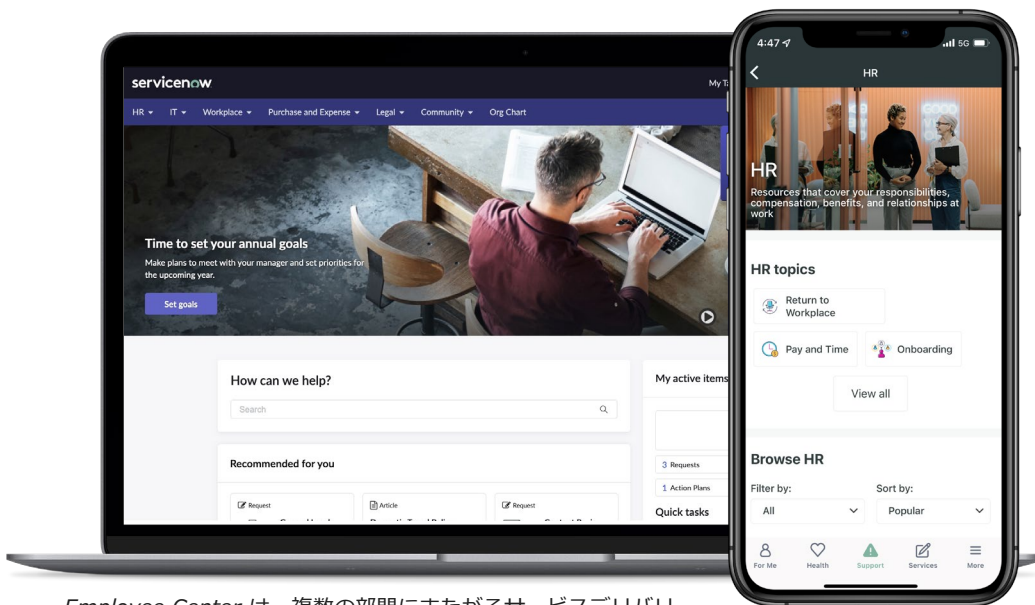


ServiceNow® HR Service Delivery

統一された従業員エクスペリエンスを提供しつつ全社的な生産性を向上

組織は、デジタルエンゲージメントチャンネルで仕事の進め方を変革して、柔軟な労働力をサポートする必要があります。従業員は、個人およびプロフェッショナルとしての部門を超えた活動をナビゲートし、生産性を維持するために、つながりのある企業エクスペリエンスを必要としています。同時に、これらのサービスを効率的に提供し、長期的な組織のアジリティを実現するための技術基盤を確立する必要があります。ServiceNow® HR Service Delivery を使用すると、統一された従業員エクスペリエンスプラットフォームを使用して生産性と業務効率を向上させ、従業員をどこからでも支援し、つながりのある全社的な従業員ジャーニーを実現することができます。



Employee Center は、複数の部門にまたがるサービスデリバリのための統一されたポータルを提供します。

統一された従業員サービスエクスペリエンスを提供

従業員が必要とするシステムや情報へのアクセスを簡素化することは、前向きな従業員エクスペリエンスを構築する上で非常に重要です。ServiceNow® Employee Center を使用することで、組織は複数部門のサービスデリバリのための統一された単一ポータルを提供することができます。このポータルでは、サービスソリューションを IT、人事、職場サービス、法務のあらゆる部門にわたって容易に拡張できるため、従業員は必要な情報を簡単に見つけ、助けを得て、必要なサービスをリクエストすることができます。パーソナライズされた、AI 主導型のコンテンツの提案、ターゲットを絞ったキャンペーンとコンテンツの自動化により、人事部門は、場所、役割、職種に基づいて、タイムリーな関連情報やお知らせを従業員に提供することができます。組織は、組み込まれた分析を使用してキャンペーンの効果を測定および追跡し、Listening Posts で収集されたフィードバックに対応することで、従業員のフィードバックループを改善できるようになります。

Employee Center は、従業員を第一に考えています。キュレーションされたエクスペリエンスでは、管理者は動的なトピックページを通じてトピックを中心にさまざまなコンテンツを整理し、サービスカタログアイテムやナレッジベース記事などのコンテンツをまとめた、セルフサービスを強化するための従業員中心のエクスペリエンスを作成することができます。そして何よりも、従業員は外出先で人事リクエストの閲覧、タスクの実行、ヘルプの依頼、ターゲットとなるモバイルコンテンツやプッシュ通知の受け取り、バーチャルエージェントとのチャットなどを行うことができます。これらすべてのことはすべて、HR Service Delivery の Now Mobile アプリを使って行うことができます。

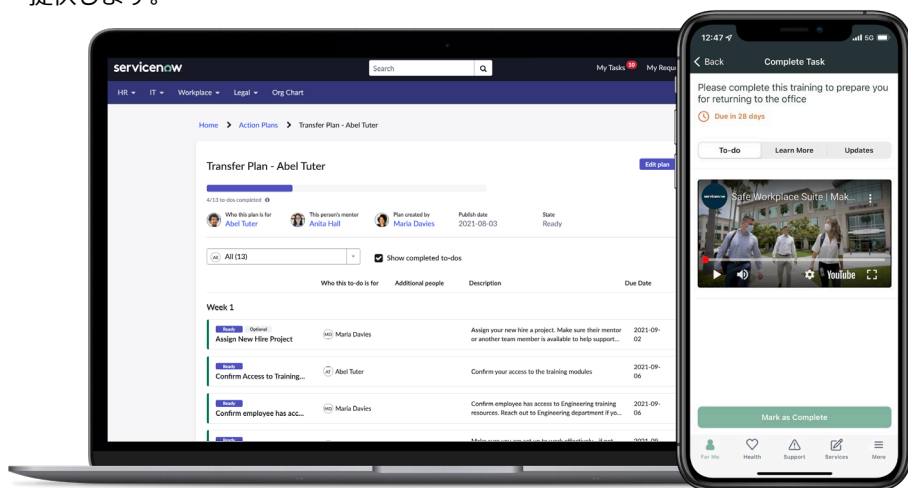
主なメリット

- 統一された従業員エクスペリエンスプラットフォームで生産性と業務効率を向上
- 専用のワークスペースで人事担当者の生産性を向上
- HR Agent Workspace で生産性を向上
- 全社的な従業員ジャーニーでハイブリッドワーカーをどこからでもサポート
- IT、人事、職場サービス、法務、調達のあるあらゆる部門にわたってサービスデリバリソリューションを容易に拡張可能
- 関連性と使用頻度の高いアプリをエクスペリエンスの最前面に配置できる機能で生産性を向上
- 従業員の役割、場所、職種に応じたキャンペーンやお知らせを配信
- 単一のワークスペースから従業員とやり取りしケースを迅速に解決することで、人事の効率化を実現
- 重要な局面で従業員が複雑なキャリアパスを切り抜けることができるワークフローを作成

サービスエクスペリエンスと業務効率の向上を実現

人事エージェントを効率化することは、従業員により充実したエクスペリエンスを提供するための鍵です。ServiceNow® HR Service Delivery HR Agent Workspace を使用すると、人事エージェントは従業員とのやり取り、問い合わせへの対応、問題の解決を単一ペインのビューで迅速に行うことができます。この設定可能なサービスデスクアプリケーションでは、従業員のニーズを支援できるように、必要なすべてのツールが 1 か所に配置されています。人事エージェントは、HR Service Delivery 用の ServiceNow® Mobile Agent アプリを使用して、モバイルデバイスから人事案件を表示、更新、およびクローズすることもできます。これにより、オフィスやワークスペースを離れている間でも、ケース解決の時間を短縮したり、チームメンバーに迅速に最新情報を提供したりすることができます。

さらに、管理者は Employee Relations 機能を活用して、同僚の不正行為の報告など、職場での懲戒対象問題を記録するための機密の従業員関係ケースを作成および管理することができます。これには、ケースの証拠品の追跡、ケースのタイムラインの表示による一連のイベントの把握、従業員の面接用の再利用可能なテンプレートのライブラリの活用、ServiceNow® から直接 Microsoft Outlook で面接のスケジュールを設定することなどが含まれます。Anonymous Report Center は、社員が安心して懸念事項を通報できる場を提供します。



Journey Accelerator と Learning Posts で従業員エクスペリエンスを強化

自動化されたワークフローにより、複雑なプロセスを簡素化

ServiceNow® Employee Journey Management を使用すると、人事チームはコーディング不要で、異種プロセスやサイロ化したシステムを接続し、企業全体にまたがる完全なワークフローを作成することができます。管理者は、部門、チーム、個人の固有のニーズに合わせて、コード不要のツールでこれらのワークフローをパーソナライズすることができます。その結果、従業員は必要なすべてのリソースに一元的にアクセスできるようになり、福利厚生調整、トレーニングへの参加、ヘルプの入手などのタスクを実行するために複数のシステムをクリックする必要がなくなります。

Employee Journey Management は、Journey Accelerator (マネージャーが従業員のためにカスタマイズした役割別のプランを作成するのを支援)、Listening Posts (従業員のパルスサーベイを行い、リアルタイムにフィードバックを提供)、Learning Posts (業務の流れの中で学習コンテンツを配信) など、従業員の複雑なキャリアパスを支援するさまざまなソリューションを提供します。さらに、Lifecycle Events と Employee Experience Packs は、組織全体の複雑なプロセスを自動化し、あらかじめ設定されたテンプレート、コンテンツ、ワークフローにより、新しい革新的な従業員エクスペリエンスを迅速に導入できるようにします。

© 2022 年 ServiceNow Inc. All Rights Reserved. ServiceNow、ServiceNow のロゴ、Now、Now Platform、およびその他の ServiceNow マークは、米国またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名、製品名、ロゴは関連する各社の商標である場合があります。

HR Service Delivery

HR Service Delivery は、従業員の業務ニーズを管理するための統一された目的を設定し、バックエンドの複数の部門にまたがる複雑さを解消することで、より優れた従業員エクスペリエンスを提供します。

- **Employee Center** : 複数の部門にまたがるサービスデリバリのための統一されたポータルを提供
- **Case and Knowledge Management** : ドキュメントを標準化し、従業員関係を管理し、リクエストに対応
- **Anonymous Report Center** : 従業員が安心して懸念事項を報告できる場を設置
- **Employee Journey Management** : キャリアにおける困難な局面を従業員が切り抜ける際の従業員エクスペリエンスを向上
- **Now Mobile** : ネイティブモバイルアプリで従業員セルフサービスを簡素化
- **Enterprise Onboarding and Transitions** : あらゆる重要な局面で優れた従業員エクスペリエンスを提供
- **Universal Request** : 従業員サービスエクスペリエンスを統合し、エージェントのコラボレーションを向上
- **仮想エージェント** : インテリジェントなチャットボットにより、問題を迅速に解決し、従業員に 24 時間 365 日のサポートを提供
- **Performance Analytics** : KPI を測定して人事パフォーマンスを長期的に追跡
- **Predictive Intelligence** : 機械学習と履歴データを組み合わせて一般的な問い合わせを分類