

servicenow®

서비스나우

직원 행복을 위한 System Of Action

서비스나우 코리아

2020년 8월

세션 목차

1

서비스나우 회사 소개

2

Why Now?

3

더 나은 직원경험 ServiceNow HR Service Delivery

4

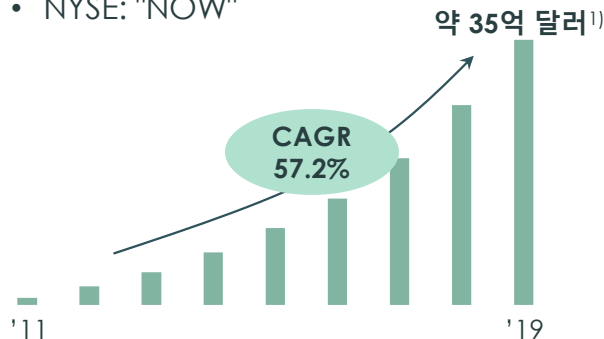
Platform 및 사례 소개

서비스나우 회사소개

서비스나우는 사람을 중심으로 업무 경험을 혁신하는 클라우드 기반 디지털 워크플로우 회사임

회사소개 일반

- 설립년도 : 2004년 (Founder 프레드 러디)
- 대표 : 빌 맥더멋 (CEO)
- 직원수 : 11,000+ (2020)
- 본사 : 미국 캘리포니아 산타클라라
- 전세계 27개국 74개 오피스 운영
- 한국데이터 센터 오픈 (2020.4)
- NYSE: "NOW"



고객²⁾ 및 Analyst 평가

약 80%

Fortune 500대 기업 중 고객 비율

97%

재계약 갱신율

6,200+

전세계 고객수

Gartner

리더 선정:

2019년 IT 서비스 관리 부문
Magic Quadrant (6년 연속) ³⁾

2019년 통합 위험 관리 솔루션
부문 Magic Quadrant³⁾

2020년 CRM 고객 서비스관리
Magic Quadrant³⁾

2020년 SW 자산관리(SAM)
Magic Quadrant³⁾

FORRESTER

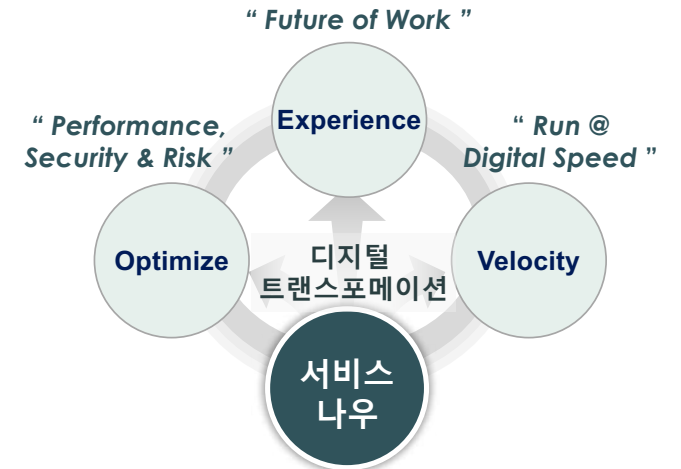
Forrester Wave™
리더 선정

2019년 4분기
엔터프라이즈 서비스
관리³⁾

2020년 1분기 거버넌스,
위험, 규정 준수³⁾

서비스나우 솔루션

- 서비스나우 디지털 트랜스포메이션 지향점



- Experience : 직원 경험 및 고객 디지털 경험
- Optimize : 전체 밸류체인에 걸친 업무 흐름 최적화
- Velocity : 전사 비즈니스 민첩성 향상

now

1) 2020년 1월 29일에 회계연도 2019년 총 매출 보고, 2) 2019년 4분기 현재, 3) 출처: Gartner, Magic Quadrant, The Forrester Wave™

© 2020 ServiceNow, Inc. All Rights Reserved.

직원 경험 :
왜 지금 더 중요할까요?



디지털트랜스포메이션

20년간 가속된 고객, 직원 경험의 변화



WORLDCOM



Reported by: Marty Dagdag

The World Is Flat



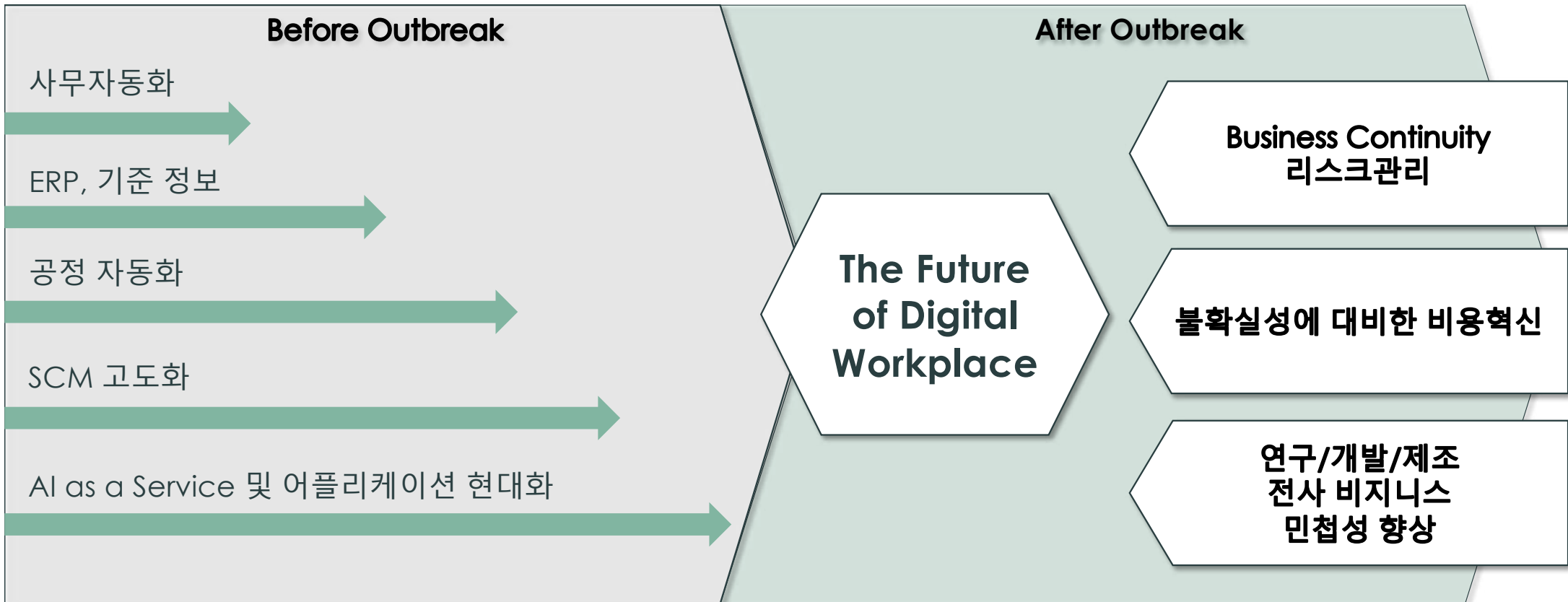
amazon



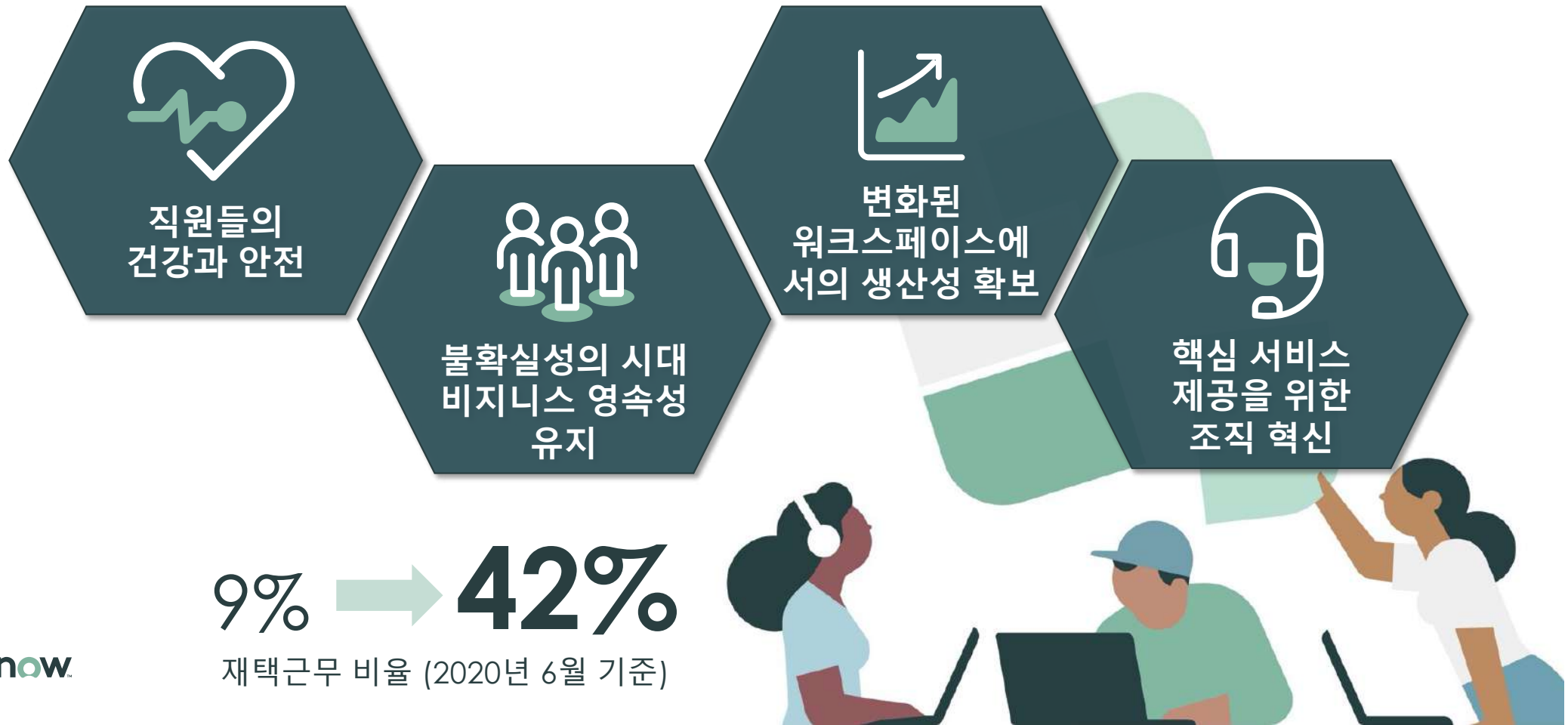
NETFLIX

Before and After – 뉴노멀

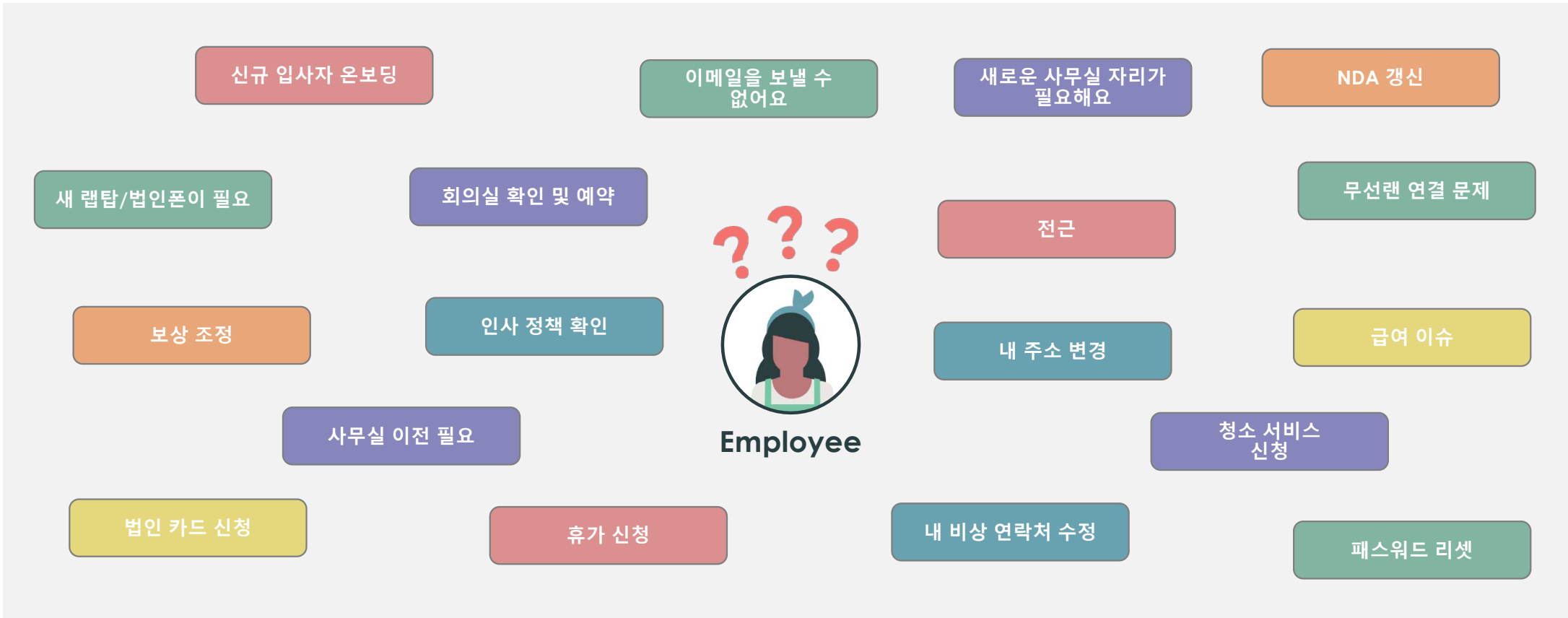
팬데믹 이후 기업들은 리스크 관리와 사업 연속성 확보와 동시에 직원행복을 핵심 가치로 재인식



Covid-19가 만든 HR리더들의 새로운 우선순위들



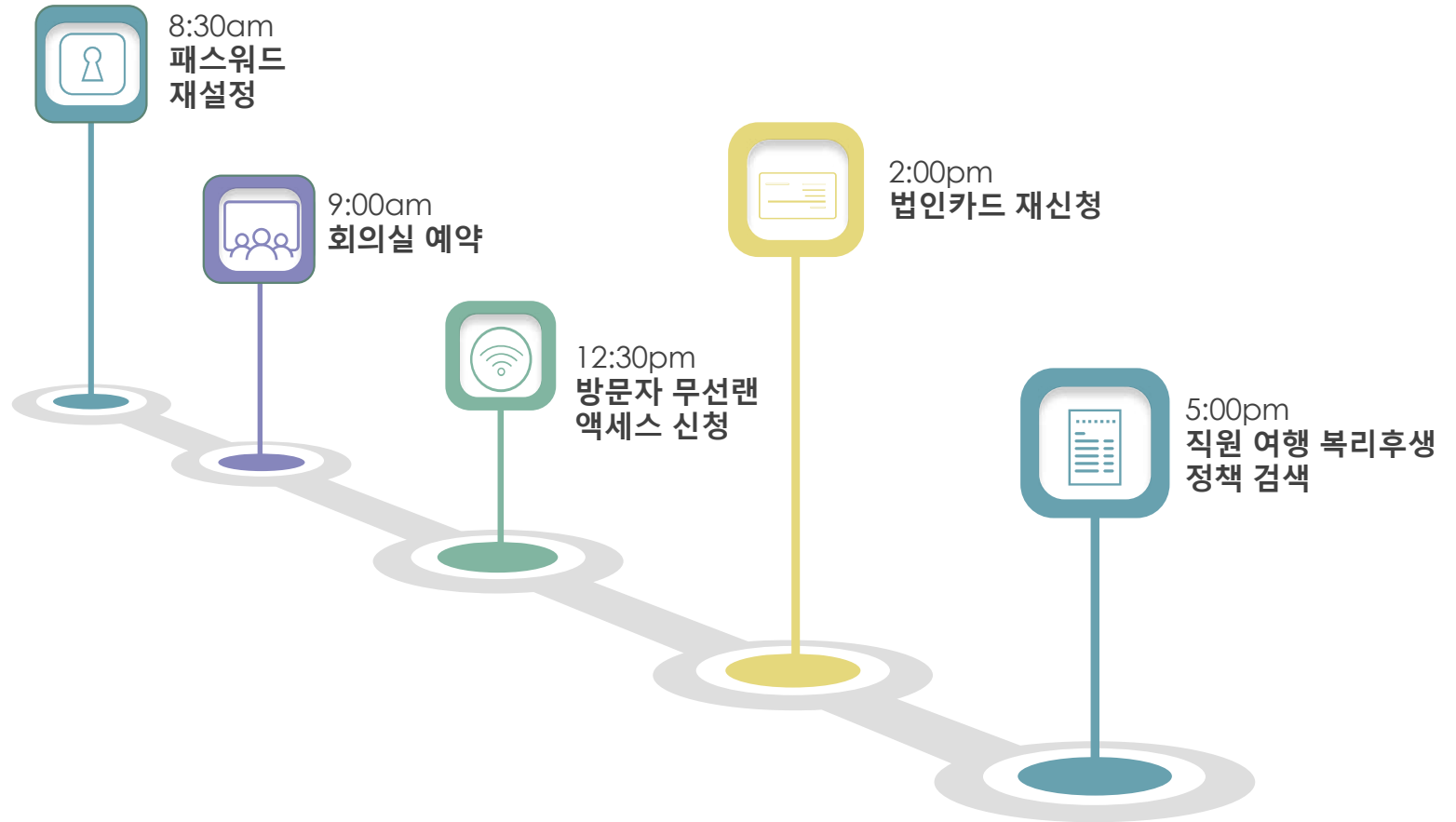
직원 서비스 예시들



매일 발생하는 직원 서비스 요구들 예시

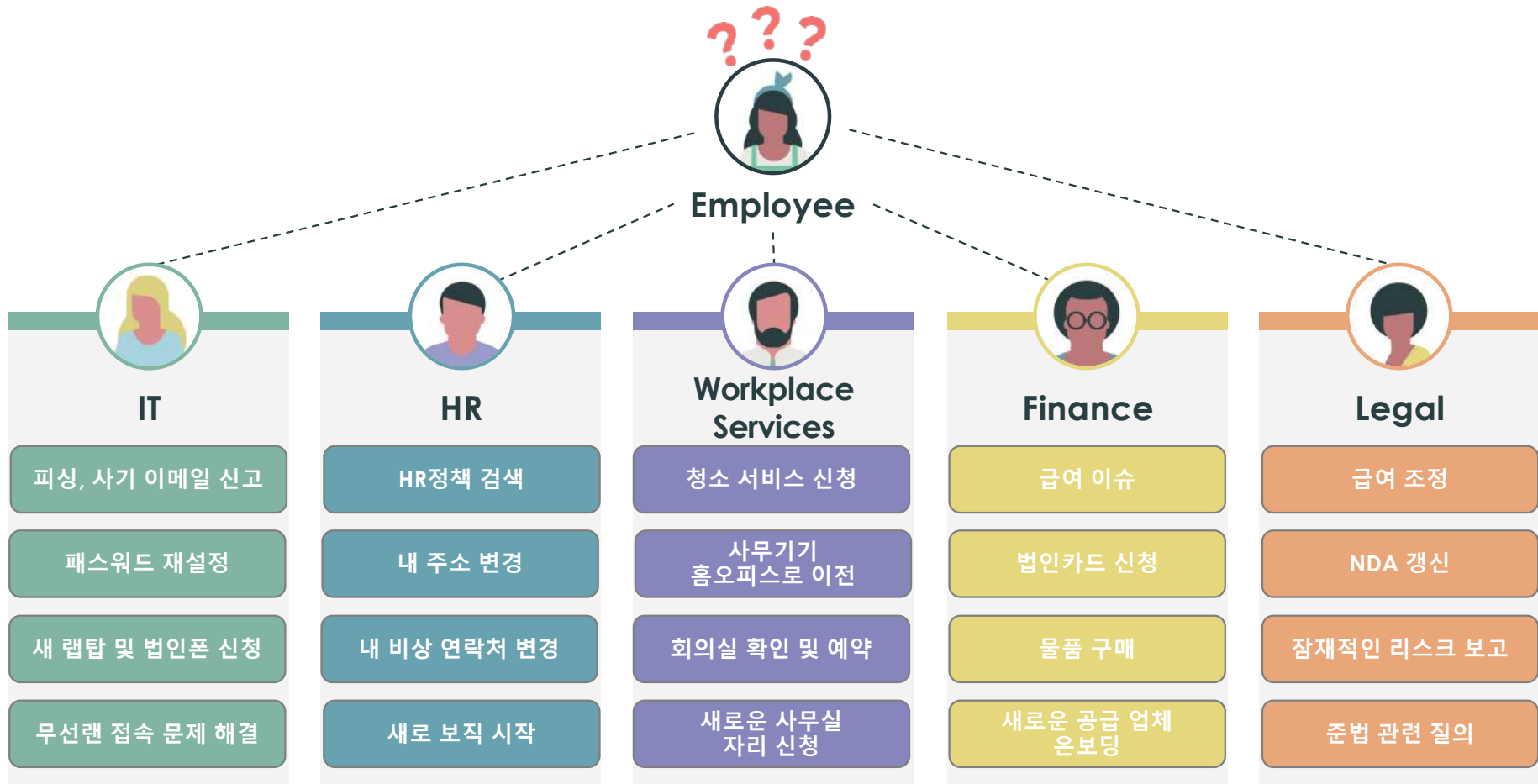


직원



뉴노멀 시대, 완전히 달라진 업무 환경

원격 근무 환경에서 직원들의 디지털 경험 제공과 운영 효율 확보는 필수가 됨



기대치를 한참 밑도는 직원 서비스의 현재

52% 의 직원들이 회사가 직원들의
경험 개선을 위한 투자를 하지
않고 있다고 응답

직원들이 꼽은 어려움 중에는:

입사일 이전에 필요한 서류작업들을 모바일 기기에서 처리할 수 없음

67%

내가 보고한 요청/이슈 사항에 대한 처리 과정 업데이트를 받지 못함

52%

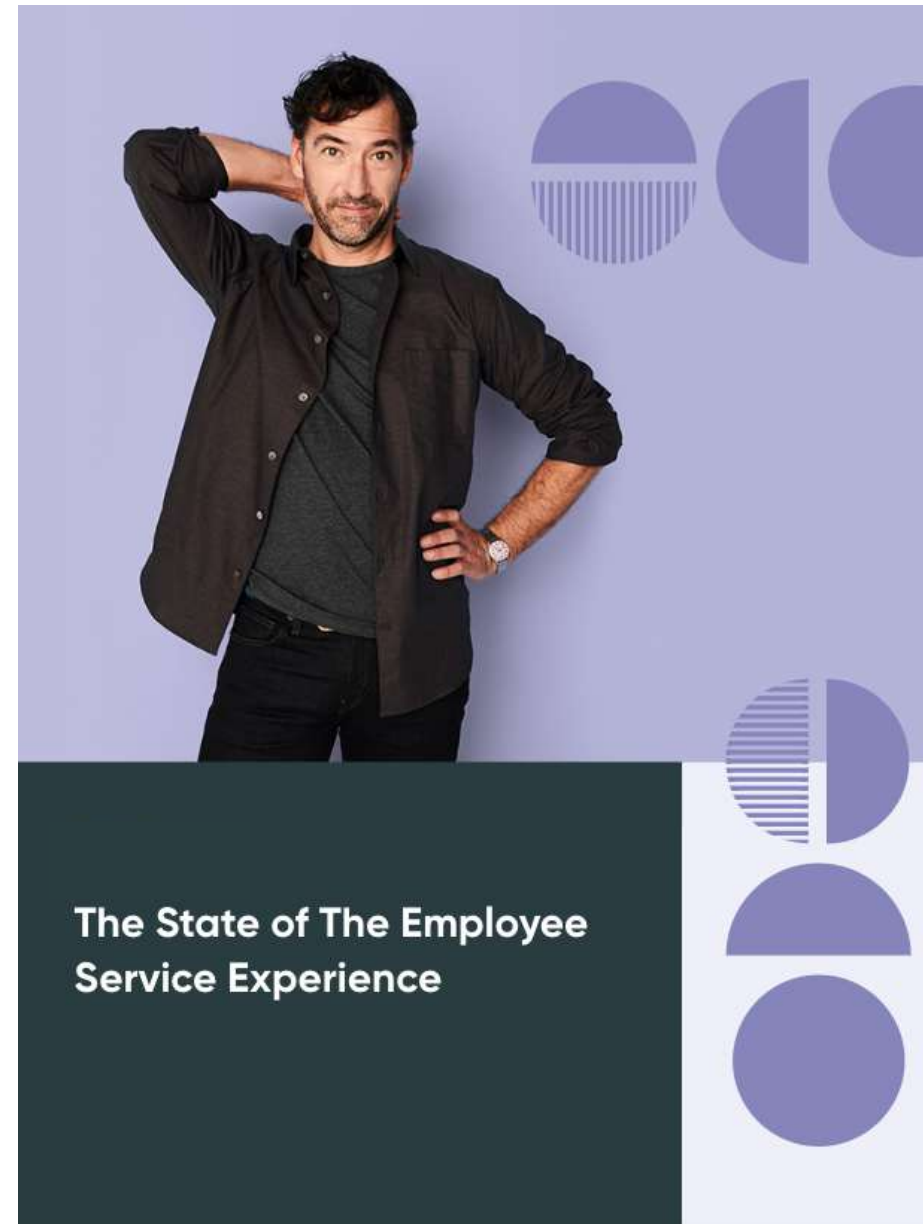
필요한 장비 수령 (e.g., 랩탑, 모바일 폰)

50%

회사 정책에 대한 정보 찾기

41%

출처: The Employee Experience Imperative, Aug. 2019, ServiceNow. (서비스나우가 실시한 전 세계 1,400명 이상 대상의 직원 서비스 경험과 영향에 대한 서베이 및 보고서)



직원 경험이 회사의 성과에 미치는 영향

더 나은 직원 서비스 = 더 행복한, 더 적극적인 직원들 = 더 높은 생산성과 사업 성과

모든 순간이 중요합니다. Moments That Matter



I want to
KNOW

언제,
어디서든
업무 관련
정책과
정보를 접근



I want to
DO

간단한
업무들은
한번에 빠르게,
불필요한 업무
없이, 반복
작업은 자동화



I need
HELP

늘 문제해결과
복잡한 작업을
위한 도움을
받을 수 있음



I need
CARE

근속 중 모든
중요한 순간엔
개인화된 맞춤
지원, 서비스,
정보를

122%

탁월한 직원 경험을 갖춘 기업은
S&P 500에 비해 122% 높은
성과를 발휘함¹⁾

20%

만족도가 높은 행복한 직원이
20% 더 높은 생산성을 발휘함²⁾

1) 출처 : Glassdoor 2016,

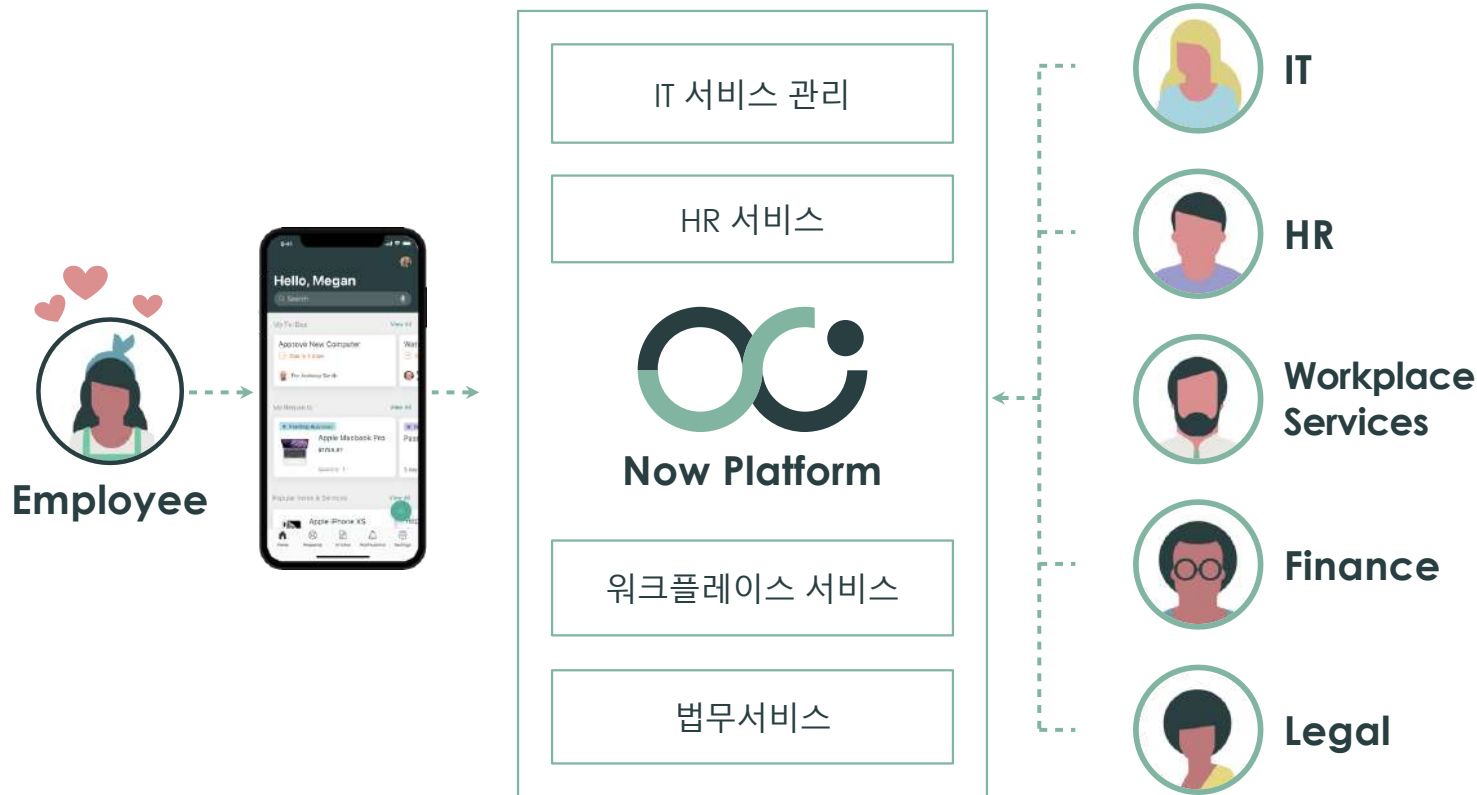
2) 출처 : SMF-Social Market Foundation,

Happiness and Productivity 2015

© 2020 ServiceNow, Inc. All Rights Reserved.

언제, 어디서나 - 직원 디지털 경험을 위한 서비스나우 직원 워크플로우

변화하는 직원들의 비즈니스 연속성과 생산성을 위한 플랫폼



Simple, easy, 모바일 퍼스트 경험

조직, 부서를 넘나드는 매끄러운 워크플로우 제공, 업무 복잡성 제거

디지털 소비자 경험과 같은 일관된 적시 서비스 제공

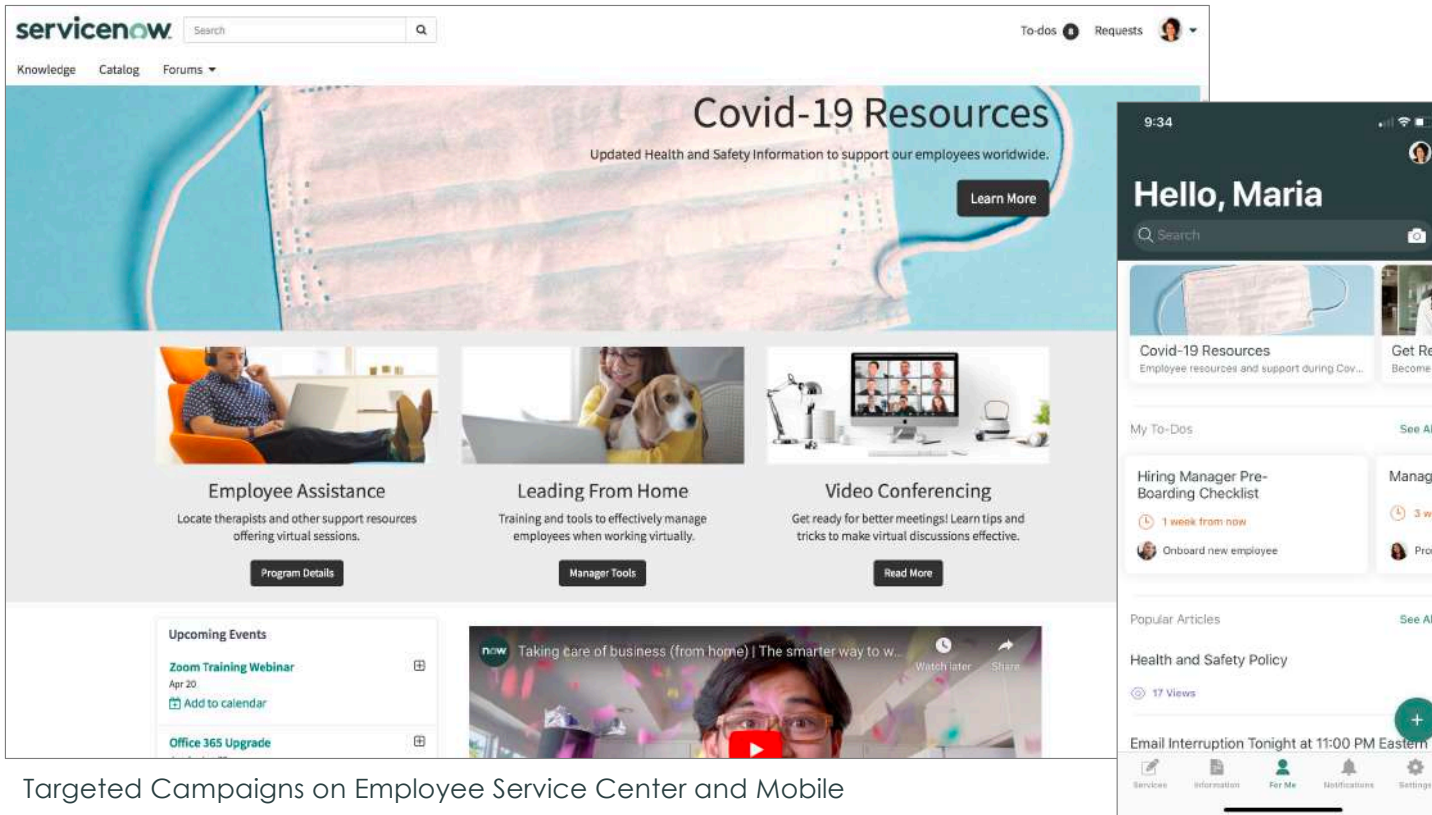
뉴노멀 시대,
서비스나우 HR Service
Delivery를 통한
더 나은 직원 경험



1 불확실성의 시대 사업 영속성의 확보



1 개별적인 커뮤니케이션과 ToDo 도구를 활용, 적극적으로 선행적인 정보 제공



Targeted Campaigns on Employee Service Center and Mobile

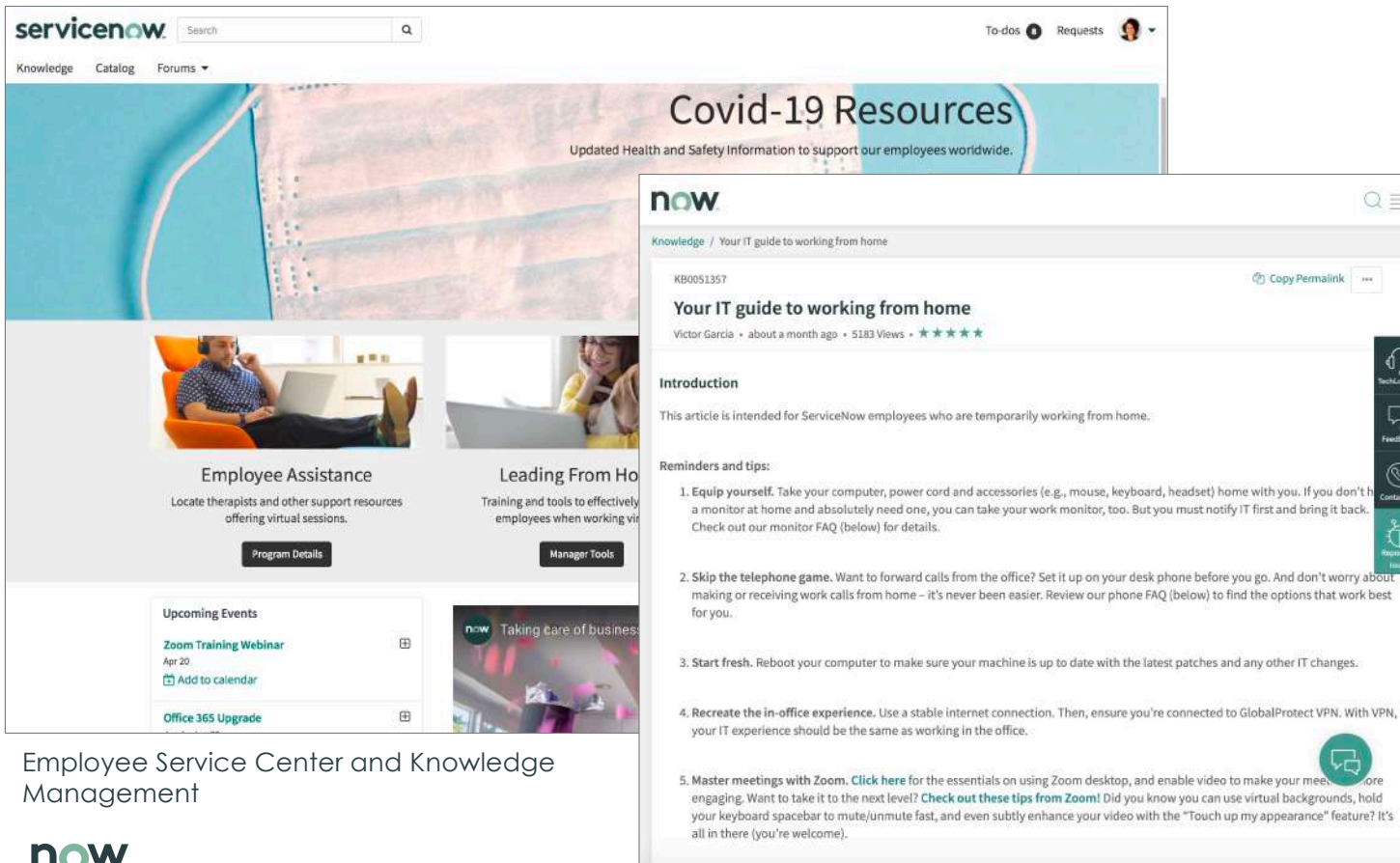
직원들이 필요할때 즉각적으로 대응할 수 있도록 적시에, 적합한 커뮤니케이션 제공이 더욱 중요해짐

직원 개인의 To-Do 항목에 직접 적용하여 필수 작업들의 수행을 지원

전사 차원의 프로그램과 이니셔티브들에 대한 인식과 행동을 강조

ServiceNow =
One source of Information

1 One Single Source of Information & Service – 통합된 정보 습득과 서비스 경로



Employee Service Center and Knowledge Management



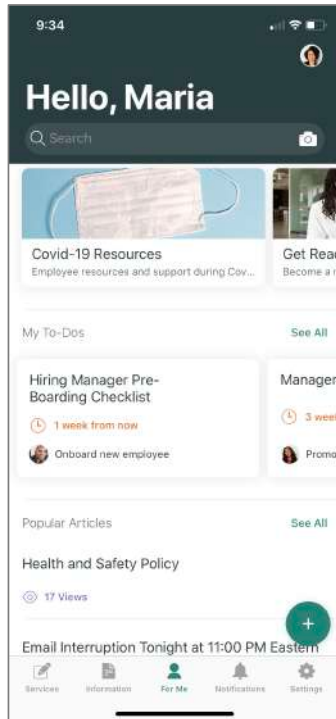
통합된 직원 포털을 통해 정보 습득 및 HR, IT, 기타 부서를 아우르는 단일 서비스 창구 제공

향상된 지식 관리를 통해 케이스 생성 감소와 직원 서비스 처리 시간 단축

쉬운 접근을 위해 정책과 관련 정보들을 취합 및 통합

ServiceNow =
One source of Information

1 직원들이 쓰는 모든 채널을 통한 정보 제공



Now Mobile



디지털 소비자 수준으로 – 단순하고 직관적인 직원 서비스 경험을 모바일, MS Teams, 슬랙, Siri 등 모든 경로를 통해 제공

Virtual Agent, 담당 서비스 직원, 지식 관리 및 기타 서비스의 접근을 모든 채널에서 가능하게

각종 협업 도구들을 서비스나우의 Integration Hub Spoke 기능들을 통해 지속적으로 연결

Make Information Available across Multiple Channels

2 변화된 워크스페이스의 직원 생산성 확보



2 복잡한 업무 프로세스 - 더욱 쉽게

모바일 온보딩

now.

입사 온보딩 및 전배

신규 직원 온보딩, 휴가 신청, 퇴사 등 복잡한 프로세스들을 효율적으로 가이드

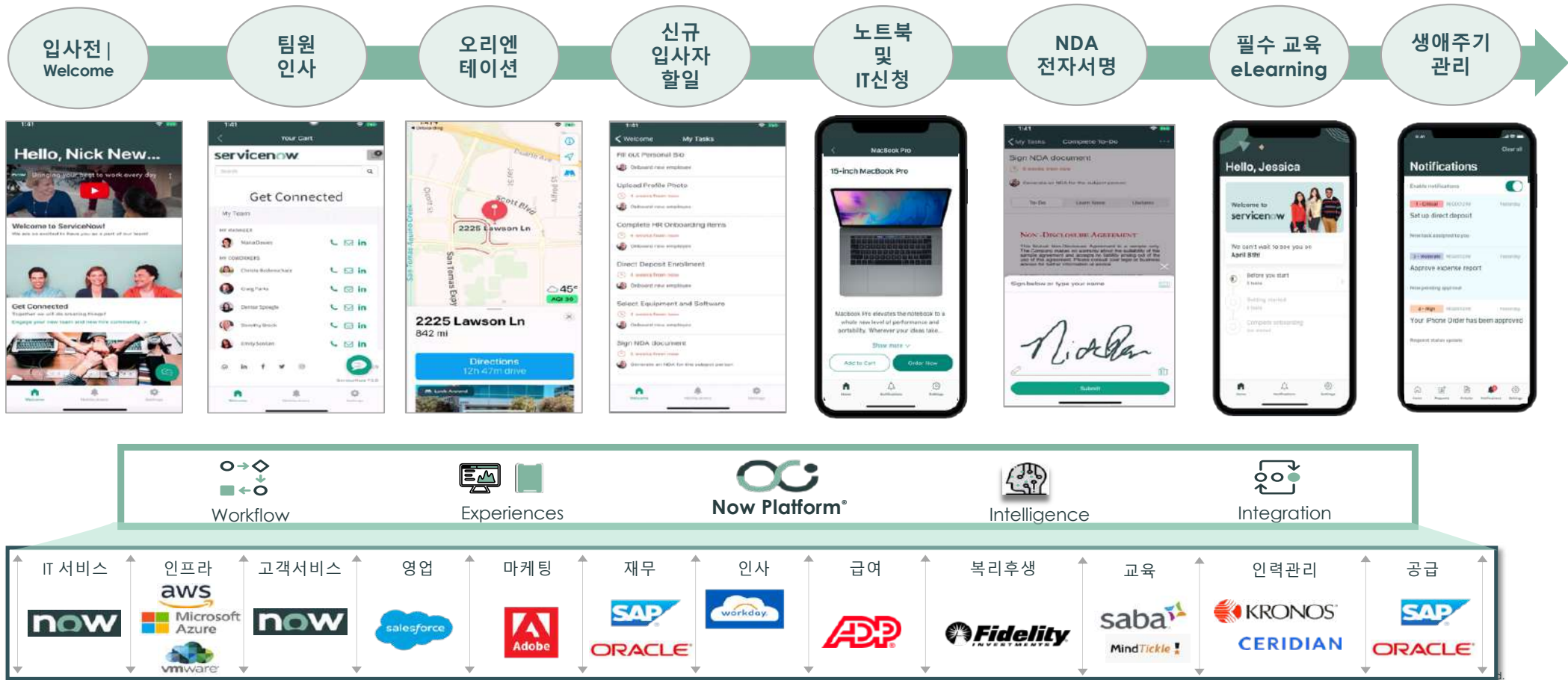
직원, 매니저, 인사팀, IT부서가 모든 필요한 작업을 적시에 처리하도록 지원

직원 생애주기에 맞는 이벤트들에 대한 프로세스들을 인사 담당 직원들이 No Code 툴로 빠르게 빌드, 테스트, 적용할 수 있도록 지원

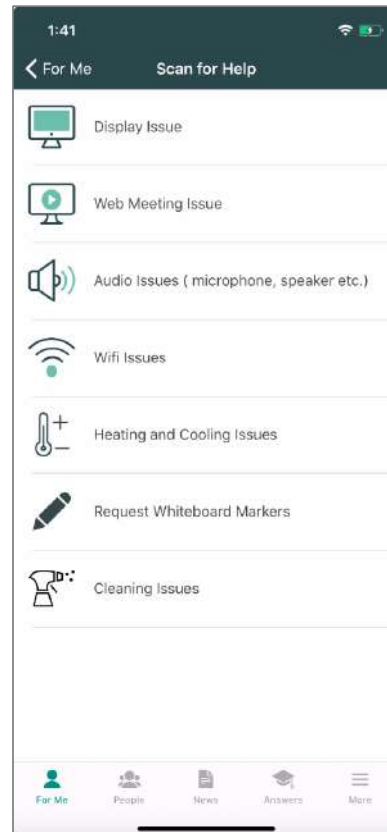
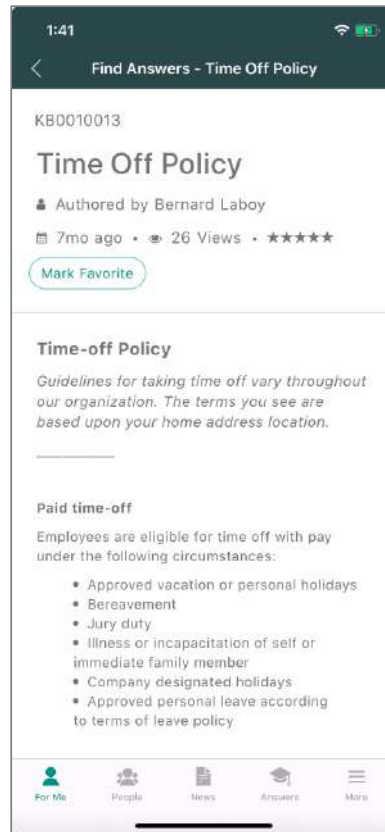
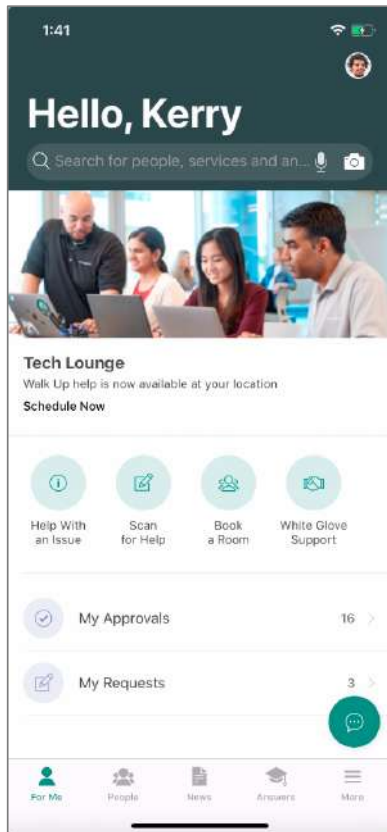
달라진 업무 환경에서의 직원 생산성 확보

2 신규 입사 온보딩 프로세스 예시

Every Great Experience behind Great Workflows 모든 최고의 경험 뒤에는 최상의 워크프로우가 있음



2 지능적인 워크플로우를 통한 업무 단순화



나우 모바일 앱을 통해 IT, 인사, 총무 등 다양한 직원 서비스를 접근

now.

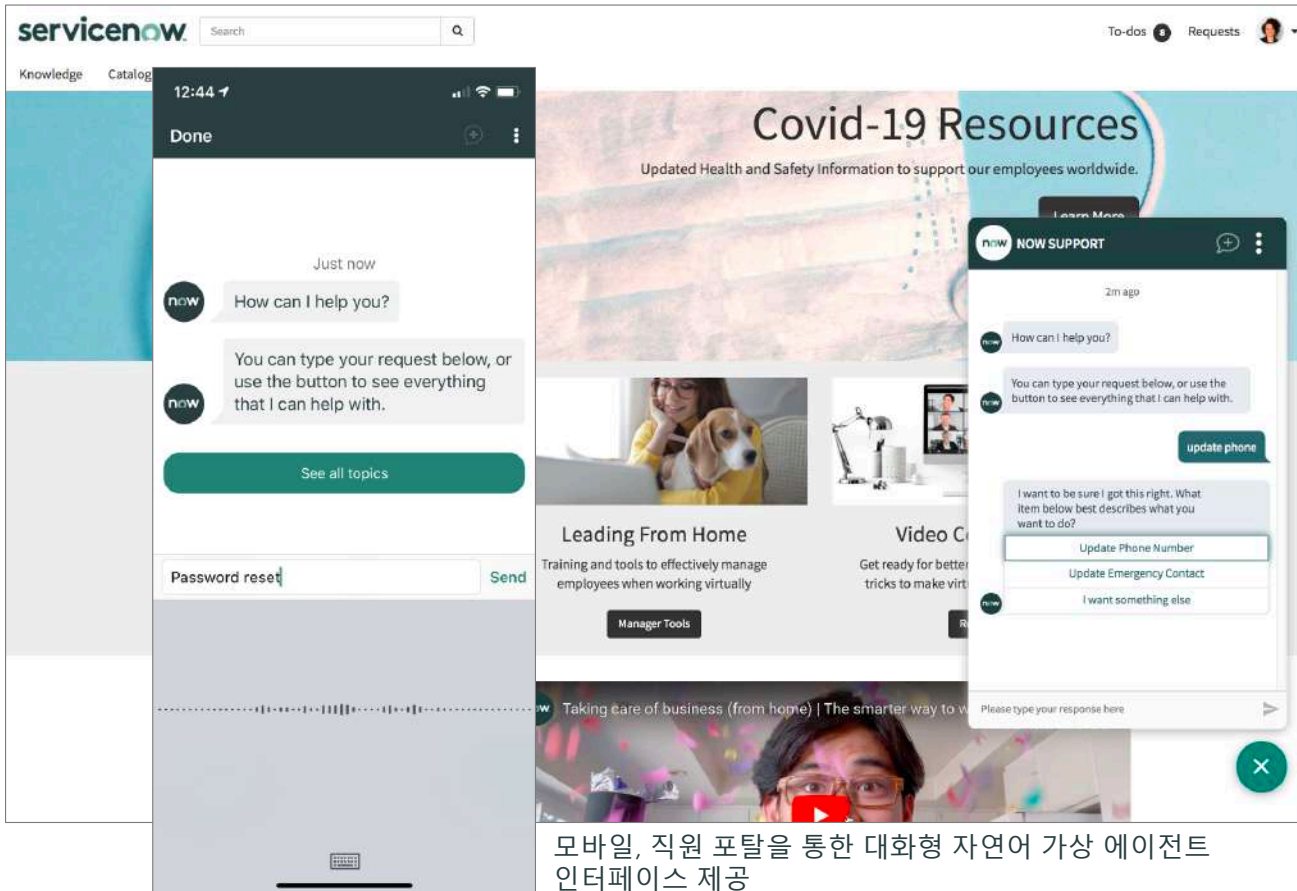
복잡한 프로세스는 최종 사용자와 서비스 처리자에 대한 맞춤 화면으로 분리, 단순 반복 업무에 대한 지속적인 자동화 수행

통합 검색을 통해 직원들의 빠르고 쉬운 관련 정보 검색 제공

써드파티 시스템들에 대한 자동화 확장을 통해 통합적인 직원 경험 제공

모바일 퍼스트 직원들 :
모바일 퍼스트 직원 서비스

2 가상 에이전트를 통한 더 나은 셀프서비스 제공



모바일, 직원 포털을 통한 대화형 자연어 가상 에이전트 인터페이스 제공

now.

음성 및 채팅 대화형 가상 에이전트 인터페이스를 통해 직원 서비스 제공

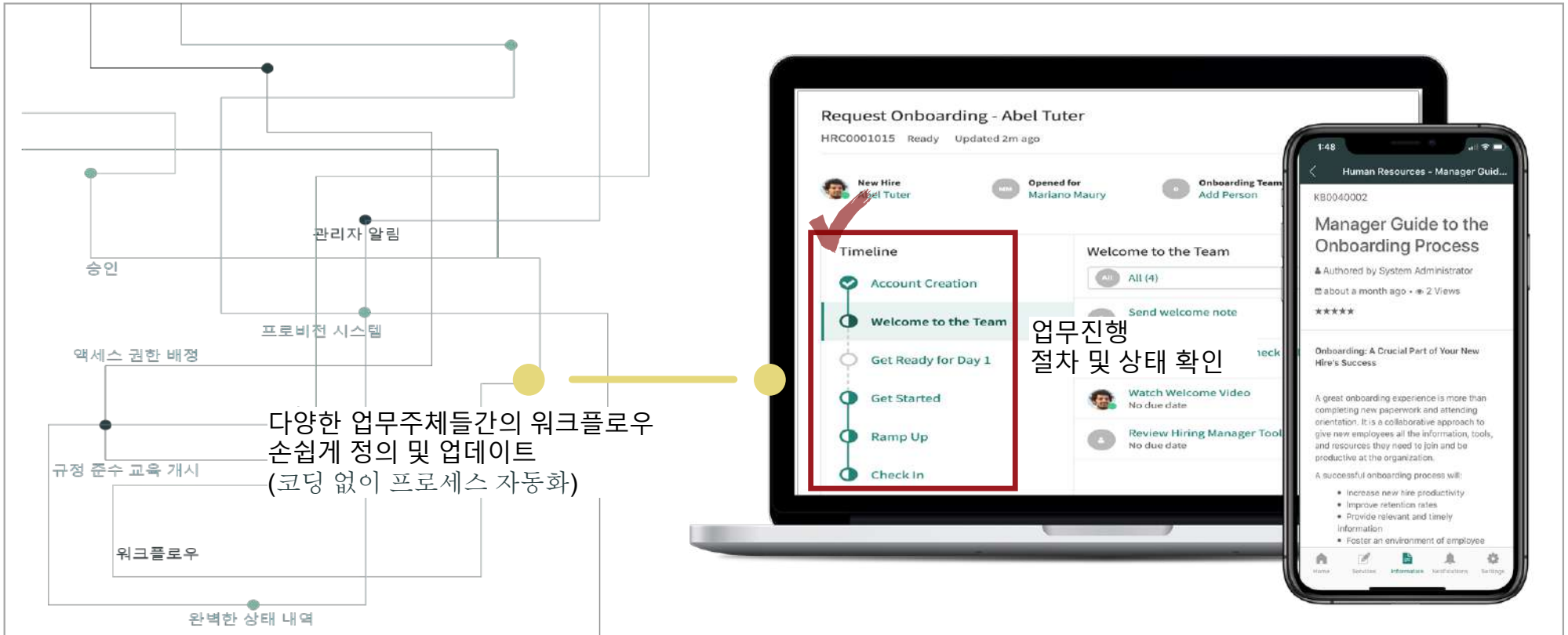
키워드 및 자연어를 통한 필요 서비스 요청 = 디지털 소비자 경험

서비스 케이스 생성, 정보 업데이트 등 필요한 작업들을 미리 설계된 대화 흐름으로 빠르게 제공

Digital Experience
= Digital Self Service

2 업무 진행의 투명성, 가시성 제공

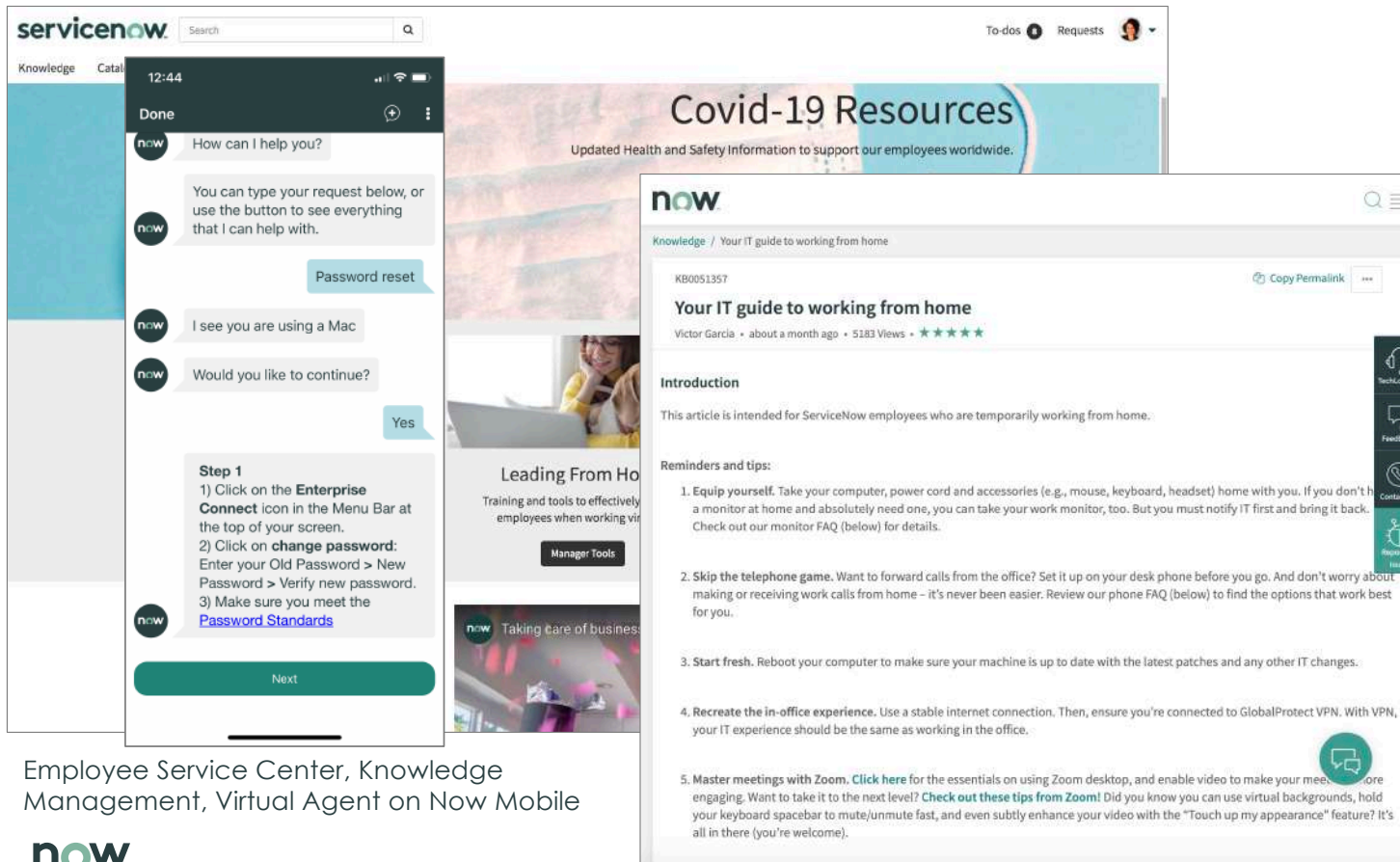
디지털 워크플레이스 필요역량 - 4 업무진행 투명성 제공



3 핵심 서비스 제공을 위한 조직 혁신



3 공통 업무의 가상 에이전트 대응



Employee Service Center, Knowledge Management, Virtual Agent on Now Mobile



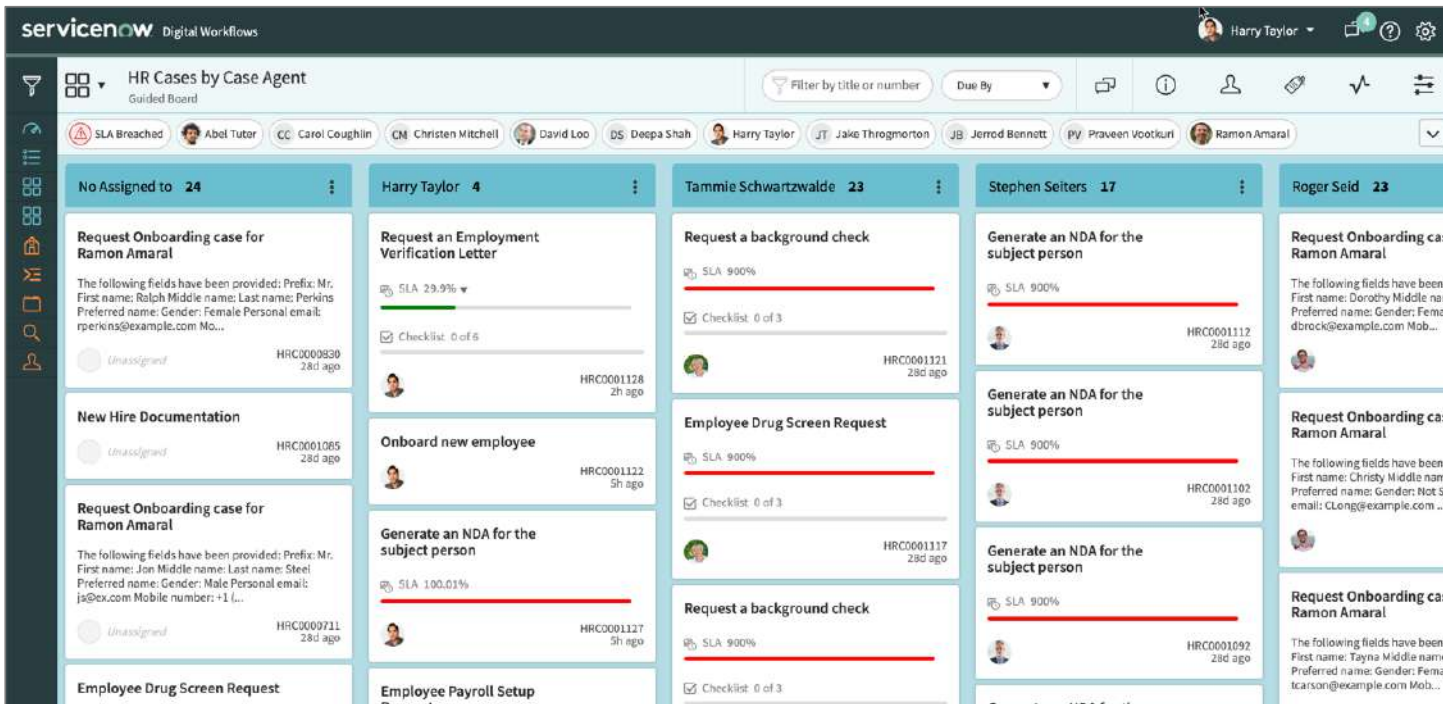
공통, 반복 요청은 버추얼 에이전트를 통해 처리

지식 관리 자산 개선을 통해 일관된 응답 제공

지식 관리를 통해 빠른 셀프 서비스 유도

폭증하는 단순 요청의 자동화 대응을 통해 생산성 확보

3 HR서비스 팀의 역량 강화



서비스 나우 케이스 관리 기능 - TASK BOARD

여러 부서에 걸친 직원 서비스 요청을 위한 효율적인 태스크 관리 도구 제공

Center of Excellence 모델을 통한 모든 형태의 직원 서비스 지원

자동화된 카테고리 지정, 업무 흐름 지정 및 담당자 지정을 통해 서비스 처리 담당자의 업무 효율 제고

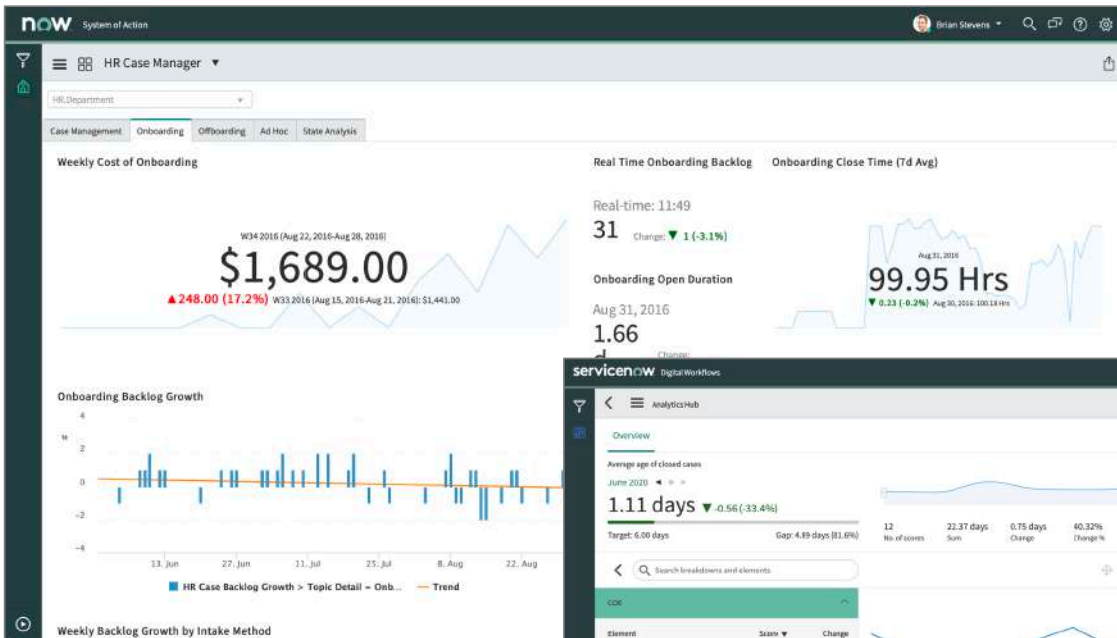
Best in Class
HR Service Team

3 직원 경험 전체 여정 설계 예시

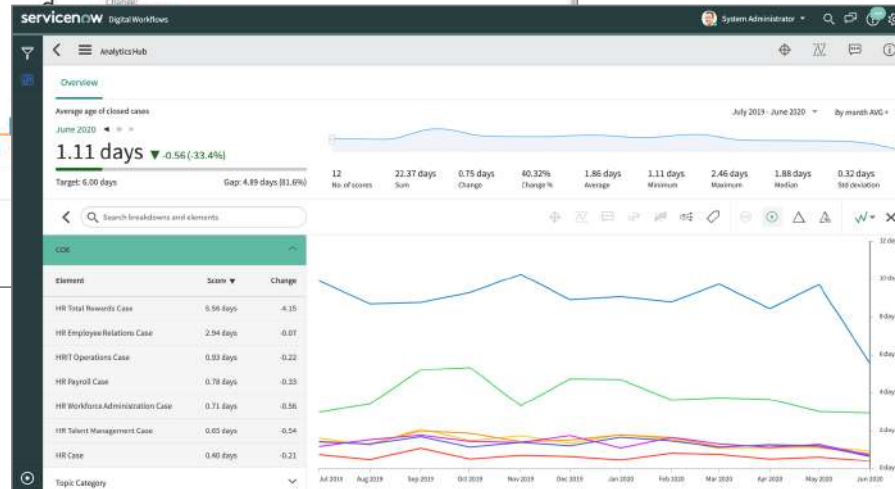
	접근 및 입사결정	온보딩	적응 및 기여	성장과 전배	퇴사/동문
직원 액션	<ul style="list-style-type: none"> 대상 회사 탐색 지인, 연결 고리 찾기 적절한 포지션/프로그램 탐색 인터뷰 프로세스 수행 	<ul style="list-style-type: none"> 입사 사실 알리기 입사 수락 디지털 계약 및 승인 수행 비대면 팀원 인사, 팀 미팅 신입 교육 참석 	<ul style="list-style-type: none"> 기술 도구들, 규정, 설비, 회계 등 익숙해지기 회사의 문화, 기술, 가치 배우기 조직에 대한 이해 (전략, 목표, 중요 인물, 프로세스들) 	<ul style="list-style-type: none"> 승진 전보 (내부 전보/해외 주재원 이동) 휴가 중 / 부재 생애주기별 다양한 문제 해결 	<ul style="list-style-type: none"> 퇴사 퇴사자 모임에 가입
직원 감정	<ul style="list-style-type: none"> 어떤 회사일까? 좋은 기회일까? 내가 적합할까? 그곳에 일하는 사람들을 알고 있는가? 	<ul style="list-style-type: none"> 누가 내 커뮤니티인가? 내가 케어할 사람들은 누구인가? 어떤 툴들이 필요한가? 어떻게 탐색해나갈 수 있나? 나는 어떻게 내 가족을 지원할 수 있을까? 	<ul style="list-style-type: none"> 내 온보딩 작업들을 모두 완료했나? 지금 당장 회사와 팀에 가장 중요한 것은 무엇인가? 내 첫 미션은 무엇인가? 나는 작 적응하고 있나? 	<ul style="list-style-type: none"> 나는 회사의 브랜드와 전략에 잘 공조되어 있다고 할 수 있을까? 나는 내 기대치에 맞게 인정 받고 있나? 나는 어떻게 계속 성장하고 Engage하고 있을 것인가? 	<ul style="list-style-type: none"> 경험에 대한 감사 새로운 여정에 대한 축하 커리어 개발 결과에 대한 자부심 계속되는 회사에 대한 소속감과 연결성
목표 감정상태	<p>새로운 기회에 기대!</p> <p>Offer accepted</p>	<p>Day 1! 준비완료</p> <p>Orientation complete</p>	<p>강력한 동기부여</p> <p>90 days</p>	<p>I belong here!</p> <p>Transition</p>	<p>Stay in touch!</p>
매니저 업무	<ul style="list-style-type: none"> 인터뷰 프로세스 직원 소개 자료 리뷰 이민/이주 프로세스 지원 인턴쉽, 초기 커리어 등 프로그램 설명 	<ul style="list-style-type: none"> 팀 합류 환영식 적응 단계에 대비 온보딩 계획 수립 	<ul style="list-style-type: none"> 교육 훈련 계획에 대한 논의 첫번째 우선 과제에 대한 논의 	<ul style="list-style-type: none"> 성취에 대한 축하 지속적인 피드백 제공 주기적인 성과 및 보상 체계 리뷰 커리어 개발과 성장에 대한 가이드 	<ul style="list-style-type: none"> 개선 기회들에 대한 검토 건강한 퇴사자 관계에 대한 장려
프로세스, 정책, 기술	<ul style="list-style-type: none"> 지원자 관계 관리 입사지원 추적 관리 시스템 회사 웹사이트 링크드인 	<ul style="list-style-type: none"> Applicant portal 업무 지원 시스템 협업 도구 정책 및 절차들 	<ul style="list-style-type: none"> 업무 지원 시스템 직원 포털 교육 플랫폼 지식 관리 시스템 	<ul style="list-style-type: none"> 내부 정책 및 절차 시스템 HR시스템(Workday) 	<ul style="list-style-type: none"> ServiceNow
인사이트	<ul style="list-style-type: none"> 채용 결정에 대한 프로파일 채용 성장에 대한 예측 	<ul style="list-style-type: none"> 인재 접근 레벨 온보딩 서베이 탈런트 분석 (대시보드와 분석) 	<ul style="list-style-type: none"> 90일 체크인 서베이 탈런트 분석 (대시보드와 분석) 	<ul style="list-style-type: none"> 직원 보이스 서베이 및 액션 플랜 탈런트 분석 (대시보드와 분석) 	<ul style="list-style-type: none"> 퇴사 서베이 탈런트 분석 (대시보드와 분석)
공정성	<ul style="list-style-type: none"> 공정 보상 	<ul style="list-style-type: none"> 사람, 도구, 지원에 대한 접근성 	<ul style="list-style-type: none"> 기회에 대한 접근성 	<ul style="list-style-type: none"> 성장과 개발 	

중요한 모든 순간... Moments that matter

3 HR 서비스 업무에 대한 인사이트



Performance Analytics for HR Service Delivery



HR서비스와 직원 생애 주기 이벤트에 대한 실시간 대시보드 및 KPI 스코어 카드 구성

조직 목표에 따른 업무 우선순위화

핵심 서비스와 효율성 제고를 위한 직원 서비스 트렌드 파악

Now Intelligence

직원 행복을 위한 System of Action



디지털 가속화를 통한 IT시스템의 변화

전문화된 커뮤니케이션 도구, 플랫폼들의 도입 - 여러 분화된 System Of Records



servicenow



Apps Data



Apps Data



Apps Data



Apps Data



Apps Data



Apps Data



Apps Data

IT Customer Service

Engineering | Cloud

Sales

Marketing

Operations

HR

Finance

고객서비스

인프라
스트럭처

Sales

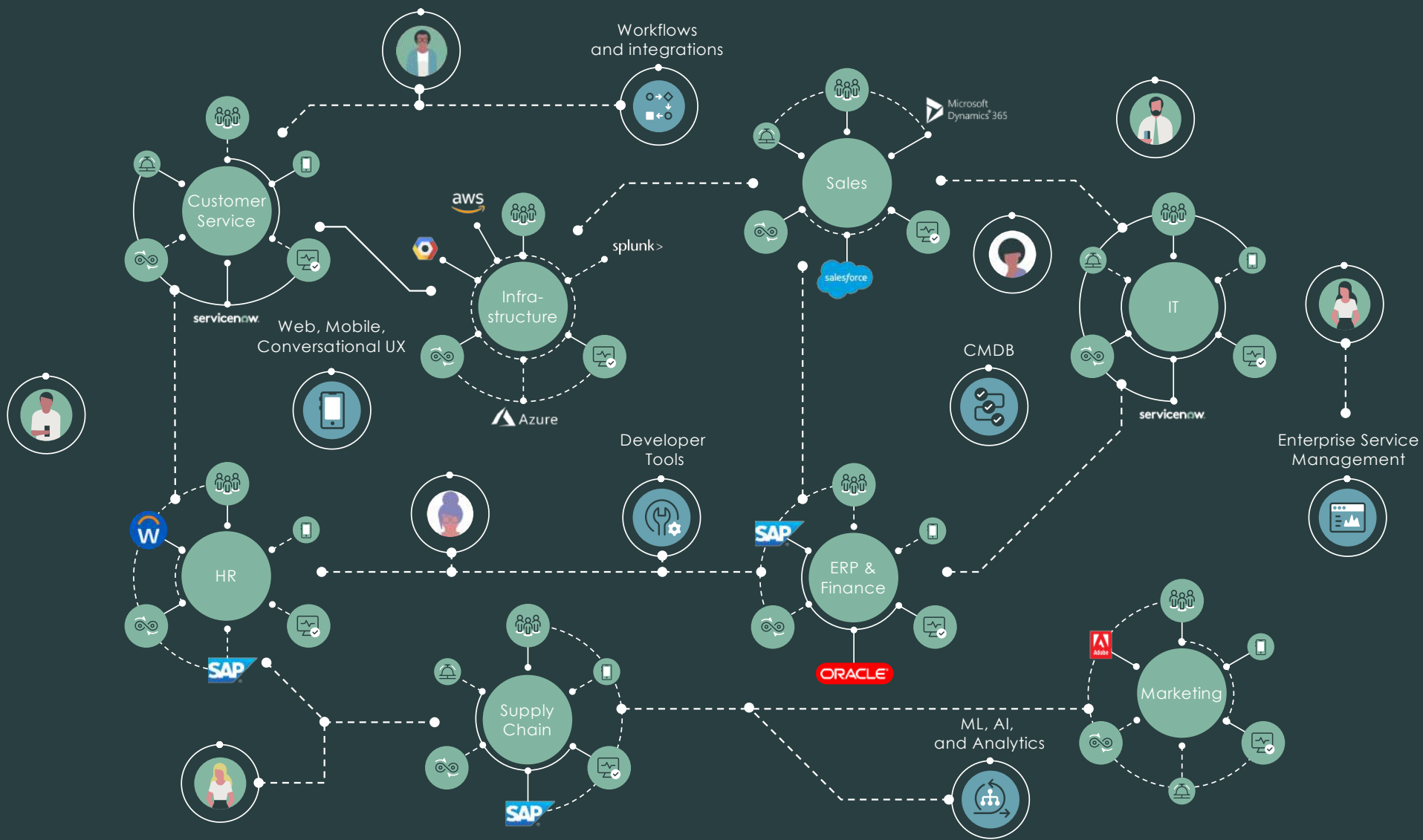
IT

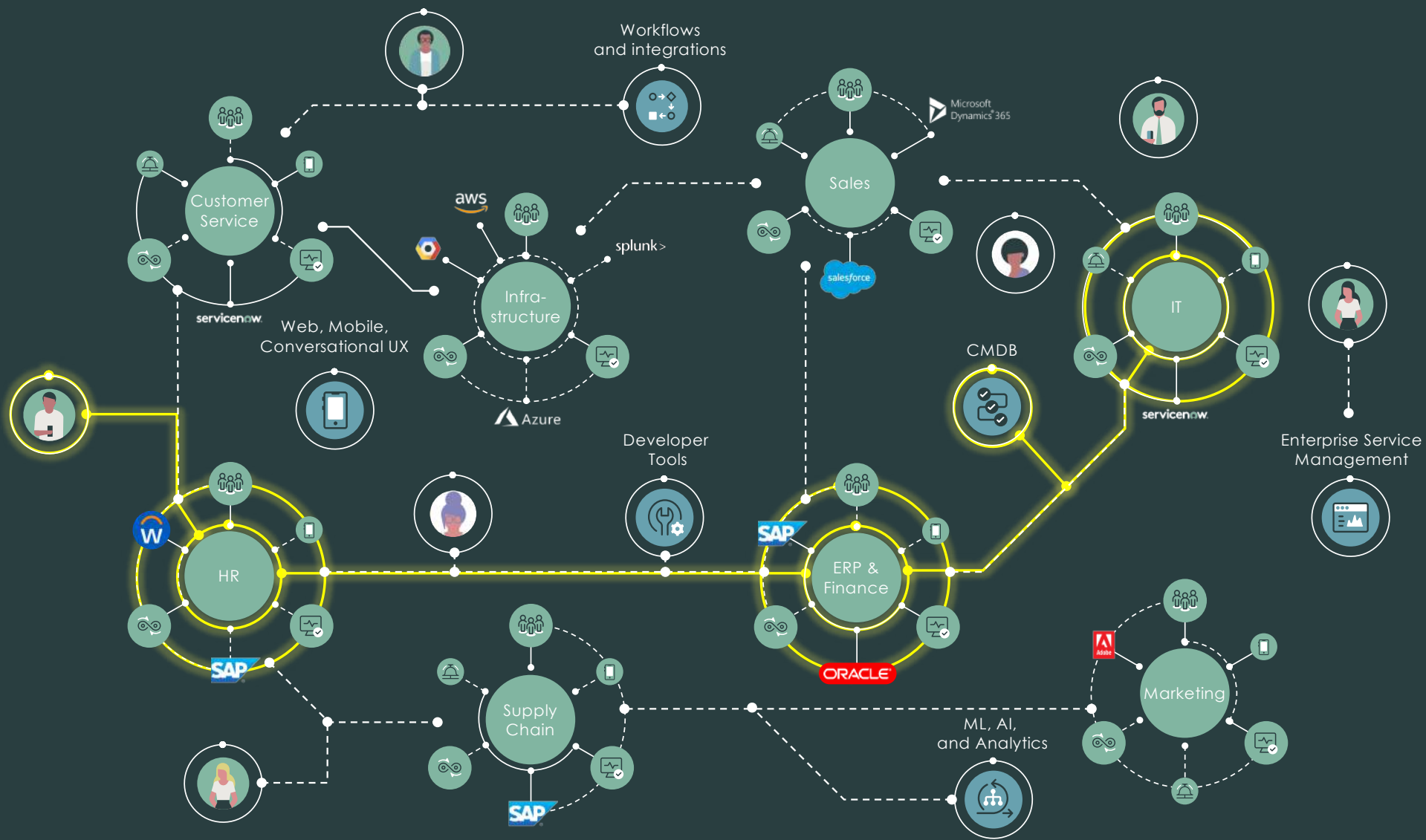
HR

Supply
Chain

ERP &
재무

마케팅





최상의 직원 경험, 직원 행복을 위한 System Of Action

디지털 워크플로우를 통해 조직과 시스템들을 넘어서는 프로세스 통합 및 비즈니스 민첩성 확보

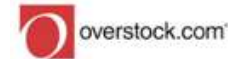


<p>Apps Data</p>	<p>Apps Data</p>	<p>Apps Data</p>	<p>Apps Data</p>	<p>Apps Data</p>	<p>Apps Data</p>	<p>Apps Data</p>
IT Customer Service	Engineering Public Cloud	Sales	Marketing	Operations	HR	Finance

Future of Work 고객 사례들



1,000개 이상의 기업들이 서비스나우를 HR 서비스로 활용 중입니다.





GLOBAL
BUSINESS TRAVEL

ServiceNow가 AMEX 비즈니스 트래블 사의 직원 온보딩 경험을 혁신했습니다.

Challenge

많은 수작업, 일관되지 않고 비용 효율적이지 않은
IT와 인사부에 걸친 온보딩 프로세스들을 새로운
직업 경험으로 혁신

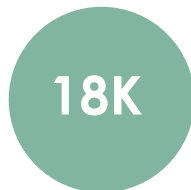
Products

ServiceNow® Enterprise Onboarding & Transitions
ServiceNow® HR Service Delivery
ServiceNow® IT Service Management

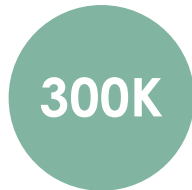
Results



연간 비용 절감
금액



연간 - 직원 업무
시간 절약



연간 이메일
커뮤니케이션 제거 량



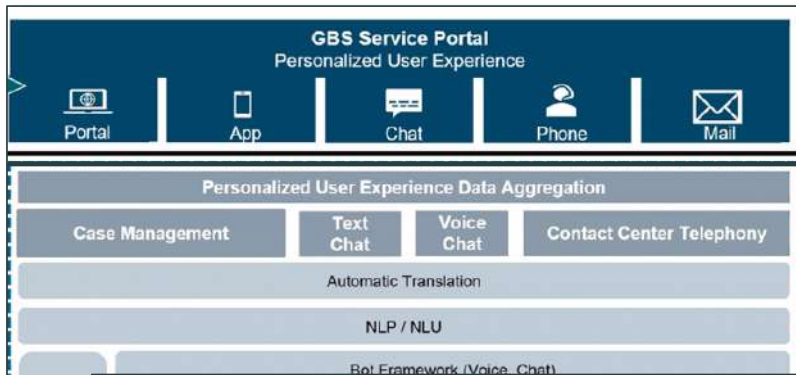
“

“IT부서가 인사부서와 함께 직원 온보딩
프로세스 혁신을 위해 함께 일했습니다.
여러개의 IT서비스 요청을 하나의 가이드된
오더로 3분이면 해결 하도록 하겠습니다.”



Patti Court
Director Service Management
AMEX GBT

HR을 포함한 전사 디지털 서비스 관리 혁신 사례

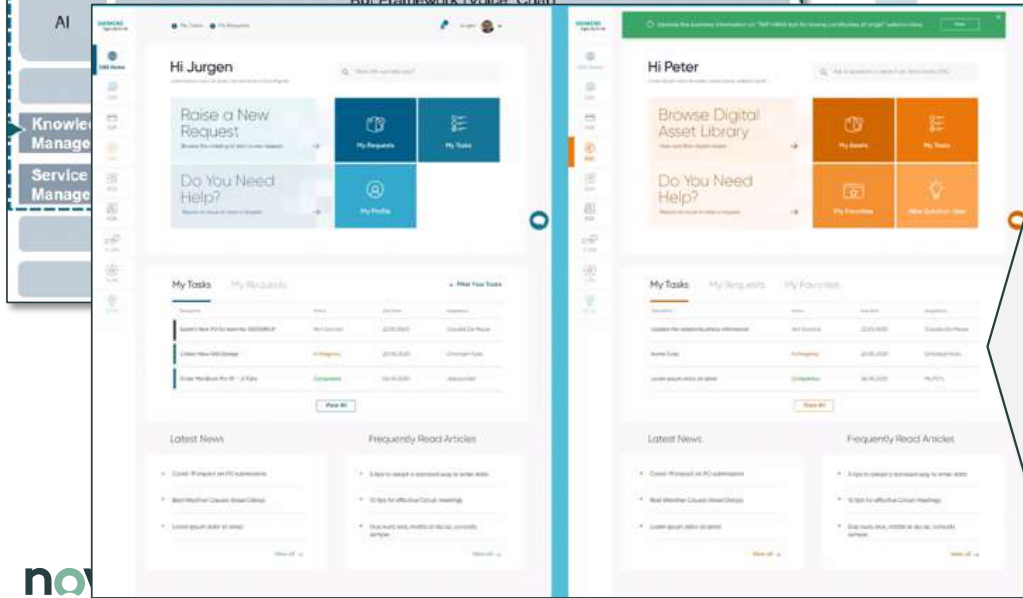
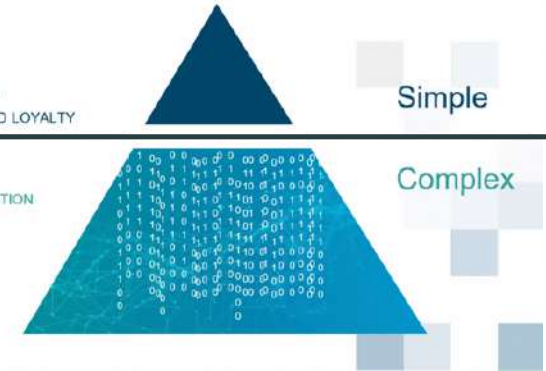


Digital Front Office

- FOCUS ON CUSTOMER JOURNEYS AND FEEDBACK
- EXPERIENCES THAT ARE PERSONAL, CONTEXTUAL AND GUIDED
- CUSTOMER SERVICE IS KEY TO BUSINESS SUCCESS AND BRAND LOYALTY

Digital Service Management

- ONE SERVICE MANAGEMENT PLATFORM FOR SERVICE AUTOMATION
- INTEGRATED E2E WORKFLOW & PROCESS HARMONIZATION
- ORGANIZATIONAL AGILITY
- FULL TRANSPARENCY
- MAXIMIZING THE USAGE OF AI & ANALYTICS
- DRIVE BEHAVIORAL CHANGE



Siemens 전사 통합 디지털서비스 관리 플랫폼 사례

98%

IT운영작업 자동화

2일
이내

신규직원 온보딩/전보

15개

서비스관리 앱을
단일 플랫폼으로

IT부문 6,500명
직원 10개 BU,
200개국 38만명
직원 및 비즈니스,
매달 천명이상의
직원 온보딩 지원

IT 전영역에
걸친
디지털화
자동화 비전
실현

전사
디지털화를
위한 클라우드
기반의 통합
레이어 구축

단일한 IT
서비스
기준정보,
End to End
가시성 및
벤더성과 관리

서비스나우@글로벌 IT서비스 회사 Foot Print

글로벌 IT서비스 업체 전사 서비스나우 적용 예시

55만+
사용자 수

28K+
IT서비스 운영
및 변경 처리자

1.3M+
월간 사용자
포탈 방문자

240M+
월간 트랜잭션

17K+
일간 4회
탐색되는 노드 수

50+
어플리케이션
교체 건 수

6만+
일간 생성 태스크
수

1.6M+
하드웨어
형상항목 수

1K+
영향 받는
서비스 수

도입 효과

79% ↓

IT서비스 관리
지원 비용

90% ↓

IT운영 이벤트 발생에서
인시던트 보고 시간

70% ↓

휴가 요청 처리를
위한 HR업무 시간

50% ↓

고객 청구
운영 비용

5hr ↓

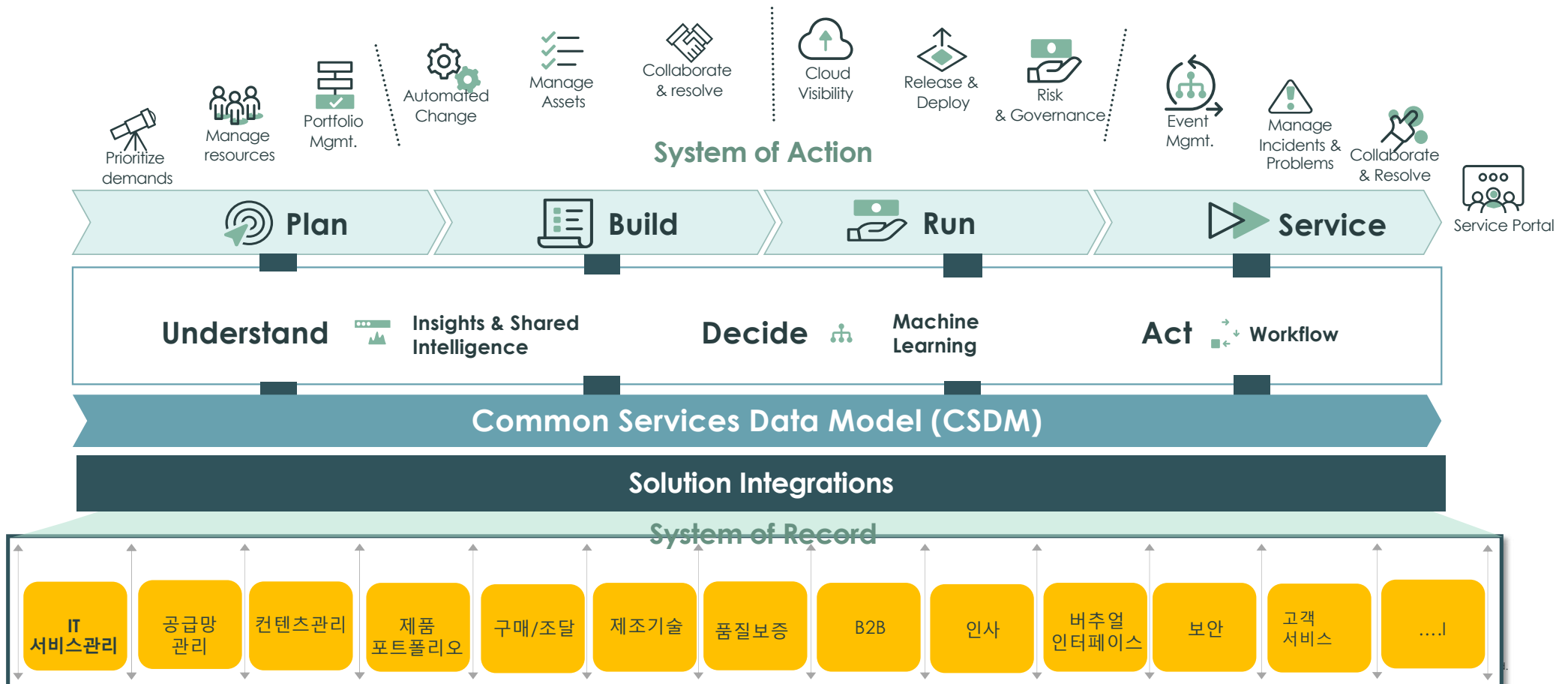
Agent Intelligence를
통한 월간 평균 인시던트
해결 시간

10배

빠른 서비스 운영
변경 처리 해결
시간

국내사례 - 그룹차원의 DT추진을 위한 디지털백본

ServiceNow - Platform of Platforms



servicenow[®]

감사합니다