence**, categoriza las consultas generales combinando el aprendizaje automático y los datos históricos