

# ServiceNow HR Service Delivery

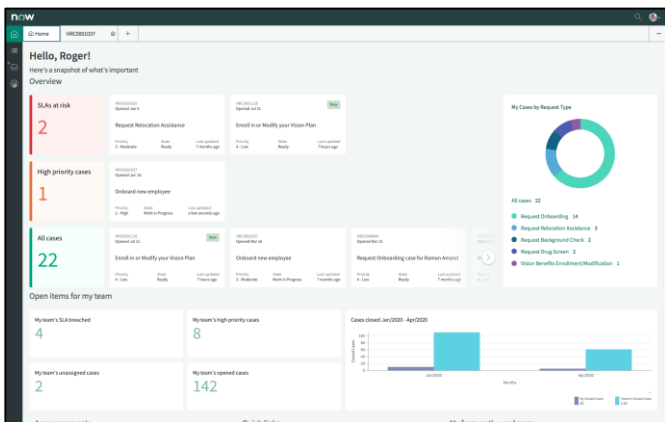
## Übersicht

Steigern Sie mit ServiceNow HR Service Delivery die Produktivität und die Mitarbeiterbindung und bieten Sie Ihrem Personal eine hervorragende Service-Experience.

### Case and Knowledge Management

Ihre Mitarbeiter arbeiten produktiver, wenn sie jederzeit Antworten auf ihre Fragen und Hilfe bei Problemen erhalten können. Mit Case and Knowledge Management können Ihre Personalabteilung und Ihre Teams für gemeinsam genutzte Services und dokumentiertes Wissen erfassen. Wertvolle Kenntnisse, über die bestimmte Mitarbeiter und Abteilungen verfügen, können auf diese Weise von allen Teams im Unternehmen effektiv genutzt werden – wann immer die Informationen benötigt werden, und auf jedem Gerät.

Um die Erwartungen der Mitarbeiter zu erfüllen, müssen die Personalabteilung und die Abteilung für gemeinsam genutzte Services eine einheitliche Service-Experience bereitstellen. Dazu sind der richtige Kontext, hilfreiche Anleitungen und eine schnelle Bearbeitung von Mitarbeiteranfragen erforderlich.



**Case and Knowledge Management** ist anders als eigenständige Wissensmanagement-Anwendungen, denn es wurde speziell für das Personalwesen und die gemeinsam genutzten Services konzipiert. Mit der Lösung können unterschiedlichste Mitarbeiterfälle in HR-Kompetenzzentren standardisiert und bearbeitet werden. Den HR-Teams werden die geeigneten Tools an die Hand gegeben, um die Erwartungen der Mitarbeiter zu erfüllen und ihnen jederzeit und überall schnelle Unterstützung zu bieten.

### Die wichtigsten Produkte

- Case and Knowledge Management
- Employee Service Center
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Now Mobile and Mobile Agent-Apps
- Now Intelligence für HR Service Delivery
- Employee Document Management
- Pakete für Mitarbeiter-Experience
- Universal Request
- Journey Accelerator
- Listening Posts
- Service Center für Alumni
- Integrationen



Wir konnten großartige Ergebnisse erzielen. Unsere 50.000 Mitarbeiter in 24 Bundesstaaten können heute von einem 16-köpfigen Serviceteam betreut werden. Dabei werden 90 % der Fälle bereits im Selfservice gelöst, ohne dass ein Mitarbeiter eingreifen muss.“

– Darren Walker, CHRO bei Sanford Health

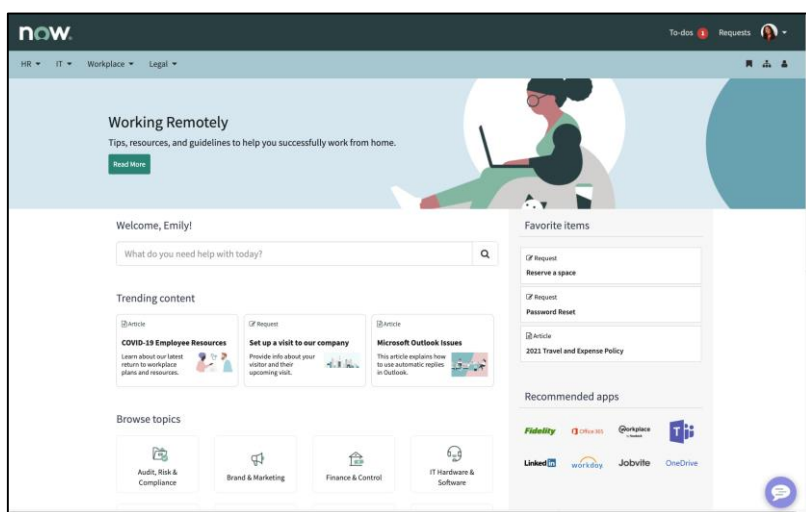
[Fallstudie anzeigen](#)

### Die wichtigsten Funktionen und Vorteile von Case and Knowledge Management

- **HR Agent Workspace** – eine einheitliche Ansicht zur Verwaltung von Serviceanforderungen
- **Employee Relations** – zur effektiven Verwaltung komplexer Mitarbeiterfälle
- **Knowledge Management für HR** – zur Bereitstellung einer durchsuchbaren, standardisierten Knowledge Base mit HR-Richtlinien, -Verfahren und -Wissensartikeln
- **Wissensblöcke** – zum problemlosen Erstellen und Abrufen von Wissensartikeln
- **HR-Kompetenzzentren** – zur optimalen Organisation von HR-Daten, -Services und -Verfahren
- **Visual Task Boards** – Echtzeit-Ansichten aller Fälle, SLAs und der Arbeitsauslastung der Mitarbeiter, um die Leistung zu messen
- **Service Catalog** – die Mitarbeiter können Services aus einem Menü auswählen.
- **Massenfallerstellung** – spart Zeit bei der Erstellung von Fällen für größere Gruppen von Mitarbeitern.
- **HR-Dashboards und -Berichte** – zum Anzeigen von Metriken zu Mitarbeiterzufriedenheit, Falltrends und SLAs

## Employee Service Center

Diese Zentrale bietet Ihren Mitarbeitern eine hervorragende Experience, denn sie erhalten Zugriff auf hilfreiche Informationen, unverzichtbare Apps und wichtige Daten, die sie für die Arbeit benötigen. Ihre Mitarbeiter wollen nicht mühsam nach Informationen suchen. Sie möchten auf alles, was sie vom Unternehmen brauchen, an einem Ort zugreifen können – sei es Personalabteilung, IT, Arbeitsplatzservices, rechtliche Angelegenheiten oder Beschaffungsservices. Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, unternehmensweit nach Informationen zu suchen, und vereinheitlichen Sie die Service-Experience in allen Abteilungen. Im Ergebnis erhalten Sie eine höhere Produktivität und ein zufriedeneres Personal.



Das [Employee Service Center](#) ist anders als veraltete Intranets oder isolierte Portale, in denen nur Informationen für bestimmte Abteilungen zu finden sind. Es bietet den Mitarbeitern und funktionsübergreifenden Teams eine einheitliche Experience, um mühelos Hilfe anzufordern, mit Kollegen in anderen Abteilungen zusammenzuarbeiten und wichtige Informationen schnell zu finden.

### Die wichtigsten Funktionen und Vorteile von Employee Service Center

- [AI Search](#) – für benutzerfreundliche, unternehmensweite Suchvorgänge
- [Universal Request](#) – für eine einheitliche Service-Experience in allen Abteilungen
- [Inhaltsbereitstellung](#) – zum Erstellen und Veröffentlichen von zielgruppenrelevanten Inhalten und Benachrichtigungen für Mitarbeiter über alle Kanäle
- [Inhaltsautomatisierung](#) – zum Zusammenstellen von Inhalten zu Kampagnen und zielgerichteten Nachrichten, um im richtigen Moment die richtige Botschaft zu senden
- [Inhaltsanalysen](#) – zum Messen und Nachverfolgen, wie die Zielgruppen mit Portalinhalten und Mitarbeiterbenachrichtigungen interagieren
- [Mitarbeiterforen](#) – um Mitarbeiter untereinander zu vernetzen, Mitsprache zu ermöglichen und Zusammenarbeit zu fördern
- [Mitarbeiter-Livechat](#) – für Livechats mit Service Desk-Mitarbeitern in Echtzeit
- [Mitarbeiteraufgaben](#) – um Mitarbeitern konkrete Aufgaben zuzuweisen und die Produktivität zu steigern
- [Mitarbeiter-Organigramme](#) – zum Anzeigen und Suchen von Mitarbeitern nach Rolle und Standort
- [Anforderungen anzeigen](#) – eine umfassende Ansicht aller Mitarbeiteranfragen
- [Website-Generator](#) – zum Erstellen benutzerdefinierter Internetseiten mit dem Branding des Unternehmens

“

Wir wollen ServiceNow zum zentralen Punkt für den Zugriff auf alle Unternehmensservices machen. Unsere Mitarbeiter sollen alles, was sie brauchen, an einem Ort finden. Es soll genau wie eine Google-Suchleiste funktionieren.“

– Steve Gillis, Manager of Solution Delivery and Process and Information bei Suncor

[Fallstudie anzeigen](#)

“

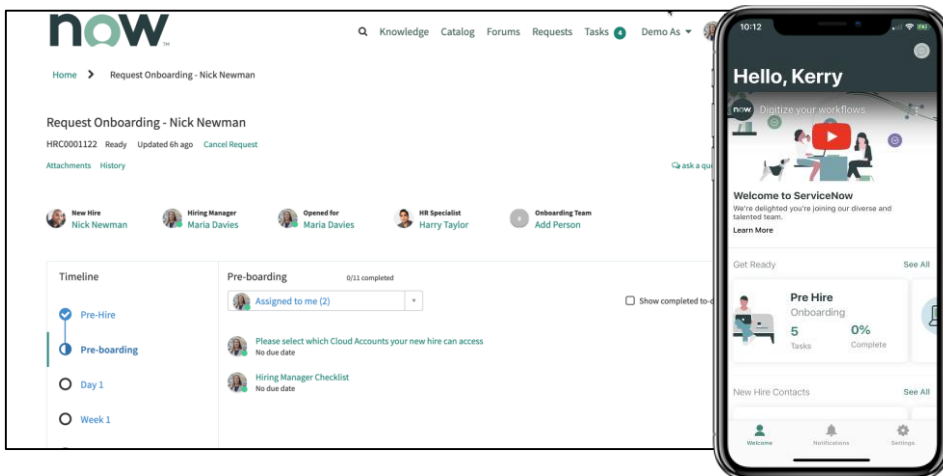
Die Stärke der Now Platform liegt nicht allein darin, dass sie eine Punktlösung für HR und IT bereitstellt – obgleich sie für beide Abteilungen optimal geeignet ist. Der wahre Vorteil ist, dass sie eine effiziente Service Management-Plattform für die Entwicklung unseres gesamten Unternehmens bietet.“

– Robert Martire, Manager of Service Management bei LCBO

[Fallstudie anzeigen](#)

## Enterprise Onboarding and Transitions

Erstellen Sie Workflows, die nicht nur die Personalabteilung, sondern auch andere Abteilungen umfassen. Bieten Sie Ihren Mitarbeitern und Managern eine verbraucherähnliche Experience, indem Sie ihnen schrittweise Anleitungen für die Erfüllung von Aufgaben bereitstellen. Mithilfe von intuitiven Entwicklungstools, für die keine Programmierkenntnisse erforderlich sind, erhalten HR-Administratoren und Geschäftsanalysten vollständigen Überblick über abteilungsübergreifende Prozesse – vom Anfang bis zum Ende. Die Ressourcen in den verschiedenen Teams werden effektiv koordiniert und den richtigen Aktivitäten, Systemen und Aufgaben zugewiesen. Auf diese Weise können sich die Mitarbeiter und Manager auf ihre Arbeit konzentrieren und produktiver sein.



“ Wir haben nicht gleich erkannt, dass die Now Platform weit mehr als eine Service Management-Plattform ist – sie stellt eine Chance für das ganze Unternehmen dar.“

– Ryan Downey, ServiceNow Administrator bei Webcor

[Fallstudie anzeigen](#)

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern und Managern schrittweise Anleitungen für die Erfüllung von Aufgaben. Machen Sie den ersten Arbeitstag zu einer hervorragenden Experience für Ihre neuen Mitarbeiter mit der [ServiceNow Mobile Onboarding-App](#).

## So nutzt ServiceNow Enterprise Onboarding and Transitions

Pre-boarding	Background Check	Employee Record	IT Fulfillment	Policies		Day 1 Prep	Day 1		Onboarding Complete
Start Onboarding	Account Creation and Login Information	Complete New Hire Profile	IT Account Access	Anti-Harassment	Confirm NHO Logistics	Day 1 Prep Checklist	NHO Attendance	New Hire Swag	Onboarding Complete
	Background Check	Sign At-Will Employment & NDA Agreement	Onboard Workspace Request	Anti-Corruption	Acceptable Use		New Hire Solution Consultant Task	Trainings in the Learning Portal	
	Initiate Electronic I-9	Confirm Prior Inventions	Select Computer & Accessories	Code of Conduct & Ethics	Functional Office Physical Security Standards		Month 1 Checklist	Complete Talent Profile	
	Remote I-9 Instructions	Sign Arbitration Agreement	Legal Review of Exhibit A	Information Security Policy	Health and Safety		Benefits Enrollment	Update Background Check Status (Conditional)	
	FTC Consumer Rights			Domestic Violence	Information Security Standards		Business Cards	Manager Toolkit	
				Insider Trading	Privacy Policy		Corporate Credit Card		
				Upload Completed Form I-9	CA Workers' Comp Policy Docs		New Hire Information & Toolkit		
				Immigration Processing Status	Update Background Check Status		Payroll Access & Information		

Legend: System Task | Task for: New Hire | Task for: HR | Task for: IT Support | Task for: IT Facilities | Task for: Manager

“ ServiceNow bietet uns eine einzige, benutzerfreundliche Anlaufstelle für alle HR-Services, die einfach zu verwalten ist und Effizienzsteigerungen ermöglicht.“

– Liesbeth van Dijk  
Global HR Technology Manager bei Nouryon

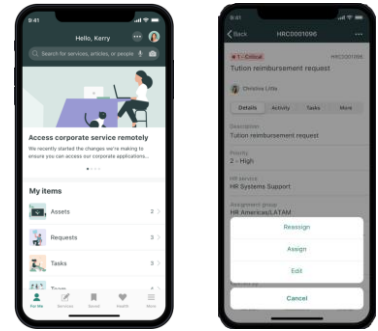
[Fallstudie anzeigen](#)

[Enterprise Onboarding and Transitions](#) ist anders als eine herkömmliche Onboarding-Lösung, denn es hilft Ihren HR-Fachkräften, isolierte Prozesse und Systeme in verschiedenen Abteilungen miteinander zu vernetzen. Auf diese Weise ist eine hervorragende Mitarbeiter-Experience in wichtigen Momenten der Unternehmenszugehörigkeit (wie Onboarding, Beförderung, Offboarding, Beurlaubung) und bei kleineren Ereignissen (wie Anforderung von IT-Ausrüstung und Technologie oder Umzug in ein neues Büro) gewährleistet.

## Now Mobile and Mobile Agent-Apps

Beseitigen Sie überflüssige Reibungspunkte bei der täglichen Arbeit. Machen Sie es Ihren Mitarbeitern leicht, Antworten auf ihre Fragen zu erhalten und Unterstützung durch verschiedene Abteilungen anzufordern – sei es HR, IT, Arbeitsplatzservices, Finanzwesen oder Rechtsabteilung. Bieten Sie ihnen Zugriff auf alle Services direkt über die [Now Mobile-App](#).

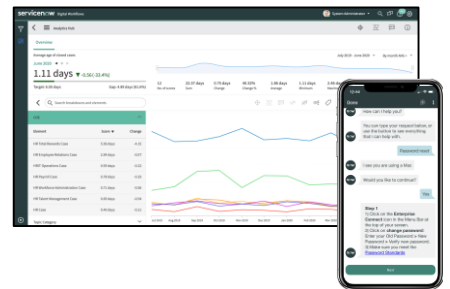
Verkürzen Sie die Falllösungszeiten, indem Sie es Ihren Mitarbeitern ermöglichen, über die [ServiceNow Mobile Agent-App für HR Service Delivery](#) Fälle von unterwegs zu aktualisieren und KI-Funktionen zu nutzen. Beide Apps stehen im Google Play Store und im Apple App Store (iOS) zum Download zur Verfügung.



## Now Intelligence für HR Service Delivery

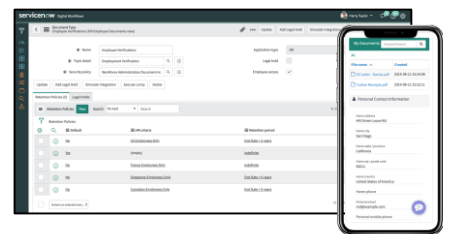
In der Arbeitswelt von heute sind Mitarbeiter, Manager und Führungskräfte ständig auf der Suche nach neuen Möglichkeiten, intelligenter zu arbeiten und bessere Geschäftsentscheidungen zu treffen. Dabei helfen Analytics, Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen. [Now Intelligence](#) bietet ServiceNow-Kunden Funktionen für KI-Suche, maschinelles Lernen und Virtual Agents mit Verständnis natürlicher Sprache (Natural Language Understanding, NLU). Damit erhalten Unternehmen intelligente Empfehlungen, lösen Mitarbeiteranfragen schneller und entlasten die Personalabteilung.

- [AI Search für HR Service Delivery](#)
- [Virtual Agent für HR Service Delivery](#)
- [Predictive Intelligence](#)
- [Performance Analytics für HR Service Delivery](#)



## Employee Document Management

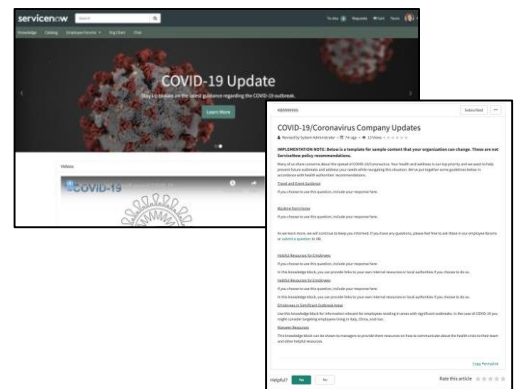
Mit [Employee Document Management](#) schaffen Sie eine sichere, papierlose und vollständige Ansicht aller Mitarbeiterdokumente von der Einstellung bis zum Ausscheiden aus dem Unternehmen. Erfassen, speichern und konfigurieren Sie Aufbewahrungs- und Sicherheitsrichtlinien für alle Mitarbeiterdokumente über all Ihre Standorte hinweg. Gewährleisten Sie die Compliance mit Audit-Fähigkeiten und automatisieren Sie die Vernichtung und Löschung von Dokumenten innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens.



## Pakete für Mitarbeiter-Experience

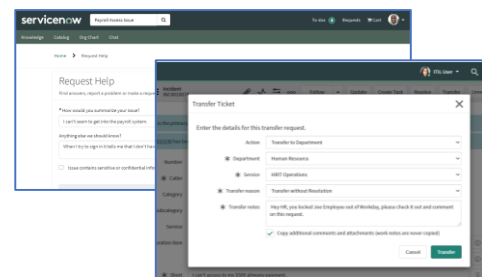
Mit den [Employee Experience Packs](#) können Sie die Amortisierungszeit verkürzen und ServiceNow-Produktinnovationen schneller erfolgreich einführen. Die Pakete für Mitarbeiter-Experience bieten Ihnen Vorlagen für wichtige Ereignisse im Beschäftigungsverhältnis wie Beförderung, Abteilungswechsel, Onboarding, Offboarding und die Rückkehr an den Arbeitsplatz. Im ServiceNow Store sind unter anderem die folgenden Pakete für Mitarbeiter-Experience erhältlich:

Beförderungen	Elternzeit	Daten von direkten Zahlungen ändern	Ankündigung für Mitarbeiterimpfung
Offboarding – freiwillige Auflösung des Arbeitsverhältnisses	Enterprise Onboarding	Beurlaubung	Transfer
Rückkehr an den Arbeitsplatz	HR-Wissensinhalte für neue Mitarbeiter	Offboarding – unfreiwillige Auflösung des Arbeitsverhältnisses	Betriebsferienkalender



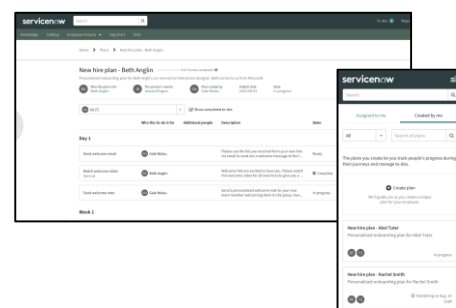
## Universal Request

Stellen Sie mit Universal Request unternehmensweit vernetzte Service-Experiences bereit und fördern Sie die Zusammenarbeit zwischen Servicemitarbeitern. Vereinheitlichen Sie die Experience bei der Anforderung von Services von HR, IT, Arbeitsplatzservices und anderen Abteilungen. Fördern Sie die nahtlose Zusammenarbeit zwischen Abteilungen, indem Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit geben, Tickets anderen Teams zuzuweisen. Beseitigen Sie Sackgassen bei der Servicebereitstellung, beschleunigen Sie die Lösungszeiten und verbessern Sie die Mitarbeiterzufriedenheit, indem Sie bei der Bereitstellung von Services im gesamten Unternehmen denselben Ansatz verfolgen.



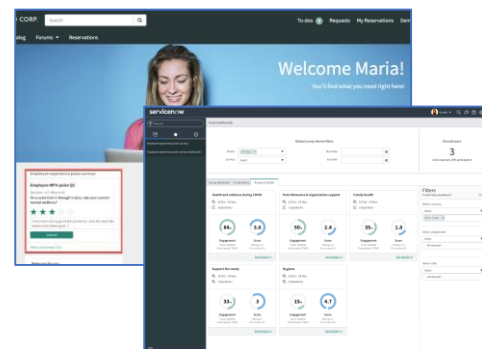
## Journey Accelerator

Helfen Sie Ihren Managern, effektiver zu arbeiten, indem Sie ihnen einheitliche und konfigurierbare Pläne auf Basis von Mitarbeiterrollen bereitstellen. Die neue Realität in Unternehmen mit verteilten Arbeitsumgebungen fordert Managern viel Anpassungsarbeit ab. Journey Accelerator stellt ihnen Anleitungen zu Aufgaben und Aktionen bereit, um produktiver arbeiten zu können. Die Pläne können von den Managern und HR-Administratoren flexibel konfiguriert und angepasst werden, und jedem Mitarbeiter kann ein geeigneter Mentor zugewiesen werden.



## Listening Posts

Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience und erfassen Sie Feedback direkt bei der Serviceanforderung oder an jedem beliebigen Punkt der Unternehmenszugehörigkeit mithilfe von eingebetteten Pulsbefragungen. Anhand der visualisierten Befragungsergebnisse erhalten die HR-Supportteams Einblick in die Mitarbeiterzufriedenheit und können rasch Verbesserungen umsetzen.



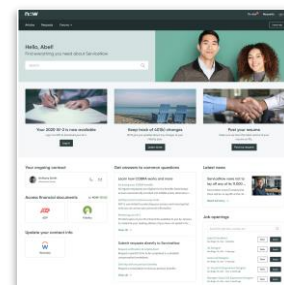
## Integrationen

Mithilfe der vorgefertigten Integrationen von ServiceNow können Sie HR Service Delivery problemlos mit dem Rest Ihres Unternehmens verbinden, um die Produktivität von Personal und Supportmitarbeitern weiter zu steigern.

HR-Kern-Integrationen	<a href="#">HRSD-Integration mit Workday</a> <a href="#">HRSD-Integration mit SAP SuccessFactors</a>
Integrationen mit Tools für Produktivität und Zusammenarbeit	<a href="#">HRSD-Integration mit Microsoft Teams</a> <a href="#">Integration von Mitarbeiter-Kampagnen mit Facebook Workplace</a> <a href="#">Integration Wissensdokumenterstellung mit Office 365</a> <a href="#">Connector für SharePoint Online-Suchen</a>
Integrationen von Lerninhalten	<a href="#">HRSD-Integration mit Cornerstone</a>
Personalmanagement-Integrationen	<a href="#">HRSD-Integration mit Ultimate Kronos Group</a>
Integrationen mit Onboarding- und Hintergrundprüfungslösungen	<a href="#">HRSD-Integration mit Microsoft Azure Active Directory</a> <a href="#">HRSD-Integration mit SailPoint</a> <a href="#">HRSD-Integration mit Okta</a> <a href="#">HRSD-Integration mit First Advantage</a> <a href="#">HRSD-Integration mit Accurate Background Service</a> <a href="#">HRSD-Integration mit CIC Plus</a>
E-Signatur-Integrationen	<a href="#">HRSD-Integration mit DocuSign</a> <a href="#">HRSD-Integration mit Adobe Sign</a>

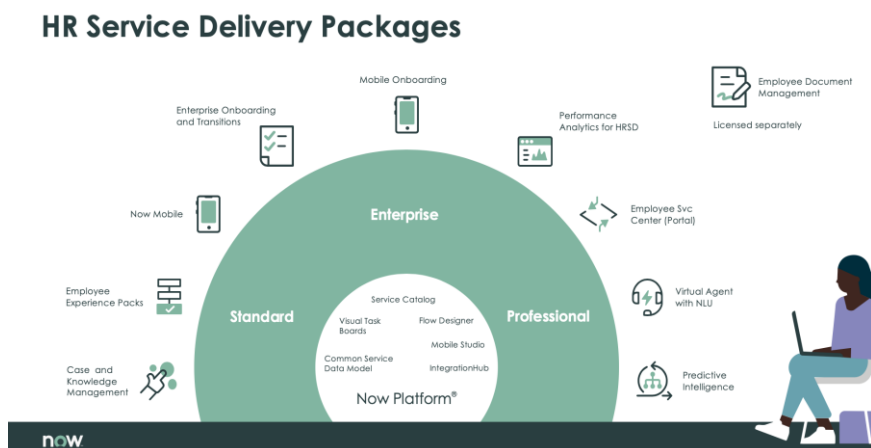
## Service Center für Alumni

Über das Service Center für Alumni kann Ihr Unternehmen Kontakt zu ehemaligen Mitarbeitern halten. Ermöglichen Sie es Ihren Ehemaligen, sich in speziellen Foren auf dem Laufenden zu halten und problemlos einfache Anfragen zu stellen. Bieten Sie ihnen zum Beispiel Zugriff auf ihre Gehaltsabrechnung, Steuerdokumentation oder Versicherungsinformationen. Ehemalige Mitarbeiter können über das Center ihre personenbezogenen Daten und Kontaktdetails aktualisieren und Gelegenheiten zum Networking nutzen.



## Servicebereitstellung mit den Mitarbeitern im Mittelpunkt

Mit ServiceNow HR Service Delivery und der Now Platform als Basis können Sie Produktivität steigern, Mitarbeiterbindung stärken, Unternehmensservices skalieren und gleichzeitig Kosten reduzieren.



## Weitere Informationen

Besuchen Sie die Seite zu [HR Service Delivery](#) und die [HR Service Delivery-Community](#).

