

직원 여정 혁신

원격 근무와 유연한 근무 일정의 증가로 인해 오늘날 직장에서 최고의 직원 경험을 제공하는 것이 그 어느 때보다 중요합니다. 그리고 사무실에 있지 않더라도 직원들은 새로운 역할로 전환하고 육아휴직을 사용하고, 온보딩 등 다양한 업무를 수행할 때 복잡한 업무 과정을 탐색할 수 있는 훌륭한 서비스 경험을 기대합니다. 직원의 참여와 생산성을 유지하기 위해 조직은 직원들이 중요한 경력 전환, 인생 중대사 탐색, 새로운 조직 정책 준수, 즉각적인 맞춤형 안내, 학습, 작업, 할 일을 수행하는 방식을 전환하는 과정에서 직원들이 업무 흐름에 참여할 수 있도록 의미 있고 연결된 여정을 제공해야 합니다. 직원은 사무실에서 일하던 집에서 일하던 지원받고, 팀과 함께 일하고, 커리어에서 성공하도록 안내받기를 원합니다.



지능적인 워크플로우를 통해 복합적인 전사적 여정 제공

조직은 서로 다른 시스템과 부서 간의 상호 작용을 단순화하고 안내를 제공하는 맞춤형 여정을 제공함으로써 직원들이 경력 전환을 탐색할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 해야 합니다. 목표는 복잡성과 스트레스를 줄이는 동시에 긍정적인 직원 상호 작용을 구축하는 것입니다. ServiceNow® Employee Journey Management를 통해 HR 팀은 기업 전체에 걸쳐 완벽한 워크플로우를 구축하고 직원의 사기를 꺾는 백엔드 부서 간의 복잡성을 없앨 수 있습니다. 부서, 팀, 직접 보고서의 고유한 요구에 맞게 워크플로우를 개인화할 수 있는 관리자도 마찬가지입니다. 관리자는 고유하고 반복 가능한 프로세스를 만들 수 있기 때문에 시간을 절약하고 직원이 온보딩 중이든, 새로운 직무로 이동 중이든, 휴직 중이든 간에 직원이 필요한 모든 것을 한 곳에 보관하도록 하는 수고를 덜 수 있습니다.

HR Service Delivery

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

- **Employee Journey Management**, 직원들이 여정을 탐색하고, 피드백을 듣고, 학습을 제공할 수 있도록 지원
- **Employee Center**, 다중 부서 서비스 제공을 위한 단일 통합 포털 제공
- **Enterprise Onboarding and Transitions**, 중요한 순간에 걸쳐 훌륭한 직원 경험 제공
- **Now Platform**, 디지털 혁신을 지원하는 애플리케이션 구축 및 확장

고객 과제

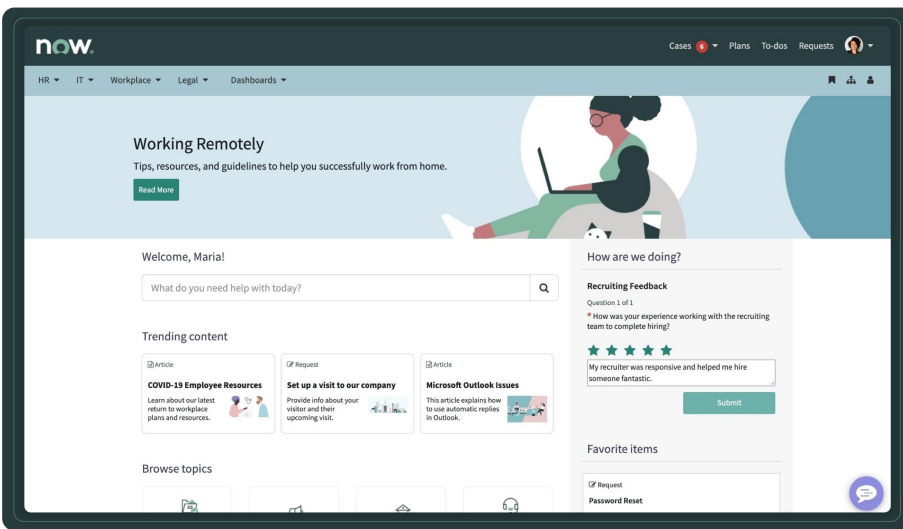
- 하이브리드 인력을 지원하는 데 적합한 도구를 HR 팀과 관리자에게 제공
- 직원에게 의미 있는 경험 제공
- 직원들이 온라인 근무지에서 지원 받고 있다고 느끼도록 보장

비즈니스 성과

- [Coca-Cola, 생산성 100만 시간 증가](#)
- [Webcor, 온보딩 프로세스의 95%를 자동화](#)
- [Suncore, HR 서비스의 NPS가 85 이상으로 증가](#)

직원들에게 가장 중요한 순간에 경청하고 학습

직원 데이터는 직원의 태도를 정량화하는 데 중요합니다. 조직은 직원에게 중요한 사항에 대한 통찰력과 관련 콘텐츠를 제공하는 능력을 통해 직원의 만족도와 참여를 높이고 사람과 장소를 보다 깊게 연결할 수 있습니다. ServiceNow®와 같은 현대화된 직원 경험 플랫폼을 활용하면 HR 부서는 직원의 피드백을 수집하여 직원이 여정에서 경험을 받아들이는 방식을 이해하고 즉각적인 요구에 맞는 상황별 학습 콘텐츠를 제공할 수 있습니다. 이를 통해 HR 팀은 프로세스를 개선하고 직원 유지율을 강화할 수 있습니다.



Listening Posts 및 Learning Posts로 직원 경험 개선

유연한 업무 환경의 변화하는 요구 지원

비즈니스 리더는 지능형 워크플로우 기능을 통해 하이브리드 업무, 변화하는 기술, 신입 직원 경험, 조직 및 정책 변경과 같은 시장 변화에 빠르고 쉽게 적응할 수 있습니다. 직원 경험 플랫폼은 프로세스에서 이러한 차이를 지원하고 업무 흐름에서 예외 처리를 지원할 수 있는 유연성을 제공해야 합니다. 이를 위해 조직은 관련 직원 여정을 만들어 인력을 관리하고 지원하는 데 필요한 필수 도구를 관리자에게 제공해야 합니다. ServiceNow®는 기업 전체에 걸쳐 복잡한 프로세스를 자동화하여 다양한 부서의 여러 조치가 필요한 직장 복귀, 온보딩, 전근과 같은 직원 여정을 지원합니다. 또한 HR 팀은 가치 실현 기간을 단축하고 새롭고 혁신적인 직원 경험을 더 빨리 채택할 수 있도록 사전 패키징된 구성, 콘텐츠, 워크플로우를 활용할 수 있습니다.



온보딩의 전략적 측면의 균형을 맞추고 따뜻하고 참여적인 경험을 만들어줄 솔루션을 찾기 위해 시장을 조사했습니다. 그 결과, ServiceNow가 시장의 선두주자인 것을 확인했습니다.

– Lori Moser, Bristol Myers Squibb

직원 경험 및 참여 부문 수석 이사

자세한 정보 보기:
[ServiceNow.com](https://www.servicenow.com)

servicenow®