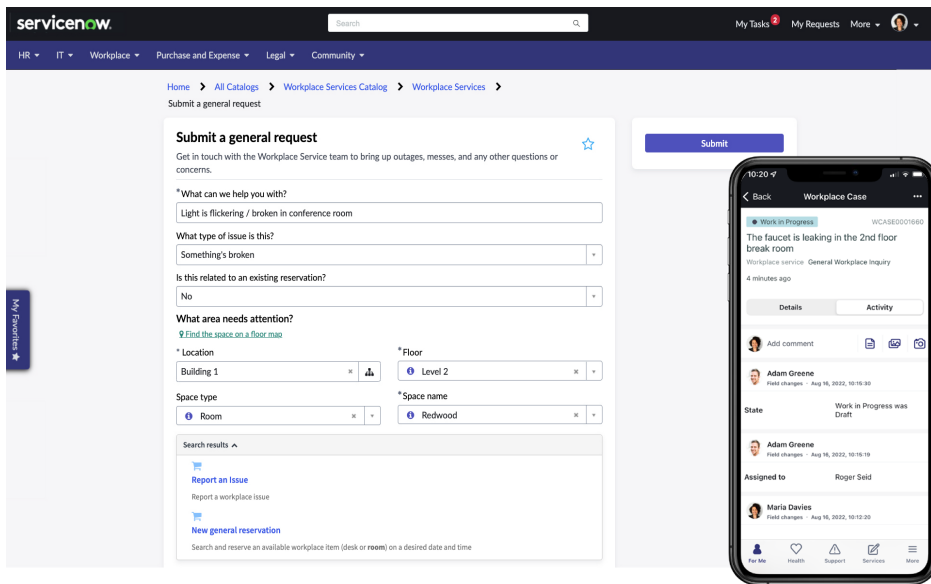


ServiceNow® Workplace Case Management

이행자 작업을 간소화하고 부진하고 비효율적인 프로세스 제거

탄력 근무의 새로운 시대에 직원들은 자신의 업무를 최대한 활용할 수 있는 적절한 자원과 지식을 갖추어야 하며, 동시에 작업장의 팀들이 시간과 자원을 소모하는 수작업 프로세스를 자동화하도록 이종으로 지원해야 합니다. 작업장 요청은 종종 이메일, 스프레드시트 또는 단편화된 지점 도구에서 비롯되므로 팀이 요청을 효과적으로 분류하고 우선 순위를 지정하고 할당하기 어렵습니다. 그 결과 핵심 업무 책임 이외에 시간을 낭비하고 일반적으로 접수되는 중요한 케이스에 대해 시의에 맞지 않게 응답하는 서투른 경험을 하게 됩니다.

Now Platform을 기반으로 하는 ServiceNow Workplace Case Management는 기업이 문서화, 상호 작용, 작업장 문의 및 요청 이행을 표준화할 수 있도록 하여 직원과 이행자의 생산성을 향상합니다.



소비자 수준의 통합 경험을 통해 작업장에서 흔히 발생하는 문제 모면

작업장의 부서와 상호 작용할 수 있는 중앙 목적지가 없으면, 직원들은 이메일, 전화 및 기타 비구조화 방법을 통해 모든 질문과 요청을 전달하는 등의 비효율적인 프로세스에 의존해야 합니다.

ServiceNow의 Workplace Service Delivery 솔루션에는 Employee Center가 포함되어 있습니다. Employee Center는 직원들이 단일 진입점을 통해 모든 장치에서 작업장 지식 문서 및 요청을 스스로 처리할 수 있는 통합 소비자급 경험을 제공합니다. 사무실 출근을 계획하고 계신가요? 직원들은 현지 사무소 지침이 포함된 관련 문서를 신속하게 검색하고 액세스할 수 있습니다. 플랫폼 전반에 걸친 Knowledge Management 기능을 통해 직원들이 사무실에서 성공적인 하루를 보내고 질문에 대한 답을 찾을 수 있도록 합니다. 직원들은 또한 작업장 서비스 요청을 쉽게 검색 및 생성하거나 다음과 같은 다양한 주제를 위해 Virtual Agent를 참여시킬 수 있습니다.

- 배지 교체, 배지 분실, 배지 사진
- 특별 회의실
- 책상 교체
- 물리적 보안 문제
- 우편 또는 택배 서비스
- 시설 유지관리 문제
- 난방 및 냉방

Workplace Service Delivery를 통해 ServiceNow® 플랫폼의 모든 가치 활용

주요 이점

- **Employee Center:** 직원이 기업 전반에서 단일 목적지 역할을 하는 지식 문서를 사용할 수 있음
- **지식베이스:** 공통 요청 및 정책에 대한 지침을 제공하여 셀프 서비스로 답변할 수 있는 권한을 직원에게 부여함
- **포털, 모바일, 데스크톱, 채팅 및 Virtual Agent 전반에 걸친** 옴니채널 액세스 로 직원 및 팀 지원
- **케이스 편향:** 워크플로우 전반에 걸쳐 더 빠르고 효율적인 디지털 서비스 제공을 위해 케이스를 더 잘 관리하고 우선 순위 지정
- **작업장 케이스 대시보드:** 통해 작업장 케이스 및 작업장 작업 부하의 실시간 상태에 대한 가시성 제공
- **Virtual Agent*:** 응답을 자동화하고 요청을 회피하며 응답을 간소화하는 기능 있음

*추가 라이선스가 필요할 수 있음

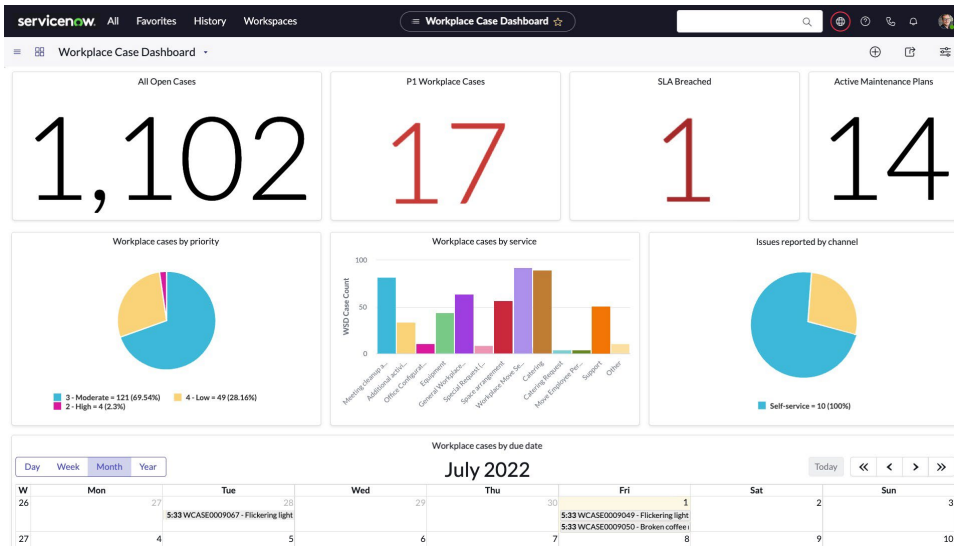


간단한 케이스 관리 경험으로 작업장의 팀 생산성 향상

작업장 이행자는 일반적으로 주의를 요하는 비즈니스 크리티컬한 문제로 시간을 낭비하는 반복적이고 영향이 적은 케이스에 갇히게 됩니다. 케이스 및 지식 관리 솔루션을 사용하여 팀은 실시간 에이전트로 라우팅되는 케이스를 피할 수 있으므로 특정 케이스가 생성되거나 에이전트로부터 수작업으로 시간과 에너지를 요하는 것을 방지할 수 있습니다. 또한 다양한 직원 작업장 요청의 이행은 전통적으로 케이스 유형에 대한 요청을 분석한 다음 궁극적으로 사람의 응답, 승인 또는 기타 시간 소모적인 작업으로 라우팅되는 것을 포함하여 여러 복잡한 백엔드 프로세스를 포함하는 아주 힘든 프로세스였습니다. Workplace Case Management의 도움으로 프로세스가 더 간단하고 효율적으로 바뀝니다.

이행자는 다음과 같은 다양한 활동을 수행할 수 있습니다.

- 중앙 위치에서 생성된 모든 케이스를 확인, 필터링, 정렬 및 수정
- 케이스 관련 프로세스를 간소화하도록 자동화된 작업 구성
- 일관성과 정확성을 보장하기 위해 이행 지침 추가
- SLA 정의를 추가하여 적시에 케이스 커뮤니케이션 및 완료를 유도
- 작업을 통해 필요한 모든 승인을 간소화



디지털 작업장 서비스 제공에 대한 접근 방식을 간소화하기 위해 자동화된 워크플로우를 갖추면 마찰 없는 셀프 서비스 경험을 창출하고 궁극적으로 기업과 직원의 시간, 비용 및 불만 사항을 줄일 수 있습니다. 오늘날까지도 많은 프로세스가 수작업으로 진행되고 있는 상황에서 Workplace Case Management는 가시성을 높이고 일상적인 공통 케이스를 회피하여 팀이 더욱 영향력 있는 일에 집중할 수 있는 기회를 제공합니다.

Workplace Service Delivery Suite

직원이 직장과 상호 작용할 수 있는 최신 디지털 경험을 제공하여 하이브리드 인력 및 직장 팀을 지원합니다.

- **Safe Workplace Suite**, 직원 및 직장 준비 상태를 평가하고 개업을 위한 안전 계획을 조정하기 위한 애플리케이션 이용
- **Workplace Reservation Management**, 셀프 서비스, 원 클릭 예약 제공 및 케이터링 또는 회의실 구성과 같은 서비스 또는 요청 추가
- **Workplace Indoor Mapping**, 지도 생성 및 관리, 서비스 보기, 사용 가능한 공간 및 작업장 탐색
- **Workplace Visitor Management**, 손님과 외부 직원을 쉽게 등록하고 일일 방문자 등록을 관리하며 도착자에 대한 커뮤니케이션 자동화
- **Workplace Case Management**, 기업 전반에 걸친 문의, 요청, 케이스 이전의 프로세스, 상호 작용, 이행 표준화
- **Workplace Space Management**, 작업 공간 측정, 비용 센터 할당, 용량 제어, 활용률 추적을 통해 부동산 지출 최적화
- **Workplace Move Management**, 개인, 대량 직원, 자산 공간 재배치를 자동화하여 작업 공간 이동 요청을 쉽게 관리