



DXC Technology vereinheitlicht die HR-Servicebereitstellung mit ServiceNow



1

einheitliche Plattform für alle Mitarbeiter

17

Wochen zur Inbetriebnahme – Rekordzeit



Deutlich bessere CSAT-Bewertungen von Mitarbeitern mit Tendenz nach oben

Branche: IT-Services

Standort: Tysons, Virginia, USA

Unternehmensgröße: Über 100.000 Mitarbeiter

DXC Technology macht die digitale Transformation für Kunden möglich

Als weltweit führender unabhängiger Anbieter von End-to-End-IT-Services begleitet DXC Technology die digitale Transformation seiner Kunden. Das Unternehmen modernisiert und integriert die wichtigsten IT-Systeme und stellt maßgeschneiderte digitale Lösungen bereit, um die Geschäftsergebnisse zu verbessern.

DXC Technology ist technologisch unabhängig und zählt auf die Unterstützung eines globalen Teams sowie eines umfangreichen Partnernetzwerks, zu dem auch ServiceNow gehört. Damit ist das Unternehmen ideal positioniert, seinen 6.000 Kunden im privaten und öffentlichen Sektor zu helfen, die Herausforderungen des Wandels als Wachstumschancen zu begreifen. Mit über 100.000 Mitarbeitern auf der ganzen Welt hat das Unternehmen bereits zahlreiche Großunternehmen und Regierungsbehörden weltweit erfolgreich durch Modernisierungsprojekte geleitet.

DXC Technology musste seine HR-Servicebereitstellung vereinfachen und modernisieren

DXC Technology kam 2017 durch eine Fusion von CSC und Hewlett Packard Enterprise Services zustande. Nach dem Zusammenschluss wollte das Team die Bereitstellung seiner HR-Services vereinheitlichen.

Für eine erfolgreiche Fusion sind sorgfältige Planung und Umsetzung unerlässlich. Deshalb kamen die Verantwortlichen bei DXC schon früh zu dem Schluss, dass sie eine einheitliche, effiziente und intuitive Methode zur Bereitstellung von HR-Services benötigten. Unmittelbar nach dem Zusammenschluss gab es verschiedenste regionale HR-Prozesse und zahlreiche Altsysteme für die HR-Servicebereitstellung.

Manish Gurnani, Director of HR Shared Services bei DXC, hierzu: „Die vorhandenen HR-Supportsysteme waren einfach zu teuer und boten nicht die Experience, die unser Personal verdiente. Viele Mitarbeiter arbeiteten zum Beispiel noch mit völlig veralteten, Telefonie-basierten Systemen. Wir wollten unsere HR-Services vereinheitlichen und vereinfachen, um allen Mitarbeitern „die eine DXC-Experience“ zu bieten. Außerdem musste das Ganze schnell über die Bühne gehen – bevor die Übergangsvereinbarungen für den Support unserer bestehenden Systeme ausliefen.“

Die Herausforderung

Nach einer großen Fusion allen Mitarbeitern einheitliche HR-Services bereitstellen, auf die intuitiv und mühelos zugegriffen werden kann

Die Produkte

- ServiceNow® HR Service Delivery

Die Lösung

Ersetzen abgeschotteter Altsysteme durch ServiceNow, um ein einheitliches Servicecenter zu schaffen, über das Mitarbeiter Fälle und Anforderungen einreichen, Artikel durchsuchen und mit HR-Personal chatten können



Mit ServiceNow haben wir eine integrierte, intuitive und iterative HR-Servicebereitstellung geschaffen.

Manish Gurnani, Director of HR Shared Services, DXC Technology

Eine zentrale und kostengünstige Plattform für die HR-Anforderungen in allen Regionen

DXC entschied sich für ServiceNow® HR Service Delivery als neue, globale Plattform für die HR-Mitarbeiter-Experience. DXC brauchte eine Lösung, die sich schnell implementieren ließ, aber dennoch die unterschiedlichen regionalen HR-Prozesse, Sprachen und Methoden abdeckte.

Gurnani erklärt: „ServiceNow HR Service Delivery war das einzige Produkt, das diesen konkurrierenden Prioritäten gerecht wurde. Außerdem ist ServiceNow Mitglied des DXC-Partnernetzwerks. Wir hatten daher bereits die nötigen internen Ressourcen für eine unternehmensweite Bereitstellung.“

Inbetriebnahme in Rekordzeit – die unternehmensweite Erfahrung mit ServiceNow zahlte sich aus

DXC implementierte ServiceNow HR Service Delivery in lediglich 17 Wochen. Anschließend wurde die Lösung innerhalb von 14 Wochen auf sämtliche DXC-Mitarbeiter ausgeweitet. Dank des schnellen Rollouts konnte DXC seine veralteten HR-Supportsysteme abschaffen und deutliche Kosteneinsparungen erzielen. Die Ersparnisse beliefen sich auf das Doppelte der Jahresausgaben für den Systemsupport.

Laut Gurnani ist die schnelle und erfolgreiche Einführung auf zwei Faktoren zurückzuführen: die umfangreiche interne Erfahrung von DXC mit den ServiceNow-Lösungen und die flexiblen Funktionen der Now Plattform®. „Das DXC-Team für ServiceNow-Services hatte bereits vom ersten Workshop an die Geschäftsergebnisse im Blick. Bei der Umsetzung des Projekts wurden daher nicht nur die technologischen Aspekte beachtet. Das Team konzentrierte sich auch auf organisatorisches Change Management, Kommunikation und Schulungen. Für Projekte dieser Größenordnung ist das ganz entscheidend und ein wichtiger Grund, warum DXC die ServiceNow-Lösung erfolgreich implementieren konnte.“

ServiceNow bietet allen Mitarbeitern eine intuitive, mühelose und sichere HR-Service-Experience

Heute können die DXC-Mitarbeiter über ein zentrales, intuitiv zu bedienendes Portal auf alle HR-Services zugreifen. Die integrierte und iterative Plattform passt sich der Region, dem Status und der Methodik der einzelnen Mitarbeiter an. Über ServiceNow® Employee Service Center haben die Mitarbeiter Online-Zugriff auf eine umfangreiche Knowledge Base mit HR-Richtlinien und -Verfahren. Sie können Fälle öffnen und einreichen, aus einer umfassenden Sammlung an HR-Services wählen und mit HR-Mitarbeitern chatten, wenn sie persönlichen Support benötigen.

Gurnani fügt hinzu: „Mit ServiceNow haben wir eine integrierte, intuitive und iterative HR-Servicebereitstellung geschaffen.“ Ein großer Vorteil von Employee Service Center ist die Möglichkeit, extern darauf zuzugreifen. So haben auch Bewerber, ehemalige Mitarbeiter und Lieferanten sicher Zugang zu den HR-Services. In der DSGVO-konformen Umgebung bleiben personenbezogene Daten geschützt.

Die intelligente Weiterleitung von ServiceNow ersetzt den Tier-1-Support für HR-Services

Wenn Mitarbeiter Fälle oder Serviceanfragen einreichen, leitet ServiceNow diese an das richtige Support-Personal in der HR-Abteilung weiter. Nach der Einführung dieser automatisierten Weiterleitung stellte DXC fest, dass die Tier-1-Supportgruppe gar nicht mehr gebraucht wurde. So konnten Kosten reduziert und die Servicebereitstellung beschleunigt werden. Über den gesamten Prozess hinweg können die Mitarbeiter den Status ihrer Fälle und Anforderungen nachverfolgen. Sie erhalten Benachrichtigungen über den Fortschritt und können vorgeschlagene Lösungen für HR-Fälle annehmen oder ablehnen.



Umfassende Transparenz verbessert die HR-Services und erhöht die Mitarbeiterzufriedenheit

DXC entwickelt die ServiceNow-Lösung kontinuierlich weiter, um die HR-Services für seine Mitarbeiter laufend zu verbessern. Die Ergebnisse sprechen für sich: Seit DXC ServiceNow HR Service Delivery eingeführt hat, ist die Mitarbeiterzufriedenheit erheblich gestiegen – und der positive Trend hält weiter an.

Hierzu Gurnani: „Wir sind zwar noch weit von einem perfekten System entfernt, aber mit ServiceNow ist der Lebenszyklus unserer HR-Services jetzt viel transparenter. So können wir Serviceprobleme voraussehen und proaktiv lösen. Ein Beispiel: ServiceNow hat uns gezeigt, dass wir täglich 1.500 Tickets zu demselben Problem erhielten. Also haben wir uns die Informationen in ServiceNow näher angesehen. Schließlich konnten wir die Ursache finden und das Problem beheben. Jetzt ist die Anzahl der Tickets zu diesem Problem kaum noch nennenswert.“

Er fährt fort: „Außerdem können wir heute ermitteln, bei welchen Mitarbeitern Probleme auftreten. Wenn jemand beispielsweise in den letzten zwei Wochen fünf Tickets eingereicht hat, können wir davon ausgehen, dass etwas nicht stimmt. Dann können wir den entsprechenden Mitarbeiter kontaktieren und ihm Unterstützung anbieten. Das ist ein perfektes Beispiel dafür, wie die Automatisierung der Personalabteilung hilft, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: nämlich die Bereitstellung eines optimalen persönlichen Service.“

Fazit

Die HR-Abteilung von DXC hat mit ServiceNow eine echte Transformation durchlaufen: Das Unternehmen konnte seine veralteten Systeme in kurzer Zeit auf eine zentrale und einheitliche Lösung umstellen. Mit HR Service Delivery stehen heute mehr als 100.000 Mitarbeitern intuitive HR-Services zur Verfügung. Der schnelle Rollout ist einerseits den flexiblen Funktionen der Now Plattform zu verdanken, andererseits der umfassenden, globalen Erfahrung von DXC mit ServiceNow. Davon können nun auch Kunden von ServiceNow und DXC bei der Transformation ihrer eigenen HR-Services profitieren.