

Transformer le parcours des employés

Dans l'environnement de travail actuel, avec l'essor du télétravail et des horaires de travail flexibles, offrir aux employés une expérience de premier ordre est plus important que jamais. Bien qu'ils ne soient pas dans un bureau, les employés attendent toujours les mêmes expériences de service exceptionnelles qui les guident à travers les phases complexes de leur carrière : prise de nouvelles fonctions, congé parental, embauche, et plus encore. Pour maintenir l'implication et la productivité des employés, les organisations doivent offrir des parcours pertinents et connectés pour accompagner les employés dans le flux de travail lors des transitions professionnelles importantes, des événements de la vie, de l'adoption de nouvelles politiques organisationnelles et de la transformation de leur manière de travailler grâce à une assistance personnalisée en temps réel, à l'apprentissage, aux tâches et aux choses à faire. Qu'un employé travaille au bureau ou à la maison, il souhaite se sentir soutenu, impliqué dans son équipe et guidé vers la réussite de sa carrière.



Offrir des parcours complexes à l'échelle de l'entreprise avec des workflows intelligents

Les organisations doivent chercher à aider leurs employés à faire face aux transitions professionnelles en leur offrant des parcours guidés et personnalisés qui simplifient les interactions entre différents systèmes et services. L'objectif est de réduire la complexité et le stress tout en créant des interactions positives entre les employés. Avec ServiceNow® Employee Journey Management, les équipes RH peuvent élaborer des workflows complets à l'échelle de l'entreprise et camoufler les complexités interdépartementales du back-end qui découragent les employés. Il en va de même pour les responsables, qui peuvent personnaliser les workflows pour répondre aux besoins uniques des services, des équipes et de leurs subordonnés directs. Grâce à la possibilité de créer des processus uniques et reproductibles, les administrateurs peuvent gagner du temps et réduire les efforts nécessaires pour veiller à ce que leurs employés aient tout ce dont ils ont besoin en un seul endroit, et ce, qu'un employé soit en phase d'embauche, de transfert vers un nouveau rôle ou de départ en congé.

HR Service Delivery

HR Service Delivery offre aux employés une expérience améliorée avec une destination unifiée pour gérer leurs besoins professionnels tout en camouflant la complexité interdépartementale.

- **Employee Journey Management** guide les employés à travers leur parcours, écoute leurs commentaires et leur offre des opportunités d'apprentissage.
- **Employee Center** fournit un portail unifié pour la prestation de services multidépartements.
- **Enterprise Onboarding and Transitions** offre des expériences exceptionnelles aux employés dans les moments importants.
- **Now Platform** crée et étend des applications qui favorisent la transformation digitale.

Défis des clients

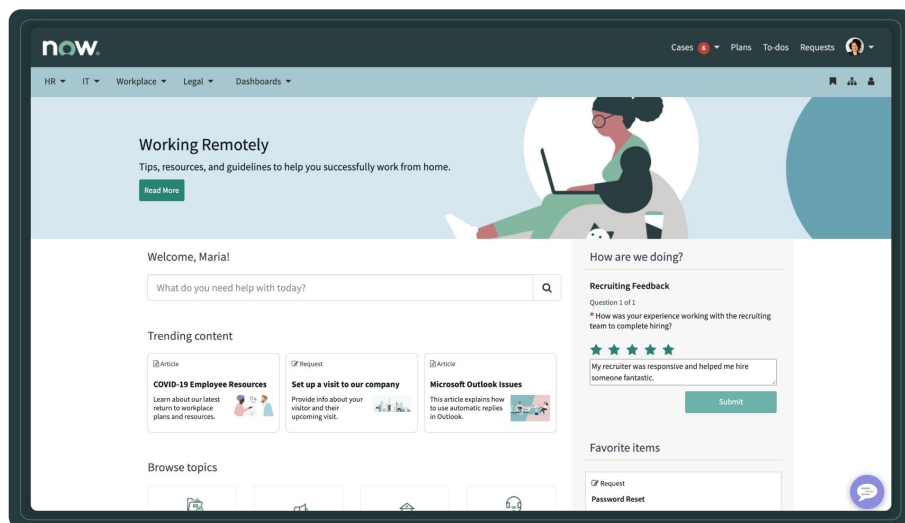
- Donner aux équipes RH et aux responsables les outils adéquats pour soutenir leur main-d'œuvre hybride
- Offrir aux employés des expériences pertinentes
- Veiller à ce que les employés se sentent soutenus sur les plateformes de travail virtuelles

Résultats business

- [Coca-Cola a amélioré sa productivité de 1 million d'heures.](#)
- [Webcor a automatisé son processus d'embauche à 95 %.](#)
- [Suncore a amélioré les scores NPS de ses services RH au point de dépasser 85.](#)

Écouter et apprendre dans les moments les plus importants pour les employés

Les données relatives aux employés sont essentielles pour mesurer les attitudes de votre main-d'œuvre. Des informations sur les choses qui comptent aux yeux de leurs employés et une capacité à fournir du contenu pertinent tout au long de leur parcours permettent aux organisations d'améliorer la satisfaction et l'implication des employés tout en renforçant le lien entre les personnes et les lieux. Une plateforme d'expérience des employés modernisée, comme ServiceNow®, aide les services RH à recueillir les commentaires des employés afin de mieux comprendre comment ils perçoivent leurs expériences tout au long de leur parcours et fournit du contenu d'apprentissage basé sur le contexte pour répondre à leurs besoins immédiats. Elle permet ainsi aux équipes RH d'améliorer les processus et de mieux fidéliser les employés.



Améliorer l'expérience des employés grâce à Listening Posts et Learning Posts

Soutenir l'évolution des besoins des environnements de travail flexibles

Grâce à des options de workflow intelligentes, les responsables gestionnaires peuvent s'adapter rapidement et facilement aux évolutions du marché comme le travail hybride, les nouvelles technologies, les nouvelles expériences des employés, ou encore les changements organisationnels et de politique. Il est impératif que votre plateforme d'expérience des employés offre la flexibilité requise pour accompagner ces évolutions dans les processus et le traitement des exceptions dans le flux de travail. Pour cela, les organisations doivent fournir aux responsables les outils essentiels dont ils ont besoin pour gérer et soutenir la main-d'œuvre en créant des parcours des employés pertinents. ServiceNow® automatise les processus complexes dans toute l'entreprise pour soutenir les parcours des employés, comme le retour au travail, l'embauche et les transferts, qui nécessitent plusieurs actions de différents services. Les équipes RH peuvent aussi tirer parti des configurations, contenus et workflows prêts à l'emploi pour réduire le délai de rentabilité et permettre une adoption plus rapide des expériences des employés nouvelles et innovantes.

servicenow®



Nous avons étudié le marché pour essayer de trouver une solution qui permettrait de contrebalancer les aspects tactiques de l'embauche et de créer une expérience d'intégration vraiment accueillante. Nous avons identifié ServiceNow comme le partenaire idéal.

— **Lori Moser,**
Bristol Myers Squibb

Directrice principale de l'expérience et de l'implication du personnel

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [ServiceNow.com](https://www.servicenow.com).