

Communiqué de presse

ServiceNow simplifie la gestion des RH grâce à une nouvelle solution

L'automatisation de service s'étend aux ressources humaines grâce à une nouvelle offre ServiceNow entièrement dédiée

Paris le 12 novembre 2013 - ServiceNow (NYSE : NOW), le spécialiste du cloud pour les acteurs de l'IT, annonce le lancement de sa nouvelle application *ServiceNow HR Service Automation*, entièrement dédiée aux services RH. Cette nouvelle application facilite l'automatiser la gestion des ressources humaines pour les entreprises. Très intuitive et ergonomique, cette nouvelle interface fait le lien entre les RH et les employés à travers une vitrine en ligne, similaire à celles que peuvent utiliser les employés chez pour acheter des biens et des services personnels. *HR Service Automation* réduit de manière drastique les volumes d'appels téléphoniques et les échanges de courriels et offre le contrôle, la perspicacité et un retour de productivité pour la gestion des ressources humaines.

Dans l'entreprise traditionnelle, la plupart des interactions entre les employés et le service des ressources humaines sont encore basées sur une communication manuelle et non structurée : e-mail, appels téléphoniques ou visites personnelles. Ces échanges pourtant simples à gérer et souvent rébarbatifs deviennent en réalité, de part leur quantité, très compliqués à gérer par les services RH. Les services ressources humaines sont aujourd'hui face à deux enjeux : ils ont besoin de mieux visualiser et comprendre la compréhension du travail accompli par le personnel de l'entreprise et également les employés ne connaissent pas l'état actuel de leurs demandes. Avec des informations n'existant que dans le courrier électronique ou les notes individuelles, il n'y a pas de capacité centralisée pour suivre le travail, établir des priorités, établir des rapports ou saisir les connaissances. Souvent, le seul recours pour la gestion des ressources humaines est d'embaucher plus de personnel pour rester en tête de la demande sans cesse croissante. Sans la structure et l'automatisation, le modèle de prestation de services RH devient de plus en plus inefficace et source d'erreurs.

« Avant, l'email était le principal moyen de demandes de ressources humaines, et le département croulait sous des demandes sans cesse croissantes. », a déclaré Nicole Tate, Manager, Application Delivery and Support chez MetroPCS. « Avec ServiceNow, nous avons pu automatiser la demande, rationaliser les interactions pour améliorer la productivité et la réactivité. Maintenant, les RH peuvent pleinement anticiper la charge de travail et gérer les demandes beaucoup plus efficacement ».

«Les processus et workflows de gestion des services sont souvent inefficaces ou inexistant dans la plupart des unités d'affaires comme les ressources humaines, la finances, le juridique, etc », a déclaré Robert Young, directeur de recherche, Enterprise Management System chez IDC. « En fait, de nombreuses unités commerciales s'appuient sur une cascade de feuilles de calcul disparates, des sentiers d'email et des documents pour gérer les interactions client et la prestation de services. Des processus non structurés et des outils de communication inefficaces conduisent souvent à des inefficacités opérationnelles et les erreurs humaines ont un impact direct sur la productivité de l'entreprise. »

La plate-forme d'automatisation de services de ServiceNow permet aux organisations de créer des applications personnalisées et d'utiliser une seule interface utilisateur, code de base et le modèle de données pour créer un système unique d'enregistrement. Cela permet, à la fois les services informatique et les unités commerciales non-informatiques comme les RH, d'obtenir des améliorations significatives de prestation de services à travers l'utilisation du libre-service, des médias sociaux, des flux de travail automatisés, et des cadres de services.

Les capacités en matière de charge de travail et l'automatisation avancée de ServiceNow fournissent une plate-forme unique de faire évoluer le modèle de service informatique aux domaines de services à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise pour la gestion des relations de service.

Service d'Automatisation pour les RH

La solution ServiceNow HR Service Automation complète les logiciels de gestion des ressources humaines en fournissant un self-service, une boutique en ligne pour que les employés puissent faire directement des demandes de ressources humaines. En plus des demandes générales RH, des catégories sur mesure comprennent des questions sur les avantages, les vacances et les congés, les salaires, les relations au travail et par rapport aux systèmes RH. Ce riche catalogue s'associe à l'automatisation des processus pour répondre aux demandes courantes et éliminer ainsi les communications non structurées liées à la gestion des services RH. Les demandes RH sont auto-attribués, programmées, suivies et signalées à un niveau de productivité et d'efficacité beaucoup plus élevé. Les organisations peuvent personnaliser leurs articles du catalogue de services et définir leurs propres processus de flux de production et d'automatisation.

Avec des tableaux de bord et des rapports prédéfinis, *ServiceNow HR Service Automation* permet aux responsables RH de comprendre la charge de travail du département et prendre de meilleures décisions concernant les ressources et le personnel afin de mieux s'aligner sur les objectifs de l'entreprise. Les rapports incluent le volume de travail global, les types de demandes et la charge de travail individuelle. Les entreprises peuvent également créer des rapports personnalisés au sein de l'application et utiliser [ServiceNow Performance Analytics](#) pour accéder à des tableaux de bord et tableaux de résultats basés sur des indicateurs, des tendances historiques ainsi qu'à de la modélisation prédictive.

"Comme beaucoup de départements de service dans l'entreprise, les ressources humaines souffrent d'un style archaïque de travail avec l'email qui affecte massivement la productivité», a déclaré Shane Jackson, vice-président marketing chez ServiceNow. «Les clients ServiceNow peuvent gérer les requêtes relatives aux fonctions commerciales dans un système simple et automatisé. Avec ServiceNow, les entreprises peuvent moderniser la gestion des relations de service et aider l'organisation à entrer dans une nouvelle ère d'agilité et d'efficacité ».

À propos de ServiceNow

ServiceNow est le spécialiste du cloud pour les acteurs de l'IT. Nous nous concentrons sur la transformation de l'informatique en automatisant et en standardisant les processus, tant IT que métiers, embrassant toutes les fonctions de l'entreprise. Nos clients déploient nos services pour créer un référentiel IT unifié dans le but de réduire les coûts opérationnels et améliorer l'efficacité du système d'information. En outre, nos clients s'appuient sur notre plate-forme pour créer des applications personnalisées en vue d'automatiser des activités orientées métier. Pour plus d'informations, visitez le site www.servicenow.com

Contacts presse :

Robert Morel / Lucie Robet

LEWIS PR

Tél. +33 1 49 70 90 82

robert.morel@lewispr.com _____