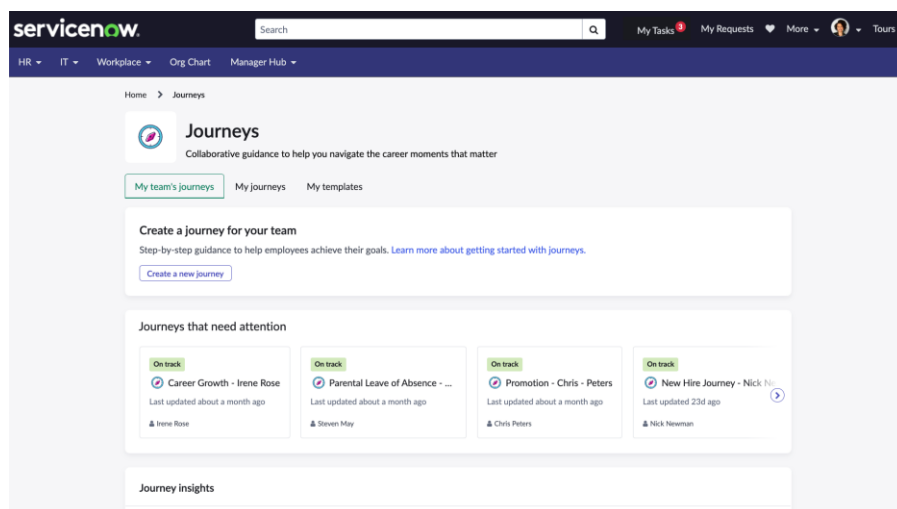


ServiceNow® Employee Journey Management

Aiutare i dipendenti a gestire i momenti complessi che contano

Nell'odierno mercato competitivo dei talenti, la creazione e gestione di un ambiente di lavoro che mantenga i dipendenti produttivi, in salute e impegnati è al centro dell'attenzione del livello Executive. Le funzionalità a livello aziendale che si concentrano sul miglioramento dell'esperienza del dipendente, come il supporto al lavoro flessibile, il trasferimento da un reparto all'altro, la riqualificazione e le promozioni, sono necessarie ora più che mai. Ogni dipendente effettua un viaggio unico all'interno dell'organizzazione e ogni percorso è fluido e dinamico. I dipendenti devono essere supportati con risorse personalizzate in base alle loro esigenze, grazie a strumenti che collegano tutti i reparti, dalle risorse umane all'IT, dall'ufficio legale ai servizi per l'ambiente di lavoro



Automatizza i workflow grazie ai viaggi per aiutare i manager a supportare i loro team

Con [ServiceNow® Employee Journey Management](#), le organizzazioni possono creare workflow completi che si estendono a tutta l'azienda, collegando processi disparati e sistemi in silo, senza bisogno di codifica. I manager possono personalizzare tali workflow con strumenti no-code per adattarli alle esigenze specifiche di reparti, team e persino dei singoli individui. Di conseguenza, manager e dipendenti hanno accesso a tutte le risorse di cui hanno bisogno in un unico luogo, senza dover navigare in più sistemi per completare operazioni come la regolazione dei benefit, la partecipazione a corsi di formazione e l'assistenza.

Sostieni i dipendenti nel loro viaggio di carriera

Molte organizzazioni si stanno impegnando per garantire la flessibilità delle modalità di lavoro dei dipendenti, ma la gestione di una forza lavoro distribuita ha comportato un maggiore onere per i manager. Con Journeys, ServiceNow crea un'esperienza di viaggio che semplifica la vita lavorativa dei manager per supportare i loro team. Aiuta i responsabili delle persone a supportare e a personalizzare i viaggi dei dipendenti, come per esempio l'onboarding e l'offboarding, le transizioni di carriera interne e i trasferimenti. Dalla home page di Journeys, i manager possono avviare e monitorare i viaggi dei dipendenti e capire come supportare al meglio i loro team. Possono visualizzare i dati dei viaggi e agire sugli elementi che richiedono attenzione per ciascun dipendente.

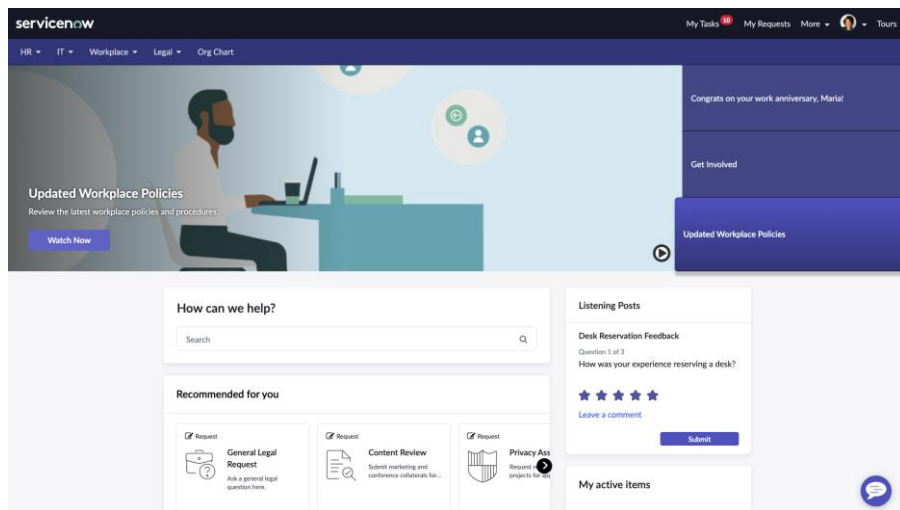
Vantaggi principali

- Crea workflow completi che si estendono a tutta l'azienda, collegando processi disparati e sistemi in silo
- Aiuta i manager a essere più efficaci e a supportare i dipendenti nel loro viaggio di carriera
- Misura rapidamente i sentiment e il feedback dei dipendenti e ottieni dati sui problemi della forza lavoro
- Offri esperienze di apprendimento incentrate sui dipendenti nel flusso di lavoro, con contenuti personalizzati
- Crea esperienze dei dipendenti eccellenti nei momenti più importanti, con processi automatizzati
- Accelera il time-to-value e consenti una più rapida adozione di esperienze del dipendente innovative

La personalizzazione è fondamentale quando si progettano i viaggi dei dipendenti. In ServiceNow abbiamo semplificato la creazione di esperienze personalizzate per ciascun dipendente da parte dei responsabili. I manager possono modificare le attività, aggiungere mentorii, includere raccomandazioni di apprendimento basate sull'intelligenza artificiale da Learning Posts e incorporare sondaggi sulla soddisfazione da Listening Posts per comprendere meglio e agire sui sentimenti dei dipendenti riguardo all'esperienza di viaggio. Inoltre, è possibile inviare messaggi personalizzati (o colpetti di gomito) a manager e dipendenti per completare le attività in ritardo, approvare o rifiutare le richieste e lasciare commenti sui viaggi attraverso canali come Microsoft Teams, via Virtual Agent

Misura il feedback dei dipendenti e crea esperienze di apprendimento nel flusso di lavoro

Sebbene esistano molti strumenti di indagine sul mercato, nessuno è stato creato appositamente per aiutare a identificare le preoccupazioni dei dipendenti all'interno workflow esistenti. Listening Posts consente alle organizzazioni di acquisire il feedback dei dipendenti con sondaggi a impulsi su vari punti di contatto, in modo che gli amministratori possano ottenere dati e agire rapidamente per migliorare l'esperienza dei servizi per i dipendenti. Gli amministratori possono visualizzare i punteggi medi, le tendenze, i tassi di risposta e il riepilogo delle risposte per sondaggi relativi a temi specifici, mentre i team Risorse umane possono consegnare i sondaggi ai dipendenti con Virtual Agent e in spazi di lavoro naturali come Microsoft Teams e Slack.



Offri ai team e ai manager Risorse umane dati sul sentiment dei dipendenti, grazie a Listening Post

Con Learning Posts, le organizzazioni possono offrire esperienze di apprendimento incentrate sui dipendenti grazie alla potenza dell'intelligenza artificiale, curando i contenuti da varie fonti, come Udemy, YouTube, Cornerstone, Saba, Pluralsight e SumTotal. Fornisce ai dipendenti raccomandazioni personalizzate per la riqualificazione in base alla loro posizione lavorativa e ai loro interessi. Inoltre team Risorse umane e di apprendimento possono identificare rapidamente nuovi corsi e renderli disponibili ai dipendenti durante il flusso di lavoro con raccomandazioni di apprendimento, sul momento.

E per aiutare le organizzazioni ad accelerare il time-to-value e rendere possibile un'adozione più rapida di esperienze del dipendente innovative, ServiceNow® offre pacchetti Employee Experience, i quali consentono ai team Risorse umane di avere un progetto per fornire viaggi semplificati grazie a configurazioni, contenuti e workflow preconfigurati. Questi includono articoli Knowledge Base e conversazioni con l'agente virtuale utilizzabili dai dipendenti come fai da te, oltre a casi e attività relativi alle Risorse umane.

HR Service Delivery

HR Service Delivery offre ai dipendenti una singola posizione per gestire le proprie esigenze lavorative, nascondendo la complessità del back end.

- **Employee Center** fornisce ai dipendenti un unico punto da cui accedere rapidamente ai servizi di cui hanno bisogno
- **Case and Knowledge Management** standardizza la documentazione, gestisce le relazioni con i dipendenti e soddisfa le richieste
- **Now Mobile** semplifica il self-service dei dipendenti con un'applicazione mobile nativa
- **Enterprise Onboarding and Transitions** offre un'ottima esperienza del dipendente nei momenti che contano
- **Employee Journey Management** migliora l'esperienza dei dipendenti che affrontano momenti difficili della loro carriera
- **Universal Request** fornisce un'esperienza dei servizi per i dipendenti unificata e migliora la collaborazione tra gli agenti
- **Virtual Agent**, risolve i problemi più velocemente e supporta i dipendenti 24/7 con chatbot intelligenti
- **Performance Analytics** misura i KPI per tenere traccia delle prestazioni relative alle Risorse umane, nel tempo
- **Predictive Intelligence** categorizza le richieste generiche combinando l'apprendimento automatico e i dati storici