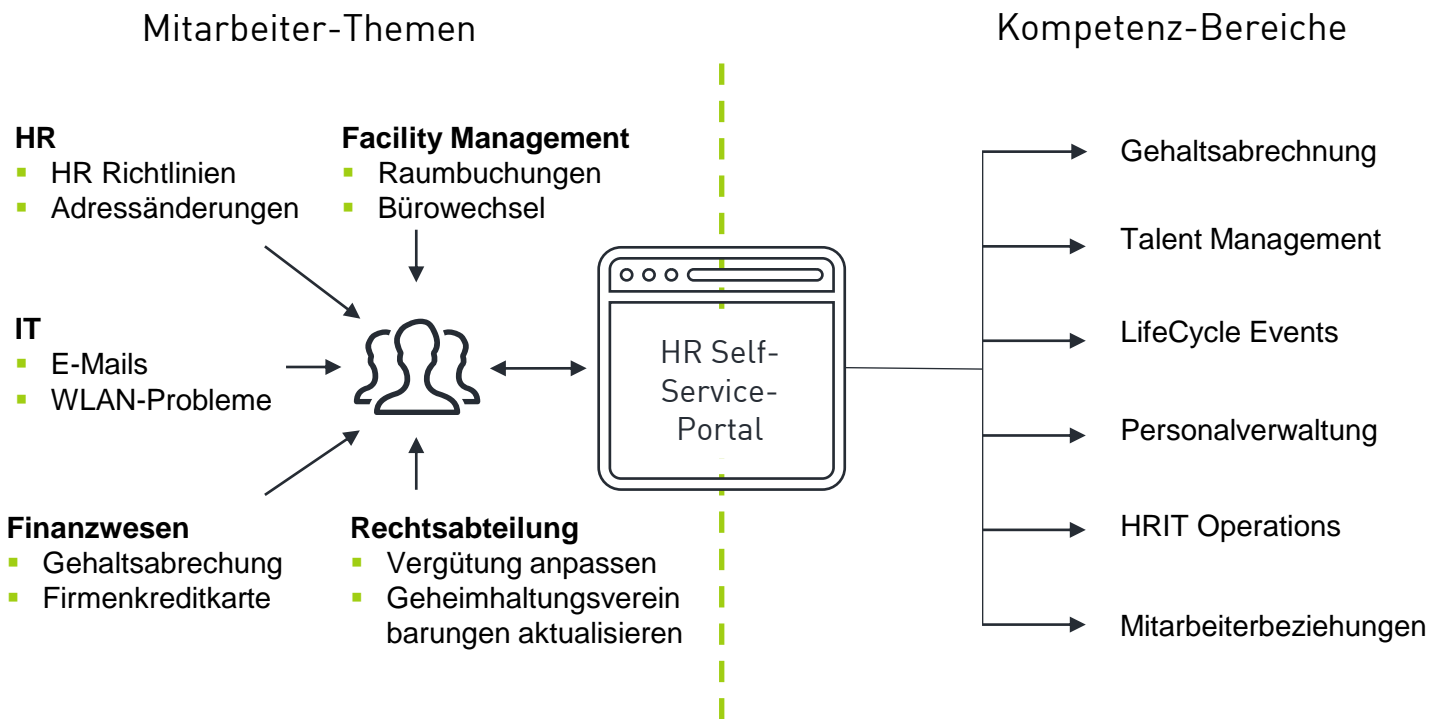




ServiceNow HR Service Delivery stellt Mitarbeitern sämtliche HR Services, Wissensartikel und Support in unkomplizierter und verständlicher Form bereit. Alle angebotenen Funktionalitäten können dabei sowohl über ein modernes Online Portal als auch über eine native mobile App genutzt werden.

Prozessdarstellung



Prozessziele

One-Stop-Service



- Bereitstellung einer einzigen Anlaufstelle für alle Service-bezogenen Anforderungen der Mitarbeiter
- Erstellung, Konfiguration und Verwaltung von Wissensartikeln und Umfragen

Flexibilität



- Jederzeit und überall Zugang zum Mitarbeiter-Self-Service
- Responsive Designs für PC, Laptop, Tablet und mobile Geräte

Modulares User Interface



- Das User Interface passt sich den aktuellen Bedürfnissen des Nutzers an
- Intuitiv bedienbar

Digitalisierung



- Arbeitgeber können HR-Dienstleistungen digitalisieren
- Vorkonfigurierte Services unkompliziert anbieten



Leistungsindikatoren (KPIs)

Nutzung des Self Services	Zeigt die Mitarbeiterakzeptanz des Self Services
Mittlere Dauer zur Fall-Lösung	Lässt auf die Performance der Mitarbeiter schließen
Kampagnen-Analyse	Messung der Wirksamkeit verschiedener Kampagnen
Befragungen der Nutzer	Mitarbeiterbewertung bei Umfragen zum Portal

Vorteile

- ✓ Prozessoptimierung durch Self-Service
- ✓ Reduzierte HR-Abhängigkeit
- ✓ Positive User Experience
- ✓ Effizientere Mitarbeiterplanung
- ✓ Routineprozesse automatisieren
- ✓ Erfüllt höchste Sicherheitsstandards für einen zuverlässigen Schutz sensibler Daten

Schlüsseltechnologien

Um die Mitarbeiterzufriedenheit optimal zu gestalten, bietet ServiceNow für den Bereich HR eine Chatbot-Technologie, Machine Learning sowie eine Reporting Engine.

Virtual Agent	Reporting Engine	Machine Learning
<ul style="list-style-type: none"> • Intelligente Chatbots übernehmen häufig angefragte HR-Services • Chatbot-Konversationen beantworten Anfragen ohne Zeitverzögerung • Live-HR-Mitarbeiter kann jederzeit angefordert werden 	<ul style="list-style-type: none"> • Visuelle Darstellung des fallbezogenen Bearbeitungsstatus und nützlicher Leistungsmetriken • HR-Umfragen können anhand von Umfrage-Antwort-Diagrammen veranschaulicht werden 	<ul style="list-style-type: none"> • Automatische Zuordnung von Fällen zu den richtigen Zuweisungsgruppen • Fälle können automatisiert aus E-Mails erstellt werden • Identifizierung nützlicher Wissensartikel, die zur Fall-Lösung beitragen können

Über uns

Agil, neu und dennoch mit über 30 Jahren Erfahrung im Gepäck – das ist agineo, der größte Partner des Plattform-Anbieters ServiceNow im deutschsprachigen Raum. Als Spezialist für Enterprise Service Management entwerfen unsere Experten Geschäftsprozesse für namhafte Kunden und setzen diese softwareseitig um. Dabei kann auf die breitgefächerte Technologie-Expertise der gesamten Materna-Gruppe zurückgegriffen werden, welche auf über insgesamt 2.300 Mitarbeiter verteilt ist.

Unser Leistungsversprechen

Mit Leidenschaft, Flexibilität und unermüdlichem Einsatz übernehmen wir Verantwortung für unsere Kunden. Ihr Erfolg ist unser Anspruch, für den wir alle Hebel in Bewegung setzen – „in time“ und „in budget“, jeden Tag.