FROX

ServiceNow HR Service Delivery bei BKW

Die Einführung des Moduls HR Service Delivery ist Teil einer langfristigen ServiceNow-Plattform-Strategie. Wir erreichen damit, dass unterschiedliche Prozesse und Applikationen im HR-Bereich sinnvoll vernetzt werden und die Mitarbeitenden hervorragende Erfahrungen erleben. Den HR Agents wird das Arbeiten vereinfacht und Medienbrüche werden reduziert. FROX unterstützt uns dabei kompetent und stellt sicher, dass wir nahe an den Out-of-the-box-Funktionalitäten bleiben. Wir haben Spass an der Zusammenarbeit.

Nadja Lerch Berganzo, Teamlead Digital HR, BKW

FROX AG

Seestrasse 88
CH-8712 Stäfa
+41 55 254 12 54
office@frox.ch

ServiceNow HR Service Delivery bei BKW

Kundennutzen

Das international tätige Berner Energie-, Gebäude- und Infrastrukturunternehmen BKW kam 2019 auf FROX mit der Idee zu, die Human-Resources-Prozesse für seine Kunden sowie HR Agents zu verbessern und ServiceNow auf weitere Gesellschaften auszurollen. Bereits vor der Einführung von HRSD hatte die IT der BKW ServiceNow als ITSM-Tool etabliert. Das HRSD-Modul fungiert als übergeordneter Experience Layer und verknüpft über Schnittstellen verschiedene Core-HR-Systeme wie SAP Success Factors oder UKG. Die Mitarbeitenden haben somit ein zentrales Portal, auf dem sie ihre HR- und auch die IT-Anliegen übersichtlich bearbeiten können. Dies steigert die Mitarbeiterzufriedenheit signifikant, da sich mühsames Wechseln zwischen Software-Anwendungen erübrigt. Viele Anfragen können sie mithilfe der umfassenden Knowledge Base schnell und einfach selbst lösen.

Auch für die HR Agents hat sich die Arbeit durch gezielte Schnittstellen und eine grosse Knowledge Base vereinfacht. Mitarbeiter können z. B. Änderungen ihres Beschäftigungsgrades automatisiert aus ServiceNow heraus beantragen, anschliessend durch die HR Agents bearbeitet und die in ServiceNow erstellten Dokumente in die digitalen Personalakten in UKG gespeichert werden. Dafür müssen die Agents den ServiceNow Workspace nicht verlassen und zu UKG wechseln. Dank dieser Automatisierung spart ein HR Agent durchschnittlich 1,5 Minuten pro Dokument ein. Bei ca. 5'000 aktiven Nutzern und einem Dokument pro Jahr bedeutet dies eine Ersparnis von ca. 15 Arbeitstagen.

Leistungen FROX

FROX legt vor jeder Implementierung eines ServiceNow-Moduls grossen Wert darauf, in Workshops zusammen mit dem Kunden bestehende Prozesse zu analysieren und ggf. neu zu definieren. So hat FROX die Erwartungen und Anforderungen der BKW im Rahmen von Workshops aufgenommen, diskutiert und in User Stories dokumentiert. Diese wurden kundenseitig priorisiert und vom FROX-Entwicklerteam umgesetzt. FROX übernahm die Ausbildung von Schlüsselpersonen und stellte sicher, dass diese das Rüstzeug für die Ausbildung weiterer Mitarbeitenden erhalten.