

a cura di /



Luca Risi
Managing Director



Marco Cimino
Director

SERVICENOW HR PER L'“EMPLOYEE EXPERIENCE” DEL FUTURO

Il contesto del mondo del lavoro è in una fase di particolare cambiamento. Oggi, più di prima, prendersi cura delle persone dovrebbe essere una priorità di tutte le organizzazioni. I dipendenti richiedono e necessitano, in ogni fase dell'“employee journey”, di un ascolto e di un supporto sempre maggiori per affrontare le difficoltà quotidiane e, al contempo, per vivere esperienze lavorative personalizzate e in linea con le aspettative.

In un mondo in cui la remunerazione non è il principale fattore motivante, concentrarsi sull'esperienza lavorativa è il vantaggio competitivo più promettente che le aziende possano creare. La priorità delle imprese deve essere rivolta alla pianificazione e al pensare oltre, muovendosi verso modelli di lavoro agili e dando all'HR un ruolo chiave nel garantire che le interazioni - virtuali e non - siano efficaci.

La tecnologia supporta questo cambiamento e risponde a tali esigenze fornendo al dipendente un accesso ai servizi HR in modalità self-service, facile ed intuitiva rispetto alle attuali complessità dei processi sottostanti, rendendo dunque più efficiente anche il lavoro della Funzione stessa.

Protiviti ha da tempo avviato un percorso di integrazione delle competenze consulenziali in ambito HR Transformation, con competenze tecniche e tecnologiche per l'adozione di soluzioni a supporto della digitalizzazione dei processi HR e dell'innovazione dell'*employee experience*.

La partnership con ServiceNow rappresenta un asset strategico per Protiviti, che ci permette di fondere le nostre skill di advisory con le capacità di configurazione del modulo "HR Service Delivery", e di supportare così i Clienti nelle trasformazioni end-to-end dei processi di gestione delle risorse umane.

Le opportunità in ambito HR

L'accelerazione della trasformazione già in atto qualifica persone e tecnologia come i principali fattori abilitanti per rispondere alla normalità del lavoro ibrido. Le principali tendenze HR risultano essere:

- **Attenzione al benessere dei dipendenti**, anche attraverso iniziative di "talent retention", incentivi e opportunità di crescita.
- **Cultura aziendale incentrata sulle persone**, dove le tematiche di "diversity, inclusion and belonging", unite ad un'attenzione alla sostenibilità e alle tematiche ESG, rappresentano sempre di più i valori di un'azienda all'avanguardia.
- **Sperimentazione di modelli di lavoro**, dove la Funzione Risorse Umane diventa attore protagonista nel garantire interazioni digitali e fisiche efficaci, facendo leva sulla tecnologia e reinventando gli spazi di lavoro.
- **Digitalizzazione dei processi HR**, attraverso la leva dell'automazione e semplificazione per garantire una migliore employee experience.
- **Crescente importanza delle tematiche di security e dell'utilizzo di tool di data protection**, con gli HR quali garanti della conformità agli standard GDPR.

Si tratta di una vera e propria rivoluzione - ed evoluzione - che pone le Funzioni HR dinnanzi ad una sfida, dunque un'opportunità: mantenere alto l'engagement dei lavoratori.

La tecnologia come fattore abilitante

Come migliorare, quindi, l'*employee experience*? Come attrarre, motivare e far crescere le persone? Come accelerare l'agilità organizzativa definendo luoghi e modalità di lavoro che siano flessibili ed efficienti?

La tecnologia digitale è il fattore abilitante e strategico in risposta a tali domande. Ma, attenzione: le trasformazioni digitali di successo sono esclusivamente quelle che pongono al centro le persone.

La tecnologia è, infatti, in grado di impattare le performance e l'*employee experience*, accompagnando le organizzazioni verso il ridisegno dell'esperienza di lavoro e lo sviluppo di una cultura di ingaggio, benessere e produttività. Tuttavia, non opportunamente guidata e soprattutto in assenza delle giuste competenze, la tecnologia può far da padrona, più che aiutare. Fondamentale è che il dipendente non ne subisca la complessità e che la stessa venga integrata in modo olistico su processi, strumenti, infrastrutture e comportamenti.

In tale contesto, è fondamentale che ogni impresa si attivi tempestivamente per introdurre o innovare le piattaforme a supporto, con l'obiettivo di apportare i seguenti benefici alla Funzione HR:

1. Semplificare e automatizzare i processi HR;
2. Garantire una gestione agile delle attività e delle richieste dei lavoratori;
3. Migliorare la comunicazione interna.

La soluzione ServiceNow HR

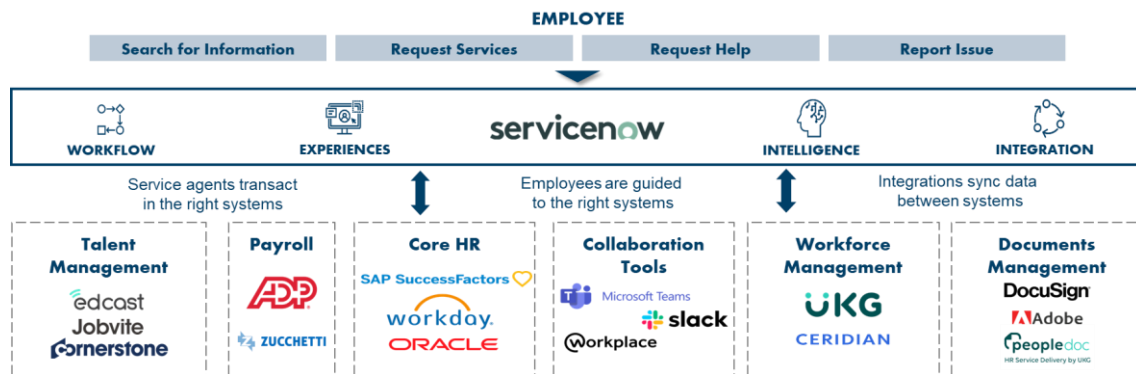
Facendo leva sulla partnership strategica con ServiceNow, Protiviti supporta le aziende nel ripensare e migliorare l'*employee experience* in ottica di reale vantaggio competitivo, ridisegnando l'organizzazione e i processi e sfruttando le capability innovative offerte dalla piattaforma.

In particolare, le funzionalità offerte dalla suite "HR Service Delivery" della piattaforma ServiceNow garantiscono agli utenti un'esperienza digitale intuitiva e unificata, guidando dipendenti, manager, funzione HR nell'affrontare

esperienze complesse in modo rapido ed efficiente, semplificando i processi e creando le condizioni per migliorare la produttività, il coinvolgimento e la fidelizzazione.

ServiceNow "HR Service Delivery" si integra nel landscape tecnologico, si adatta alla struttura organizzativa, alla distribuzione geografica, alla cultura manageriale di qualsiasi impresa, non necessariamente sostituendo i sistemi già in uso ma, ponendosi al di sopra di essi, agendo da orchestratore e integrando i flussi dei processi esistenti.

La piattaforma fornisce, infatti, un'unica interfaccia e un "single point of access" lato dipendente per reperire informazioni, ricevere comunicazioni personalizzate, collaborare in modo sinergico con la Funzione HR nella gestione delle richieste, lato Funzione HR per gestire task e richieste interfunzionali in modo automatizzato, monitorare lo stato delle attività attraverso reporting personalizzato e real time, riducendo così le inefficienze nell'interazione con i diversi sistemi sottostanti e le possibili complessità di comunicazione.



ServiceNow "HR Service Delivery"

* * *

Siamo senza dubbio di fronte ad una fase evolutiva: è il momento di assumere decisioni con sicurezza e fiducia per porre le basi di un solido futuro.

Protiviti dispone delle conoscenze ed esperienze necessarie per supportarvi in tale cammino di trasformazione e crescita. Facendo leva su una expertise pluriennale e su risorse con consolidate competenze dei processi HR, di analisi e disegno organizzativo e di sviluppo della employee experience, siamo a vostra disposizione per co-costruire un percorso di sviluppo coerente con la vostra evoluzione, avvalendoci di un top partner quale ServiceNow ma prestando al contempo attenzione al più importante asset per una crescita: le persone!

CONTATTI

Luca Risi

Managing Director

luca.risi@protiviti.it

Marco Cimino

Director

marco.cimino@protiviti.it

Giulia Piantoni

Manager

giulia.piantoni@protiviti.it