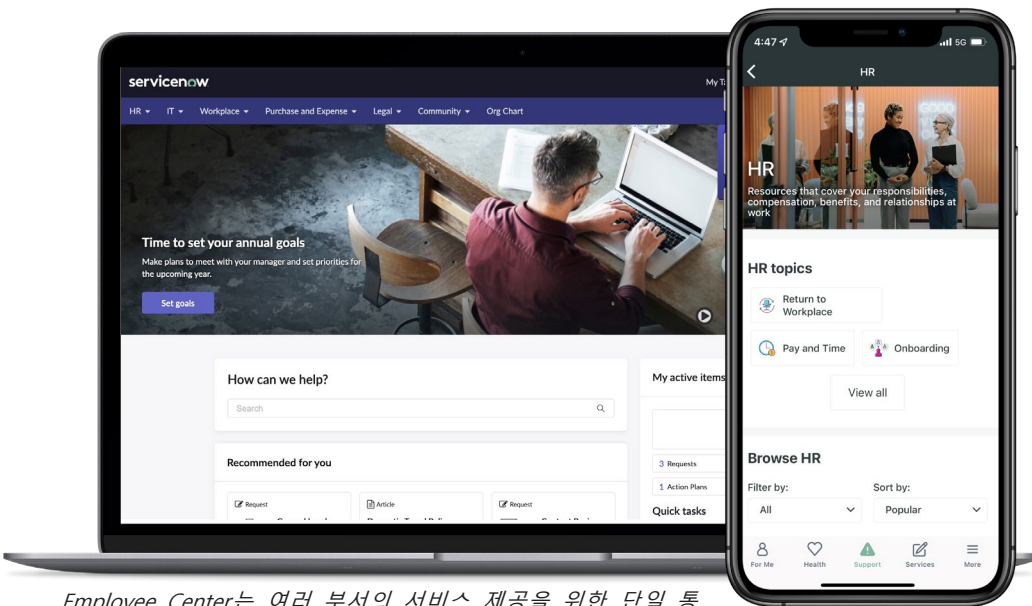


## ServiceNow® HR Service Delivery

전사적으로 생산성을 향상시키면서 직원들에게 통합된 직원 경험 제공하기

조직은 유연한 인력을 지원하기 위해 디지털 참여 채널을 통해 업무 수행 방식을 혁신해야 합니다. 직원들은 개인 및 전문 부서 간 여정을 탐색하고 생산성을 유지하기 위해 연결된 엔터프라이즈 환경이 필요합니다. 동시에 조직은 이러한 서비스를 효율적으로 제공하는 동시에 장기적인 조직 민첩성을 위한 기술 기반을 구축할 수 있어야 합니다. [ServiceNow® HR Service Delivery](#)를 사용하면 통합 직원 경험 플랫폼으로 생산성과 운영 효율성을 높이고 어디서나 직원에게 권한을 부여하고 지원하며 연결된 전사적 직원 여정을 제공할 수 있습니다.



Employee Center는 여러 부서의 서비스 제공을 위한 단일 통합 포털을 제공합니다.

### 통합된 직원 서비스 경험 제공

직원들이 필요로 하는 시스템과 정보에 대한 액세스를 단순화하는 것은 긍정적인 직원 경험을 쌓는 데 매우 중요합니다. ServiceNow® Employee Center를 통해 조직은 다중 부서 서비스 제공을 위한 단일 통합 포털을 제공하여 IT, HR, Workplace Services, 법무 부서 전반에 걸쳐 서비스 솔루션을 쉽게 확장하여 직원들이 정보를 쉽게 찾고 도움을 받고 필요한 서비스를 요청할 수 있습니다. 개인화된 AI 기반 콘텐츠 추천, 타겟 캠페인, 콘텐츠 자동화를 통해 인사 부서는 위치, 역할, 직무 유형에 따라 직원들에게 관련 정보와 공지사항을 적시에 제공할 수 있습니다. 조직은 내장된 분석 기능을 통해 캠페인의 효과를 측정하고 추적할 수 있으며, 청취 게시물 내에서 수집된 피드백에 따라 직원 피드백 루프를 개선할 수 있습니다.

Employee Center는 직원을 최우선으로 합니다. 선별된 경험으로 관리자는 동적 주제 페이지를 통해 주제별로 다양한 콘텐츠를 구성하여 서비스 카탈로그 항목 및 지식베이스 문서와 같은 콘텐츠를 통합하여 셀프 서비스를 향상시킬 수 있습니다. 또한 HR Service Delivery용 Now Mobile 앱을 사용하여 직원들이 HR 요청을 보고, 작업을 완료하고, 도움을 요청하고, 타겟 모바일 콘텐츠 및 푸시 알림을 받고, 가상

### 주요 이점

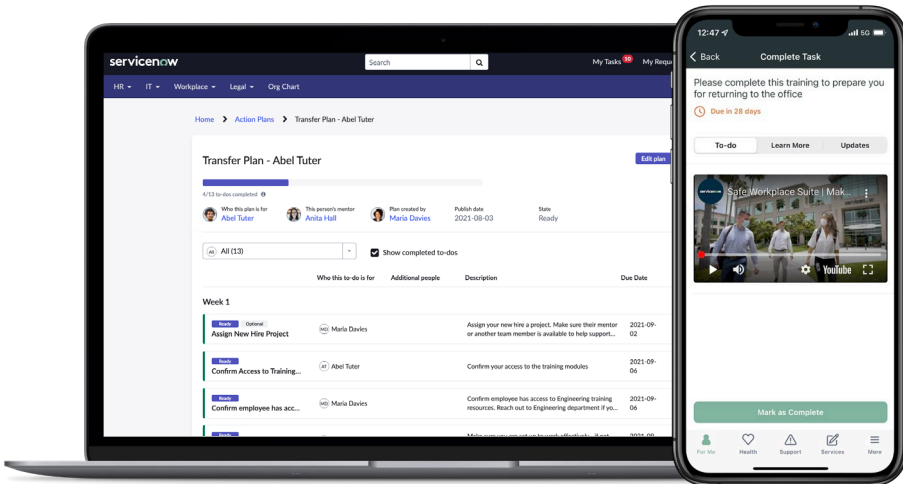
- 통합 직원 경험 플랫폼으로 생산성 및 운영 효율성 향상
- 전용 작업 공간으로 HR의 생산성 향상
- HR Agent Workspace로 생산성 향상
- 전사적 직원 여정을 통해 어디서나 하이브리드 인력 지원
- IT, HR, 직장 서비스, 법무, 조달 전반에 걸쳐 서비스 제공 솔루션을 쉽게 확장
- 관련성 있고 자주 사용하는 앱을 경험의 최전선에 배치하여 생산성 향상
- 직원의 역할, 위치 또는 직무 유형에 따라 타겟 캠페인 및 공지 사항 전달
- 단일 작업 공간에서 직원과 상호 작용하고 케이스를 더 빠르게 해결하여 HR 효율성 향상
- 직원들이 중요한 순간에 복합적인 경력 여정을 탐색하는데 도움이 되는 워크플로우 생성

에이전트와 대화하고, 이동 중에 더 많은 것을 할 수 있습니다.

**향상된 서비스 경험 및 운영 효율성 제공**

HR 에이전트 효율성 향상은 직원의 향상된 경험을 제공하는 데 중요합니다. ServiceNow® HR Service Delivery HR Agent Workspace를 통해 HR 에이전트는 직원과 상호 작용하고, 문의에 응답하며, 단일 창 보기에서 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다. 이 구성 가능한 서비스 데스크 애플리케이션은 필요한 모든 도구를 한 곳에 배치하여 직원의 요구를 지원할 수 있습니다. 또한 HR 에이전트는 HR Service Delivery용 ServiceNow® Mobile Agent 앱을 사용하여 모바일 기기에서 HR 케이스를 확인, 업데이트, 종결할 수 있으므로, 사무실이나 작업 공간에 없는 동안에도 케이스 해결 시간을 단축하고 팀 구성원에게 신속하게 최신 정보를 공유할 수 있습니다.

또한 관리자는 Employee Relations 기능을 활용하여 기밀 직원 관계 케이스를 생성하고 유지 관리하여 동료의 부정 행위 보고와 같은 직장에서의 징계 문제를 기록할 수 있습니다. 여기에는 케이스의 증거 자료 추적, 사건 발생 순서를 파악하기 위한 케이스 타임라인 보기, 직원 인터뷰를 위한 재사용 가능한 템플릿 라이브러리 활용, ServiceNow®에서 직접 Microsoft Outlook에서 인터뷰 일정을 잡는 등의 작업이 포함됩니다. Anonymous Report Center를 통해 직원들이 문제를 보고할 수 있는 안전한 공간을 제공합니다.



*Journey Accelerator 및 Learning Posts로 직원 경험 향상*

**자동화된 워크플로우로 복잡한 프로세스 간소화**

ServiceNow® Employee Journey Management를 통해 HR 팀은 코딩 없이 서로 다른 프로세스와 격리된 시스템을 연결하면서 전사적인 워크플로우를 구축할 수 있습니다. 관리자는 부서, 팀 및 개인의 고유한 요구에 맞게 코드 없이 도구를 사용하여 이러한 워크플로우를 개인화할 수 있습니다. 따라서 직원들은 한 곳에서 필요한 모든 자원에 액세스할 수 있으므로 여러 시스템을 클릭하여 복지 혜택 조정, 교육 참여, 도움 받기 등의 작업을 할 필요가 없습니다.

Employee Journey Management는 Journey Accelerator(관리자가 직원을 위한 맞춤형 역할 기반 계획을 수립할 수 있도록 지원), Listening Posts(실시간 피드백을 위해 직원 즉석 설문 조사 실시), Learning Posts(작업 흐름에서 학습 내용 확인) 등 복잡한 직업 교육 과정을 통해 직원을 지원하는 다양한 솔루션을 제공합니다. 또한 Lifecycle Events 및 Employee Experience Pack은 조직 전반에 걸쳐 복잡한 프로세스를 자동화하고 사전 구성된 템플릿, 콘텐츠, 워크플로우를 통해 새롭고 혁신적인 직원 경험을 보다 신속하게 채택할 수 있도록 지원합니다.

**HR Service Delivery**

HR Service Delivery는 부서 간 백엔드 복잡성을 없애는 동시에 업무 요구사항을 관리할 수 있는 통합된 장소를 통해 향상된 직원 경험을 제공합니다.

- **Employee Center**, 다중 부서 서비스 제공을 위한 단일 통합 포털 제공
- **Case and Knowledge Management**, 문서 표준화, 직원 관계 관리, 요청 이행
- **Anonymous Report Center**, 직원들이 우려 사항을 보고할 수 있는 안전한 공간 생성
- **Employee Journey Management**, 직원들이 경력에서 어려운 시기를 헤쳐나가면서 직원 경험 향상
- **Now Mobile**, 네이티브 모바일 앱으로 직원 셀프 서비스 간소화
- **Enterprise Onboarding and Transitions**, 중요한 순간에 걸쳐 훌륭한 직원 경험 제공
- **Universal Request**, 통합된 직원 서비스 경험을 제공하고 에이전트 협업 개선
- **Virtual Agent**, 지능형 챗봇을 통해 문제를 보다 신속하게 해결하고 24 시간 연중무휴 직원 지원
- **Performance Analytics**, KPI를 측정하여 시간 경과에 따른 HR 성능 추적
- **Predictive Intelligence**, 머신 러닝과 과거 데이터를 결합하여 일반 문의 분류