



DXC Technology unifie la prestation de services RH grâce à ServiceNow



1

plateforme unifiée pour tous les employés

17

semaines de mise en service, un temps record



Les scores CSAT des employés se sont considérablement améliorés et ce n'est pas terminé

DXC Technology gère la transformation digitale de ses clients

DXC Technology, société leader et indépendante spécialisée dans les services IT de bout en bout, gère la transformation digitale de ses clients en modernisant et en intégrant leur infrastructure IT grand public, mais aussi en déployant des solutions digitales à grande échelle afin de générer de meilleurs résultats commerciaux.

L'indépendance technologique, les talents internationaux et le vaste réseau de partenaires de l'entreprise, y compris ServiceNow, permettent à 6 000 clients des secteurs privé et public, situés dans 70 pays, de se nourrir du changement. Avec plus de 100 000 employés dans le monde entier, DXC Technology a guidé avec succès les plus grandes entreprises et les agences gouvernementales du monde entier à travers plusieurs cycles de changement réussis.

DXC Technology avait besoin de rationaliser et de moderniser sa prestation de services RH

Suite à la création de la société en 2017, grâce à une fusion entre CSC et la division Enterprise Services de Hewlett Packard Enterprise, DXC Technology souhaitait unifier sa prestation de services RH.

Les fusions réussies dépendent d'une planification méticuleuse et d'une exécution de grande précision. C'est pour cette raison que DXC s'est rendu rapidement compte qu'elle avait besoin d'un moyen cohérent, efficace et intuitif de fournir des services RH. Suite à sa création via la fusion, la société a été confrontée à des processus RH régionaux différents et à plusieurs systèmes de prestation de services RH hérités.

Manish Gurnani, directeur des services RH partagés de DXC, explique : « Nos systèmes d'assistance dédiés aux RH étaient trop coûteux et ne nous permettaient pas de fournir l'expérience que nos employés méritaient. Par exemple, un pourcentage important du personnel de DXC utilisait toujours un système de téléphonie désuet. Nous voulions rendre les services RH cohérents et faciles à utiliser et créer ainsi une "expérience DXC unique" pour tout le monde. Et nous avons dû le faire rapidement, avant que les accords d'assistance transitoire pour nos systèmes existants n'expirent. »

Secteur : services IT

Lieu : Tysons, Virginie

Taille : Plus de 100 000 employés

Difficulté

Offrir à chaque employé de DXC des services RH cohérents, intuitifs et simples après une fusion majeure

Produits

- ServiceNow® HR Service Delivery

Solution

Remplacer les systèmes hérités cloisonnés par ServiceNow et créer ainsi un centre de services unifié où les employés peuvent soumettre des cas et des demandes, rechercher des articles et discuter avec les agents RH



Grâce à ServiceNow, nous avons transformé la prestation de services RH en services intégrés, intuitifs et itératifs.

Manish Gurnani, directeur des services RH partagés, DXC Technology

ServiceNow permet à DXC de répondre à divers besoins RH régionaux sur une plateforme unique et rentable

DXC a choisi ServiceNow® HR Service Delivery comme nouvelle plateforme RH internationale dédiée à l'expérience des employés. DXC avait besoin d'une solution unique qui pouvait être implémentée rapidement, tout en permettant des processus RH adaptés à divers pays, langues et pratiques.

M. Gurnani explique : « ServiceNow® HR Service Delivery était le seul produit qui nous permettait de répondre à ces priorités divergentes. ServiceNow est également un partenaire de DXC. Nous disposons donc des compétences dont nous avons besoin en interne pour faire face à un déploiement à l'échelle de l'entreprise. »

DXC a effectué la mise en service en un temps record, en utilisant les compétences et les méthodologies de ses propres pratiques ServiceNow globales

Dans un premier temps, DXC a mis en service ServiceNow® HR Service Delivery en seulement 17 semaines, puis l'entreprise a étendu la solution à l'ensemble des effectifs de DXC dans le monde, en 14 semaines supplémentaires. Grâce à la rapidité de ce lancement, DXC a pu mettre ses systèmes d'assistance RH hérités hors service et a alors constaté d'importantes réductions de coûts supplémentaires. Cela lui a permis de réaliser deux fois plus d'économies par an en termes d'assistance système.

M. Gurnani attribue la rapidité et le succès de ce lancement à la combinaison des solides pratiques ServiceNow de DXC au niveau mondial et à la flexibilité des options de la Now Platform®. « L'équipe des services ServiceNow de DXC s'est concentrée sur les résultats commerciaux dès le tout premier atelier. En matière d'exécution, l'équipe a cherché au-delà des technologies et s'est concentrée sur la gestion des changements organisationnels, sur la communication et la formation. C'est la meilleure façon de réussir à l'échelle de l'entreprise et c'est la principale raison pour laquelle DXC a réussi à implémenter la solution ServiceNow. »

ServiceNow offre à chaque employé une expérience des services RH intuitive, simple et sécurisée

Désormais, les employés de DXC disposent d'un portail unique et intuitif pour tous leurs services RH. Il s'agit d'une plateforme intégrée et itérative qui s'adapte à la région, au statut et aux pratiques de chaque employé. Grâce à ServiceNow® Employee Service Center, les employés peuvent effectuer des recherches dans une base de connaissances en ligne complète dédiée aux politiques et aux procédures RH, ouvrir et soumettre des cas, faire leur choix dans une bibliothèque complète de services RH et discuter avec des agents RH en direct lorsqu'ils ont besoin d'une assistance plus poussée.

M. Gurnani ajoute : « Grâce à ServiceNow, nous avons transformé la prestation de services RH en services intégrés, intuitifs et itératifs. » De plus, Employee Service Center étant accessible en externe, les employés potentiels, les anciens employés et les fournisseurs peuvent également accéder aux services RH en toute sécurité dans un environnement qui protège les données personnelles et est conforme au RGPD.

Grâce à la technologie Intelligent Routing de ServiceNow, DXC évite les frais généraux engendrés par un groupe de support dédié aux RH de niveau 1

Une fois qu'un employé a soumis un cas ou une demande de service, ServiceNow l'achemine vers l'expert ou l'équipe d'assistance RH appropriés. Grâce à cette approche d'acheminement automatique, la société DXC a constaté qu'elle n'avait plus besoin d'un groupe de support de niveau 1, ce qui réduit les coûts et les délais de prestation de services. Tout au long du processus, les employés peuvent suivre le statut de leur cas ou de leur demande, recevoir des notifications de progression et accepter ou rejeter la résolution RH proposée.



DXC dispose désormais de la visibilité RH dont elle a besoin pour améliorer en permanence ses services et accroître la satisfaction des employés

À mesure que DXC développe sa solution ServiceNow, l'entreprise continue d'améliorer les services RH qu'elle fournit aux employés. Les résultats sont clairs : depuis le lancement de ServiceNow® HR Service Delivery par DXC, les scores de satisfaction des employés ont augmenté de manière significative et cette tendance positive se maintient.

Selon Manish, « Même si nous sommes loin d'être parfaits, avec ServiceNow, nous bénéficions d'une meilleure visibilité sur l'ensemble du cycle de vie de notre service RH. Cela nous permet d'identifier de manière proactive les problèmes de service et de les résoudre. Par exemple, à une occasion, ServiceNow nous a montré que nous recevions 1 500 tickets par jour sur un seul sujet. En examinant les informations dans ServiceNow, nous avons pu identifier la cause première et la corriger. Aujourd'hui, le nombre de tickets sur ce sujet est négligeable. »

Il poursuit : « Nous sommes également en mesure d'identifier les employés qui rencontrent des problèmes. Par exemple, s'ils ont soumis cinq tickets au cours des deux dernières semaines, nous sommes quasi certains qu'ils sont en difficulté. Cela nous permet de les contacter et de les aider. C'est un parfait exemple de la manière dont l'automatisation permet aux RH de se concentrer sur ce qui est important, en fournissant des services de qualité là où ils font le plus de différence. »

L'argument ultime

Le parcours HR ServiceNow de DXC a débouché sur une transformation. En peu de temps, DXC est passé d'anciens systèmes hérités à HR Service Delivery, une solution unique et cohérente qui fournit des services RH intuitifs à plus de 100 000 employés. Ce lancement rapide témoigne de la flexibilité de la Now Platform et de l'expérience et de l'ampleur des pratiques ServiceNow globales de DXC : des atouts que les clients de ServiceNow et de DXC peuvent exploiter pour mener à bien la transformation de leurs propres services RH.