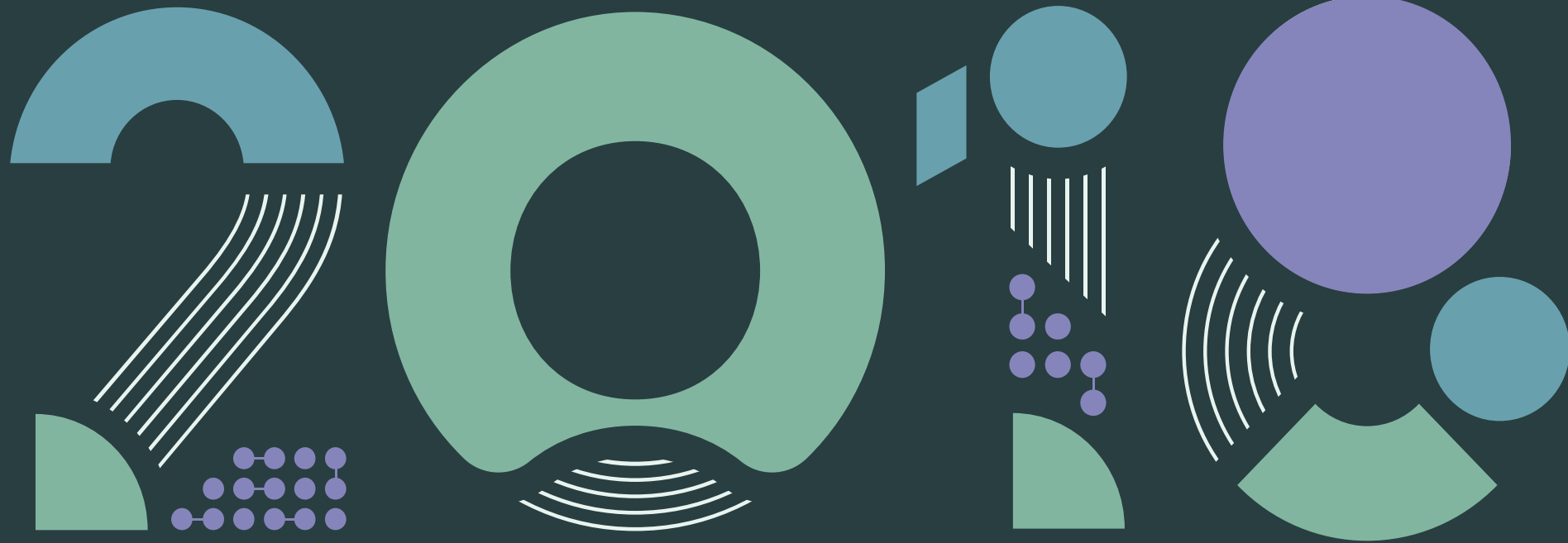


now summit



20 novembre 2018 • Paris

servicenow

The ServiceNow logo, featuring the word "servicenow" in a lowercase, sans-serif font. The "o" is a light teal color, and the "w" has a small trademark symbol. The background is dark teal with abstract geometric shapes in lighter teal and white, including a circle in the top left, a triangle in the top center, and a grid of circles in the bottom right.

# HR Service Delivery: l'innovation au service des RH

**Evelyne Gallagher**

Solution Consultant HR Practice, ServiceNow EMEA

**Synco Jonkeren**

Sr. Dir. HR Product Management, ServiceNow EMEA

**Pieter Voskamp**

HR Transformation Leader, ServiceNow EMEA

# Agenda

Introduction

L'Expérience Employé

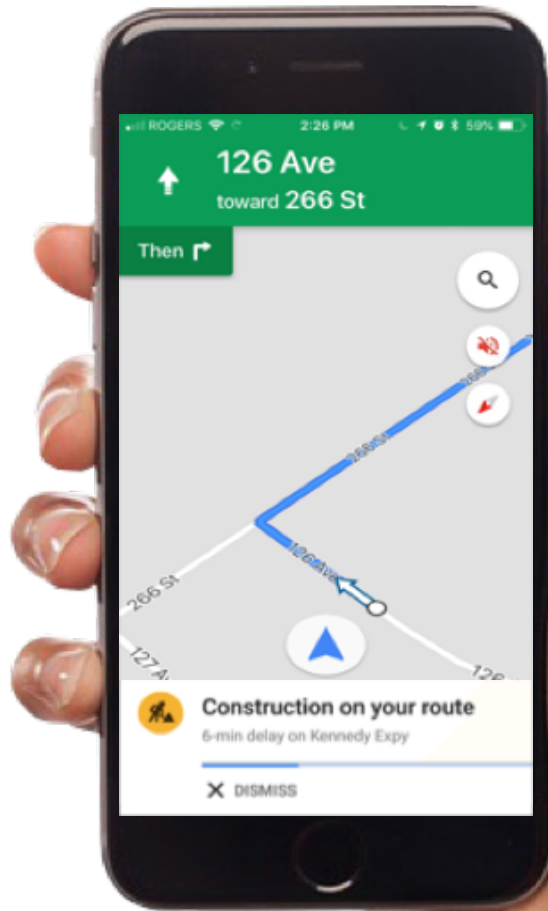
HR Service Delivery : une innovation continue

Accompagner votre transformation digitale RH

Questions

# Expérience Employé

# Les employés ont de nouvelles attentes

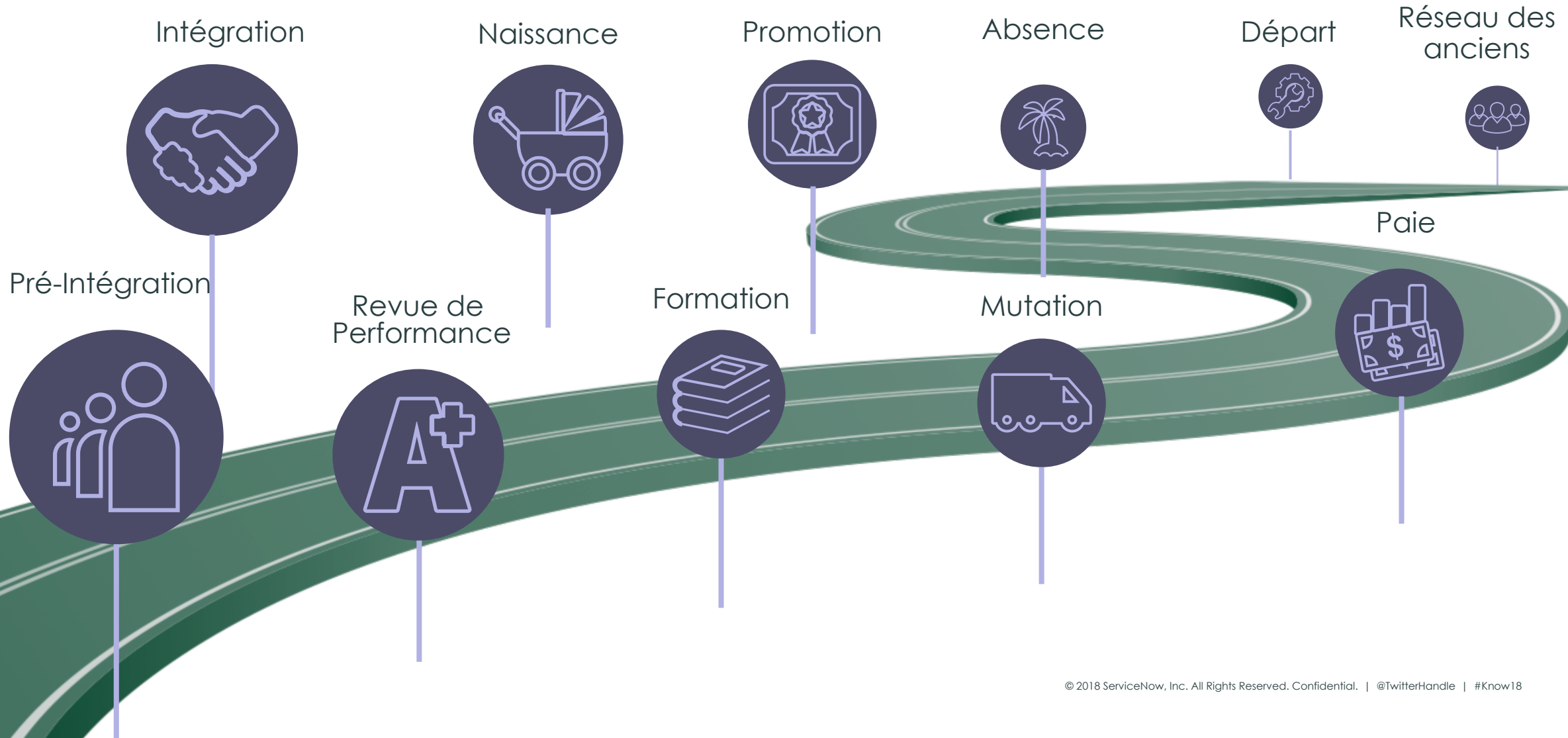


“...L'expérience employé est au coeur de la stratégie RH des entreprises les plus innovantes ”

**Gartner**

Market Guide for Integrated HR Service  
Delivery Solutions, 2017

# Accompagner le parcours de l'employé au sein de l'entreprise



# Pourquoi n'est-ce pas aussi simple que dans la vie courante?



- Quelle est la politique?
- Dans quelle solution?
- Qui peut m'aider?

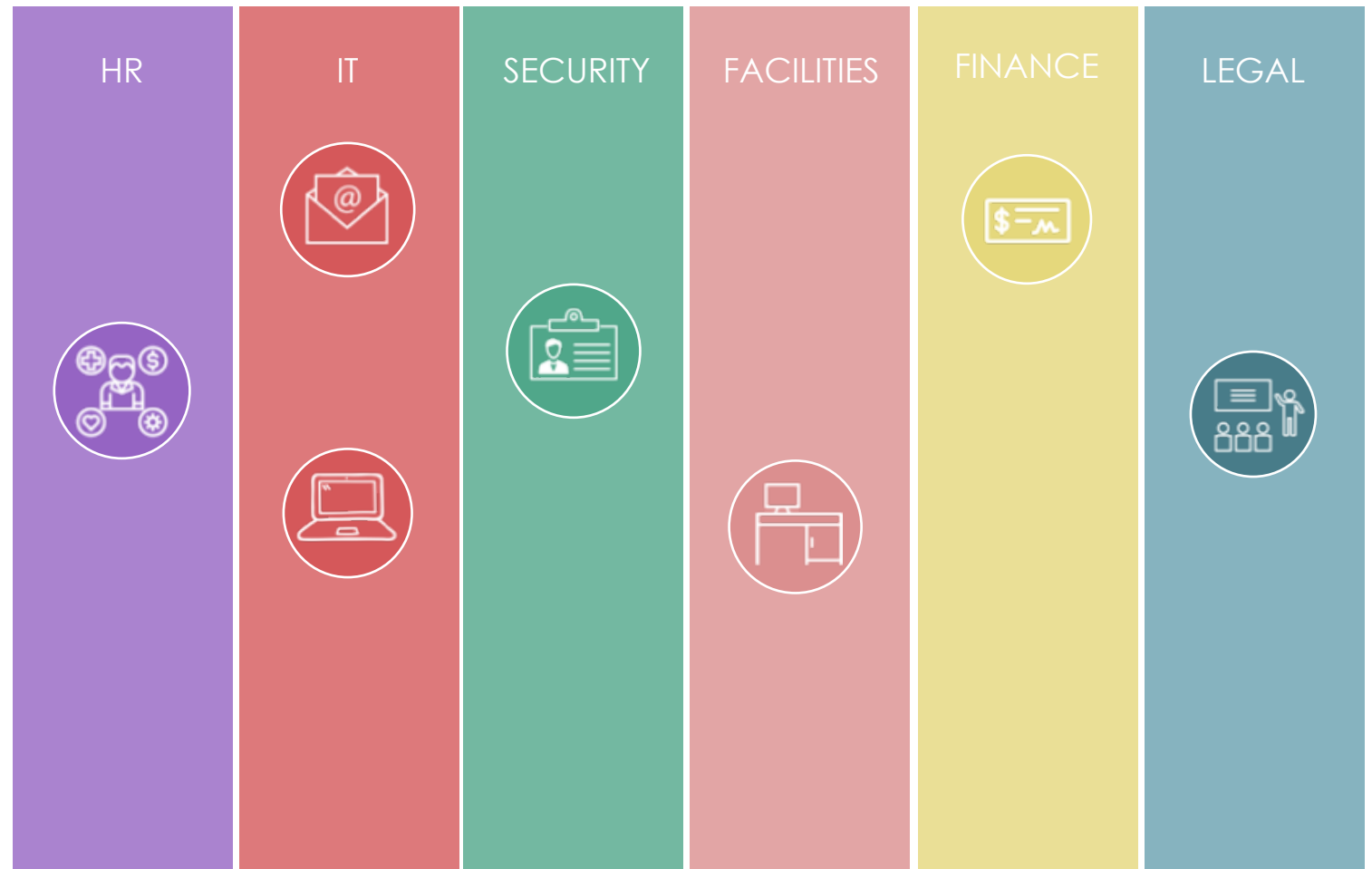
# Transformer l'expérience employé



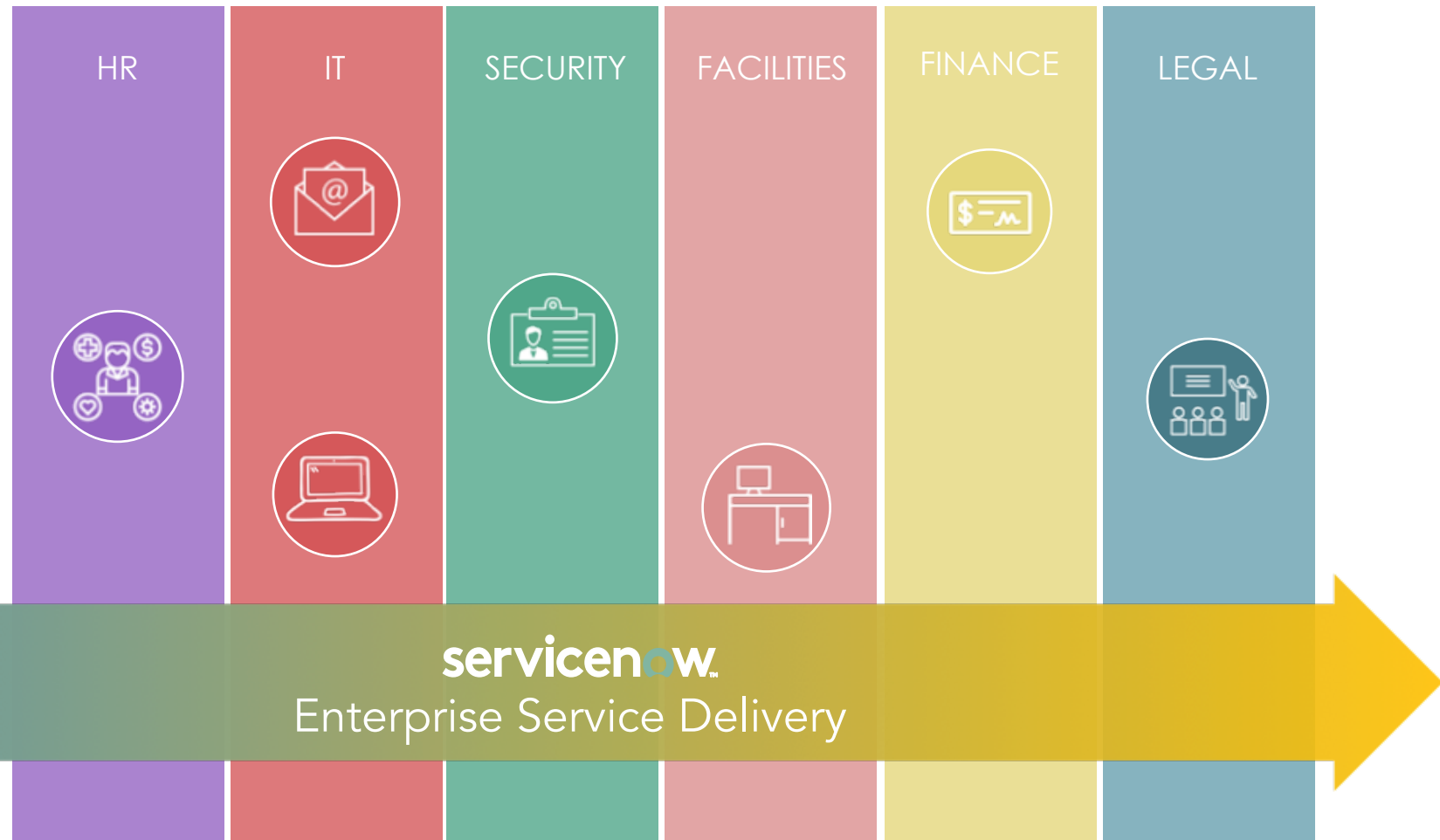
- Contenus personnalisés
- Instructions claires
- Choix et Aide

# Qu'en est-il des processus complexes?

- Intégration
- Promotion
- Mobilité



# Simplifier et améliorer les processus RH complexes



# Pourquoi nos clients nous ont-ils choisi?



Développé pour  
les RH par des RH



Une plateforme  
de services en  
entreprise



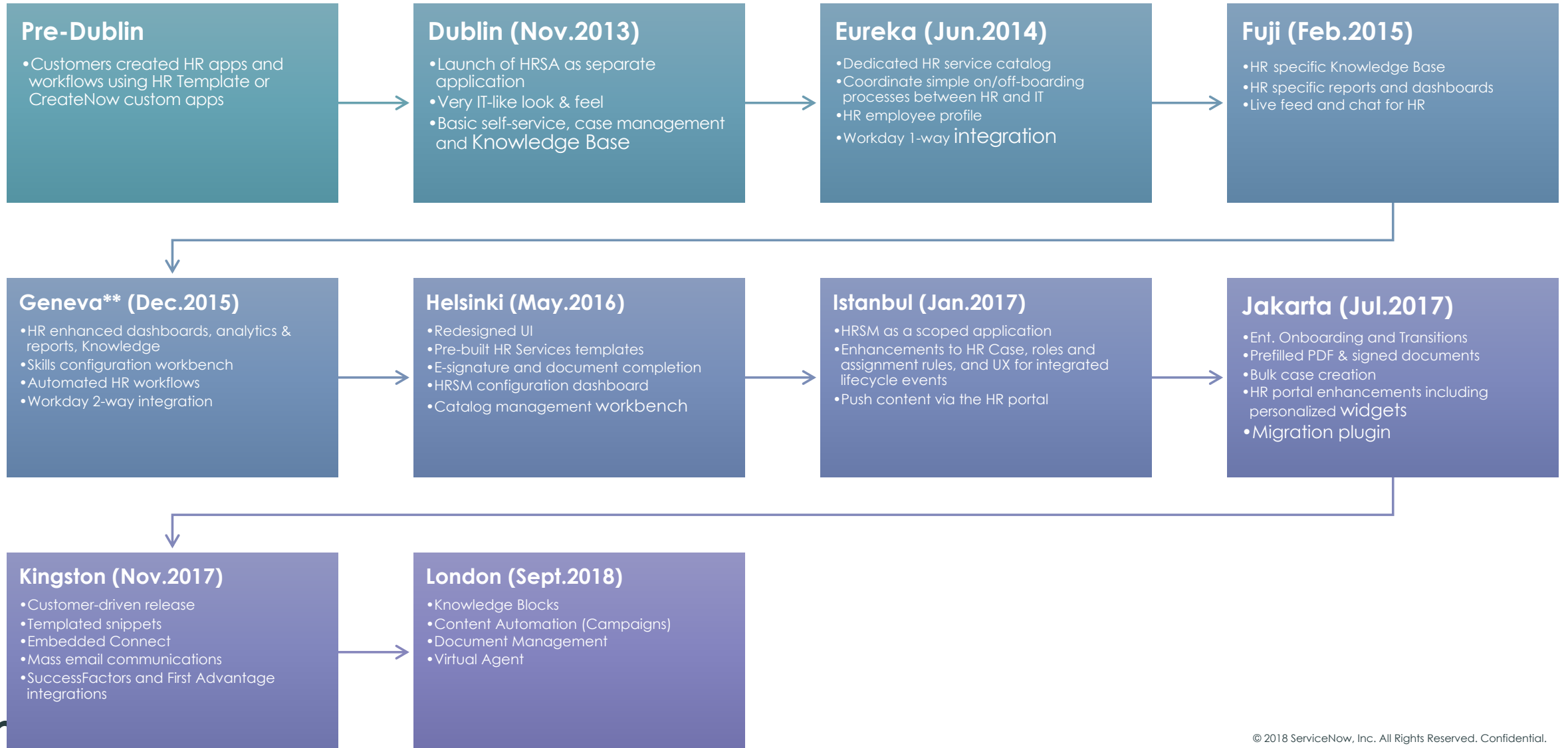
Plateforme  
Cloud agile

# 795+ entreprises ont choisi ServiceNow pour accompagner leur transformation digitale RH



# HR Service Delivery: une innovation continue

# HR Service Delivery: une innovation continue



# Les grandes tendances de la transformation digitale RH



**Organisationnelle:**  
Structurer pour plus  
d'efficacité  
opérationnelle

- Dématérialiser
- Structurer, industrialiser, automatiser
- Consolider



**Culturelle:**  
L'employé au coeur  
de la transformation  
digitale

- L'employé acteur du digital
- L'employé consommateur de services
- L'expérience employé, un levier d'engagement



**Technologique:**  
S'adapter aux  
nouveaux modes de  
travail

- Des outils intelligents en libre service
- Des solutions agiles adaptées à l'évolution des besoins

# Nouveautés de London

## London Release



- Campagnes de contenus
- Automatisation de la diffusion de contenus
- Centre de service employés



- Dossier électronique employé
- Agent virtuel
- Classification automatique des cas RH



- Blocks de contenus
- Développement de nouveaux connecteurs
  - Accurate & Sterling Integrations
- Contenus prédéfinis

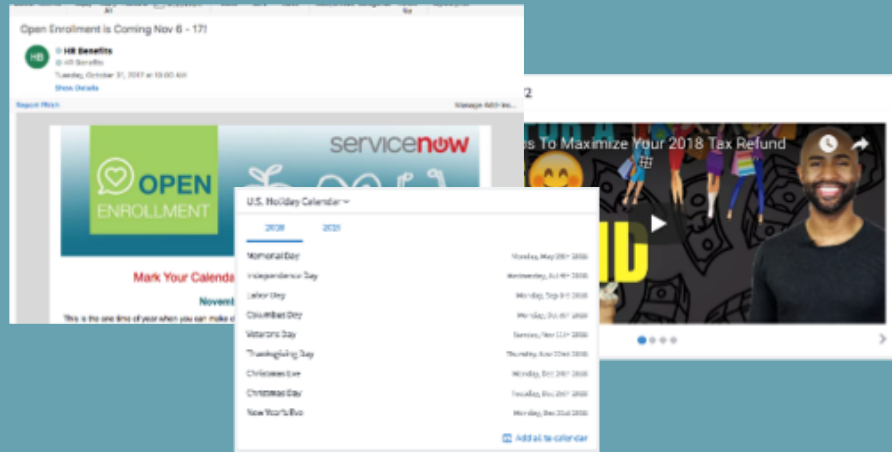


# Quelques nouveautés de London

# Publication de contenus & automatisation de la diffusion



## Publication de contenus



### Widgets & emails de contenus

- Les widgets existants (Bannières, Liens, Événements, Vidéos, etc.)
- Sont désormais disponibles en dehors du portail RH
- Ils peuvent être activés dans le centre de Service des Employés (Employee Service Center)

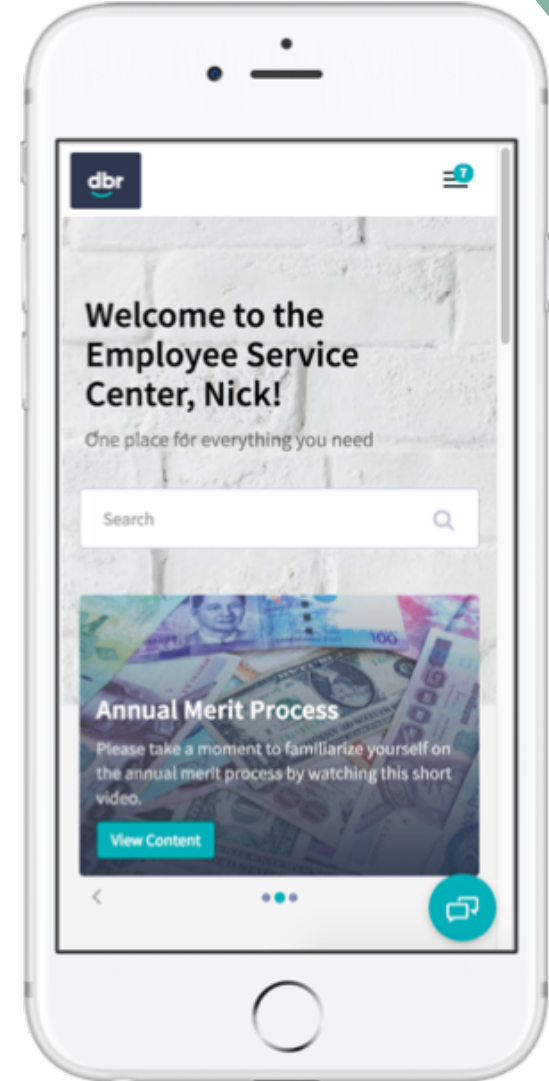
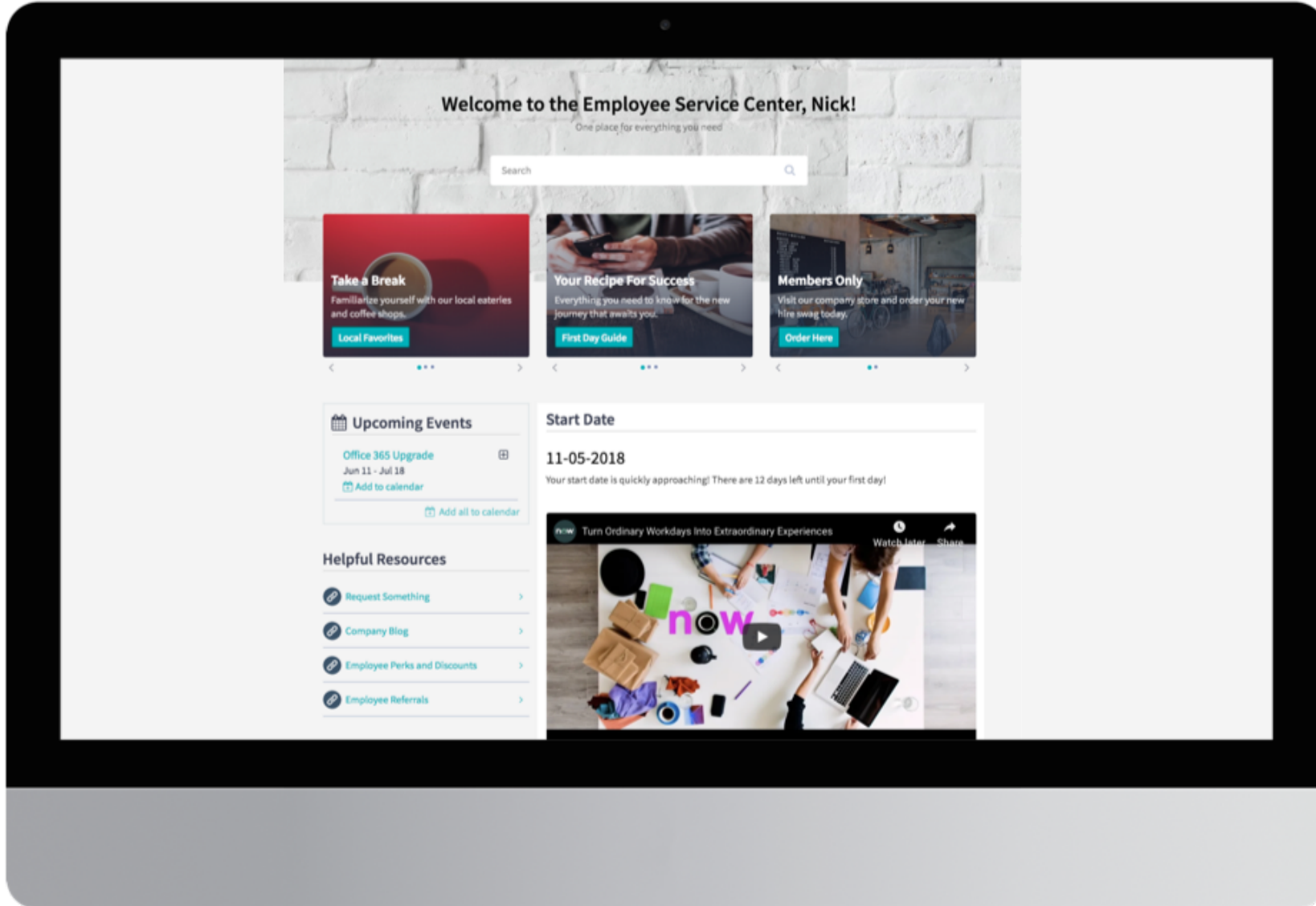
## Diffusion automatisée (aka, "Campagnes")



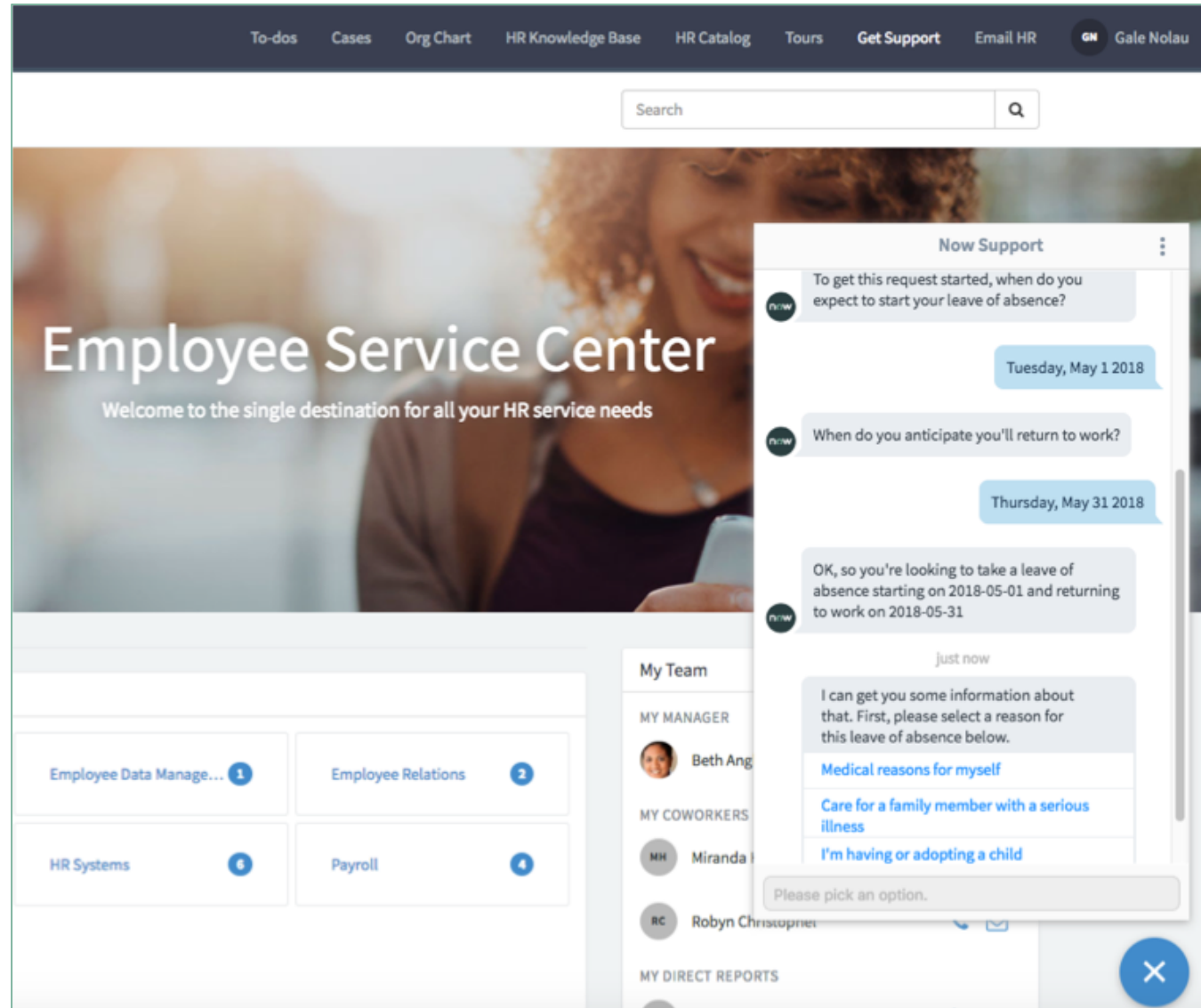
### Campagnes de communication ciblées et planifiées

- Capitalise sur les widgets et contenus existants
- Planifier la communication: date fixe, données dynamiques, etc.
- Permet de couvrir un périmètre complet de besoins

# Sublimer l'expérience employé



# Agent Virtuel



The screenshot displays the ServiceNow Employee Service Center interface. At the top, a navigation bar includes links for To-dos, Cases, Org Chart, HR Knowledge Base, HR Catalog, Tours, Get Support, Email HR, and a user profile for Gale Nolau. A search bar is positioned below the navigation. The main header area features a large image of a smiling woman and the text "Employee Service Center" with the subtitle "Welcome to the single destination for all your HR service needs". Below this, there are four service tiles: "Employee Data Manage..." (1), "Employee Relations" (2), "HR Systems" (6), and "Payroll" (4). On the right side, a "My Team" list shows "MY MANAGER" Beth Ang, "MY COWORKERS" Miranda, and Robyn Christopher, and "MY DIRECT REPORTS". A "Now Support" chat window is overlaid on the right, showing a conversation about a leave of absence request. The chat messages are as follows:

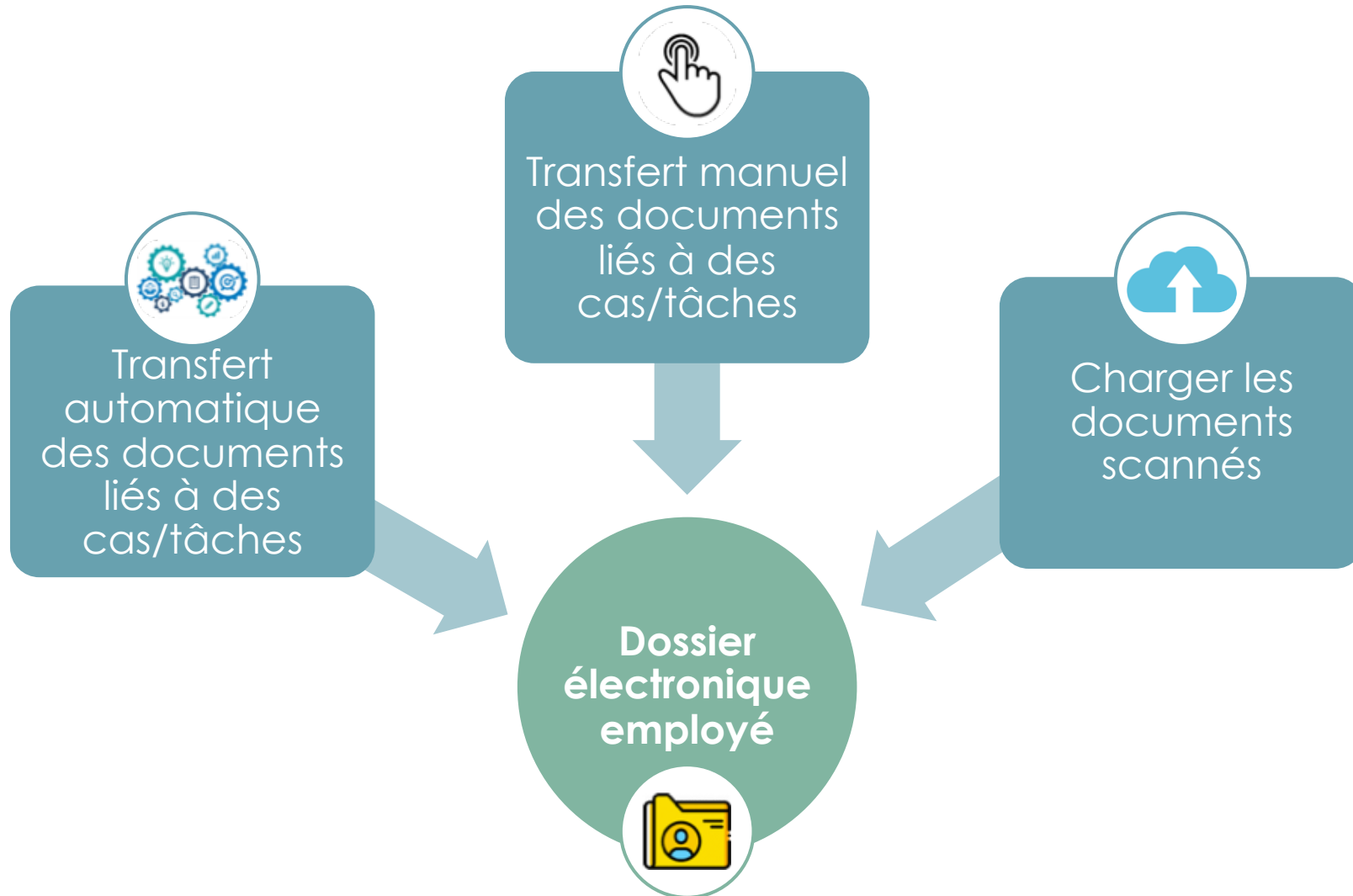
- Agent: To get this request started, when do you expect to start your leave of absence?
- User: Tuesday, May 1 2018
- Agent: When do you anticipate you'll return to work?
- User: Thursday, May 31 2018
- Agent: OK, so you're looking to take a leave of absence starting on 2018-05-01 and returning to work on 2018-05-31
- Agent (just now): I can get you some information about that. First, please select a reason for this leave of absence below.
  - Medical reasons for myself
  - Care for a family member with a serious illness
  - I'm having or adopting a child
- User: Please pick an option.

# Gestion documentaire



Créer et stocker tous les documents échangés avec les employés dans un dossier électronique employé

# Réceptionner et stocker les documents



# Blocks de contenus



Knowledge KB0000034 v1.01

Add Blocks Publish Update Search for Duplicates Delete

Font Family Font Sizes

**Vacation and Sick Policy**  
U.S. Employees

Employees make take time off "*as needed*", which generally means 3 to 4 weeks per year. Consult with your manager on when you plan to take time off.

**Vacation Time**

- KBB0000101  
Vacation time - Salaried employees US
- KBB0000102  
Vacation time - Hourly employees US**

For questions, submit an HR Case

Add Blocks

vacation

Advanced Search

KBB0000101  
Vacation time - Salaried employees US  
Can Read: Salaried US Employees  
Cannot Read:  
View Insert

KBB0000102  
Vacation time - Hourly employees US  
Can Read: Hourly US Employees  
Cannot Read:  
View Insert

Create New Block

# Amélioration de l'expérience employé



**Mary**

**Location:** Ohio

**Title:** Associate, HR Shared Services

## Travel and Expense Policy

KB0000962

☆☆☆☆☆ 1 views

### Summary

This article explains the travel and expense policy for this organization. Please read through the article and reach out to HR Shared Services with any questions

----

### Section 1 - International Flight Travel

- US Employees may request for upgrade in cabin from economy to economy plus if the travel time exceeds 10 hours. Employees may book their ticket upon approval from their manager
- Employees in the UK are allowed to request for upgrade from economy to economy plus for international travel exceeding 7 hours. Employees do not have to get approval from their manager
- Employees elsewhere may upgrade their tickets upon manager approval for all international travel



**Samir**

**Location:** UK

**Title:** Software Engineer II

## Travel and Expense Policy

KB0000962

☆☆☆☆☆ 3 views

### Summary

This article explains the travel and expense policy for this organization. Please read through the article and reach out to HR Shared Services with any questions

----

### Section 1 - International Flight Travel

- Employees in the UK are allowed to request for upgrade from economy to economy plus for international travel exceeding 7 hours. Employees do not have to get approval from their manager



**Jessica**

**Location:** San Diego

**Title:** Senior Manager,  
Product Marketing

## Travel and Expense Policy

KB0000962

☆☆☆☆☆ 2 views

### Summary

This article explains the travel and expense policy for this organization. Please read through the article and reach out to HR Shared Services with any questions

----

### Section 1 - International Flight Travel

- US Employees may request for upgrade in cabin from economy to economy plus if the travel time exceeds 10 hours. Employees may book their ticket upon approval from their manager

# Transformation Digitale RH

# Définir les bases

## Structurer les interactions

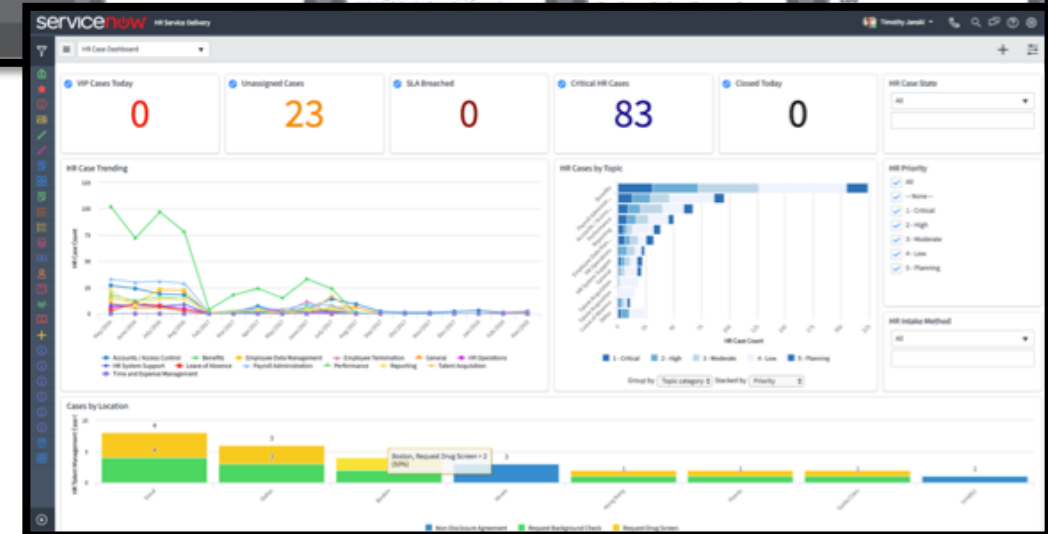
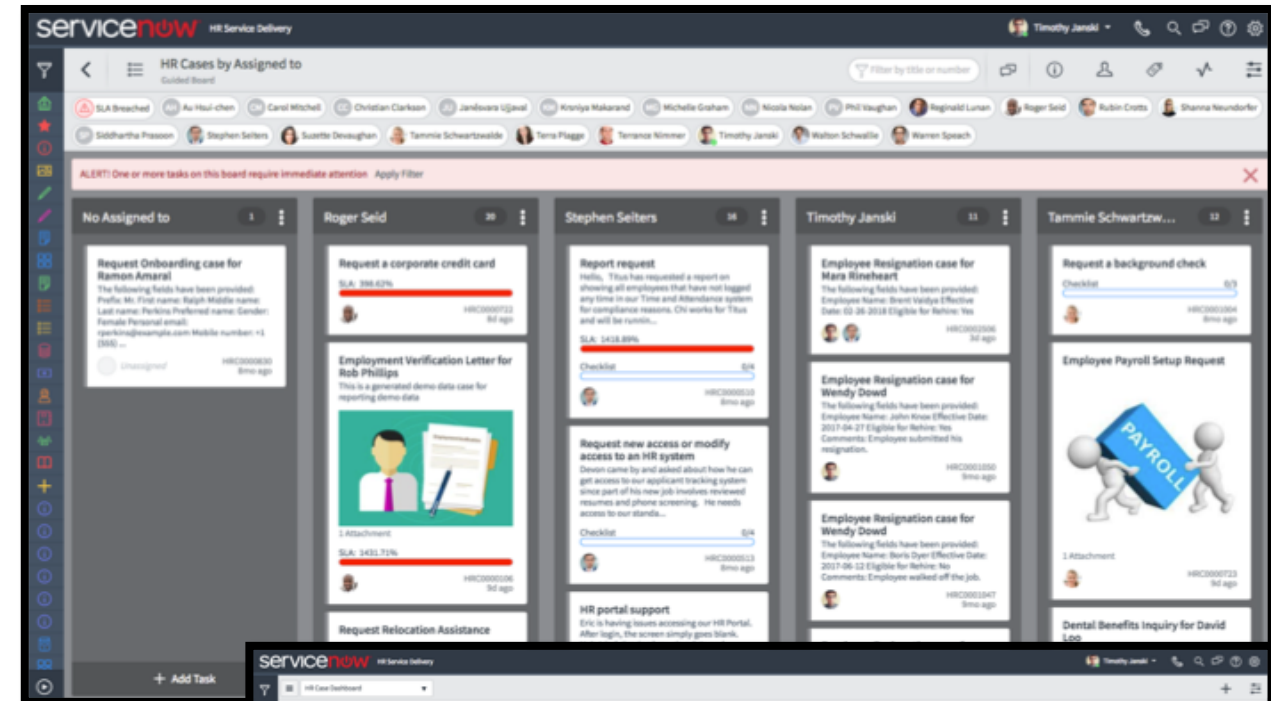
- Identifier les besoins
- Définir les types de services à mettre en place
- Définir comment y répondre

## Organiser le service

- Identifier les compétences requises
- Optimiser la gestion de la demande
- Etablir une relation de confiance avec les employés

## Mesurer l'efficacité

- Opérationnelle
- Satisfaction client
- Satisfaction RH



# Approfondir la connaissance

## Autonomie des employés

- Obtenir des réponses depuis son portail
- Accès à des contenus pertinents
- Liens pour effectuer une transaction
- Aide en ligne en cas de besoin

## Analyse des données

- Pour réduire le nombre de cas
- Pour améliorer la qualité de service

## Mesurer

- La baisse du nombre de sollicitations
- La satisfaction employés

The screenshot shows a ServiceNow Knowledge Base article page. At the top, there is a navigation bar with 'Home > Knowledge Base > Benefits > Having a Baby Resources for U.S. Employees'. The article title is 'HAVING A BABY RESOURCES FOR U.S. EMPLOYEES' with ID 'KB0010005'. Below the title, there is a 'Timeline' section with a central event 'Baby is Born' and surrounding events like 'Disability Income Begins', 'Family Leave Begins', and 'Baby Turns 1'. A 'Request Leave of Absence' section follows, with a 'Pay' section detailing 'The Larkin Company' contact information and a 'Helpful?' feedback widget.

# Simplifier la vie des employés

## Expériences fluides et unifiées

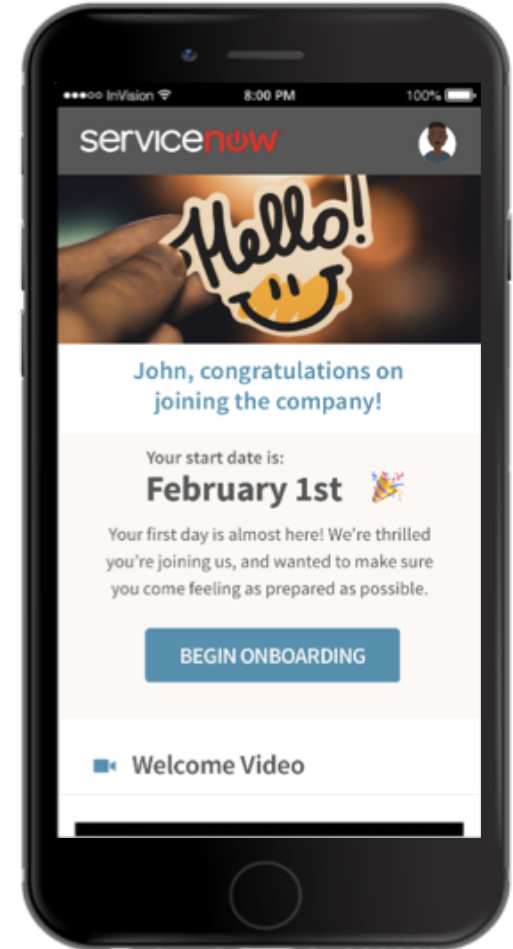
- Simplifier et optimiser les processus complexes.
- Orchestrer les actions à travers les différentes fonctions de l'entreprise
- Transparence, suivi, notifications
- Aide en cas de besoin

## Satisfaction employé

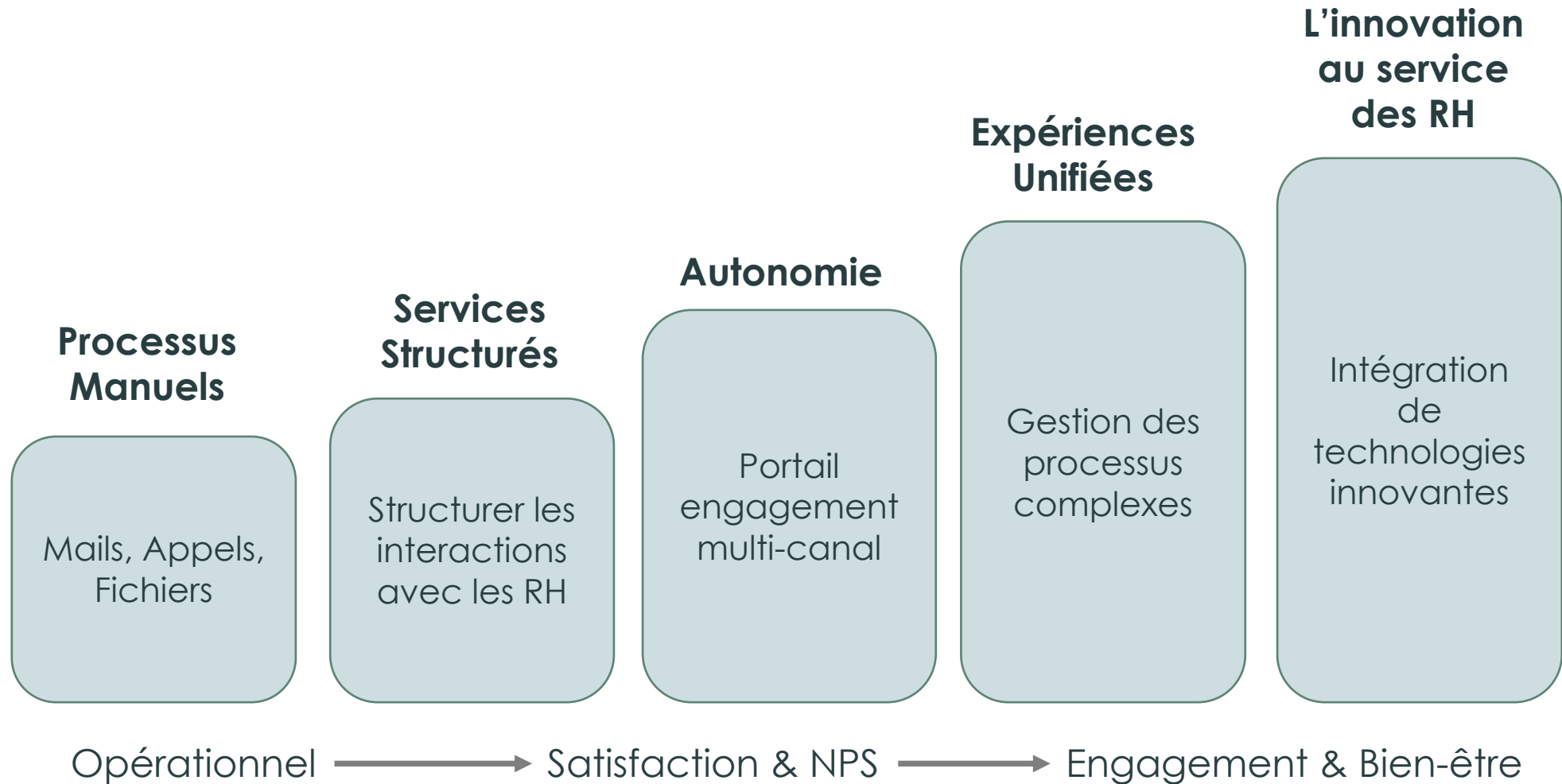
- Je suis vraiment satisfait de l'attention que nous porte la société
- Je recommanderais à un ami de travailler pour mon entreprise
- Je trouve que la solution est très simple à utiliser et je suis confiant que j'ai fait ce qu'il fallait

## Mesurer

- La satisfaction employé
- Score NPS de l'employé
- L'engagement



# Démarrez à votre rythme



# Ateliers de transformation digitale des RH

## “Art of the Possible” Sessions

- **Qui:** Clients et Prospects; HR/HRSS/EX Equipes Dirigeantes
- **Quoi:** Ce que veut dire l'expérience employé et pourquoi elle est importante. Comment ServiceNow vous accompagne dans cette transformation.

## Transformation Strategy Working Sessions

- **Qui:** Clients et Prospects; HR/HRSS/EX Equipes Dirigeantes
- **Quoi:** Ateliers de travail centrés sur l'expérience employé; format d'une 1/2 journée à 1 journée pour définir les objectifs stratégiques, les enjeux métiers, les résultats attendus.

## Implementation Success Sessions

- **Qui:** Nouveaux clients; Clients existants déployant des nouvelles fonctionnalités HRSD
- **Quoi:** Ateliers de travail avec les clients pour développer un plan d'implémentation (peut également être organisé par domaine d'expertise ex. Développer une base de connaissance RH); format d'une 1/2 journée à 1 journée.

## Ongoing Customer Success Planning

- **Qui:** Clients existants
- **Quoi:** Points réguliers avec les clients pour revoir les résultats. Définir une référence, revoir la stratégie, ajuster la roadmap et les plans d'amélioration continue. La fréquence et le format varient.

# Points clés à retenir

1

Investissements et innovation continus dans la suite HR Service Delivery.

2

L'expérience employé est au coeur de notre solution HRSD

3

Les grandes tendances de la transformation digitale RH définissent notre stratégie HRSD

# Interaction avec Synco et Pieter

## Synco Jonkeren

- Your role is new in the region, can you tell us a little more about it?
- You have 25 years experience in HRIS solutions design, what makes ServiceNow different?

## Pieter Voskamp

- What are the prerequisites before launching an HR Transformation programme?
- Could you tell us a bit more about key HR Shared Services Trends?



servicenow™

**Merci Beaucoup!**