

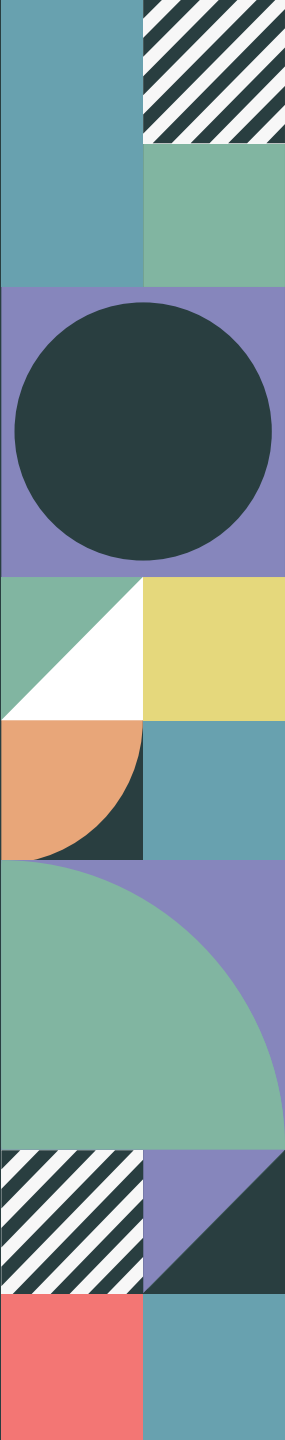
servicenow.

ESG 경영을 위한 디지털 직원 서비스 플랫폼

Digital Service Platform for E.S.G. Management

서비스나우 코리아

2021년 8월

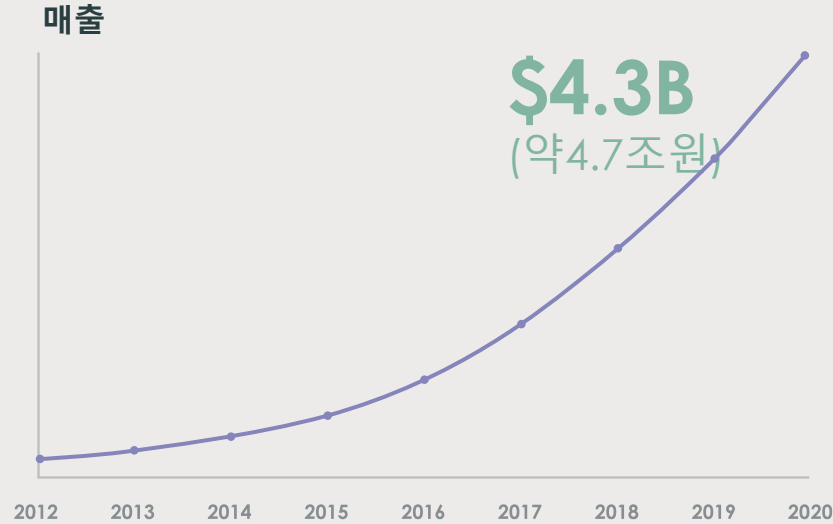


ServiceNow – 디지털 전환 확산을 위한 플랫폼 회사

Our company⁽¹⁾

2004
설립 연도

13,000+
전세계 직원 수



매출 성장

30%+

연간 서브스크립션 매출 성장률

글로벌 파트너 수

1,500+



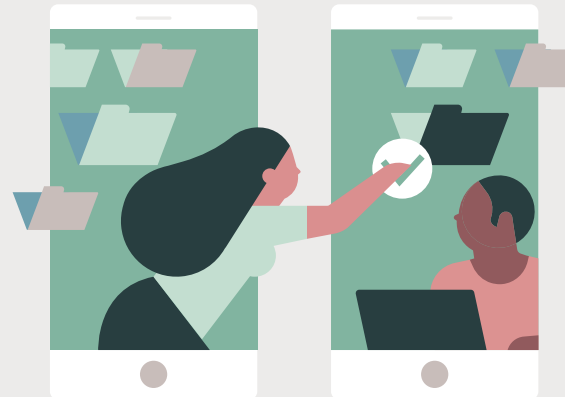
Our customers⁽²⁾

~80%
Fortune 500 기업 중 비율

99%
계약 갱신율

7,000+

글로벌 엔터프라이즈 고객 수



STANDARD & POOR'S 500



(1) As of Q4 2020 (2) As of Q4 2020

©2020 FORTUNE Media IP Limited. All rights reserved. Used under license. Future 50 is a trademark of FORTUNE Media IP Limited and is used under license. FORTUNE and FORTUNE Media IP Limited are not affiliated with, and do not endorse products or services of, ServiceNow.



“Digitally Unbreakable Enterprise”

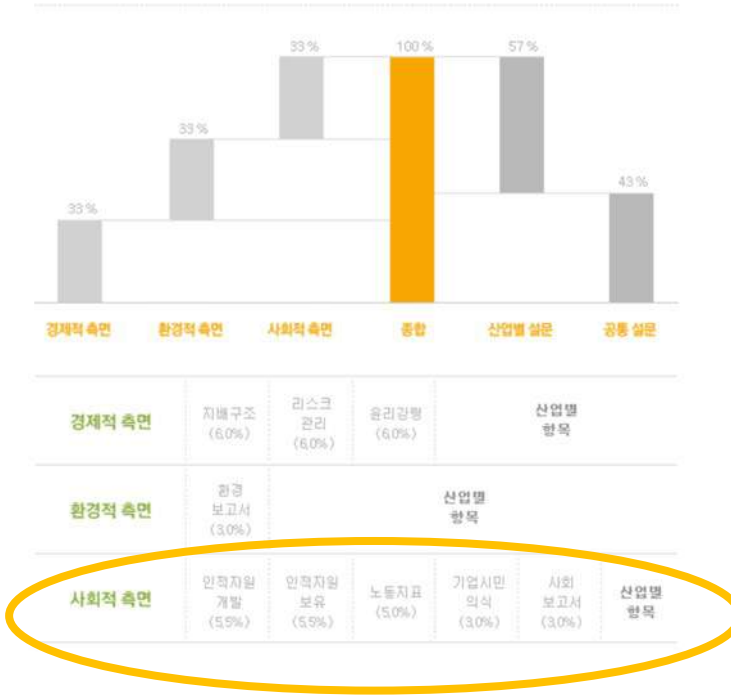
디지털 역량 확대를 통한 지속 가능 경영

ESG와 직원 서비스



ESG 경영 지표를 통한 직원 서비스의 중요성

다우존스 지속가능경영지수 (DJSI)



노동지표, 인적자원, 보건 안전, 기업시민의식 등 백점 중 36점이 배정

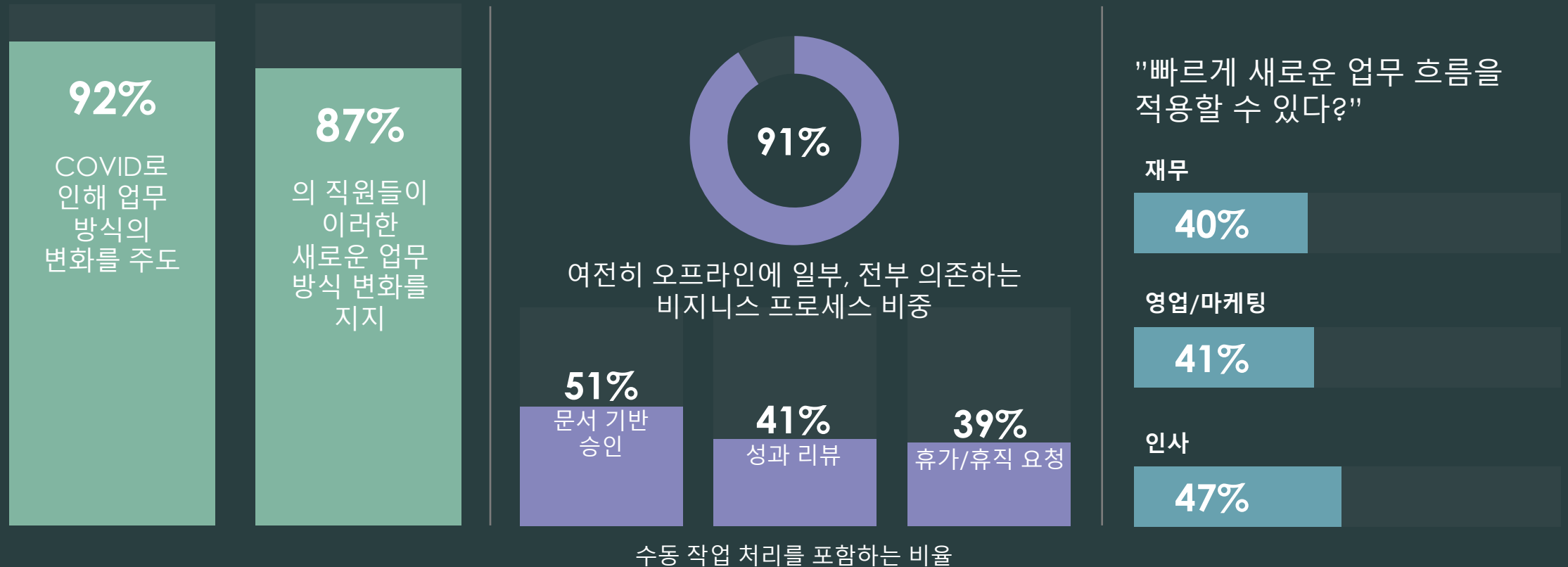
SASB/GRI Materiality map

Dimension	General Issue Category
Environment	GHG Emissions
	Air Quality
	Energy Management
	Water & Wastewater Management
	Waste & Hazardous Materials Management
Social Capital	Ecological Impacts
	Human Rights & Community Relations
	Customer Privacy
	Data Security
Human Capital	Access & Affordability
	Product Quality & Safety
	Customer Welfare
	Selling Practices & Product Labeling
	Labor Practices
Business Model & Innovation	Employee Health & Safety
	Employee Engagement, Diversity & Inclusion
	Product Design & Lifecycle Management
	Business Model Resilience
Leadership & Governance	Supply Chain Management
	Materials Sourcing & Efficiency
	Physical Impacts of Climate Change
	Business Ethics
	Competitive Behavior
	Management of the Legal & Regulatory Environment
	Critical Incident Risk Management
	Systemic Risk Management

직원 보건 안전, 직원 참여, 다양성 카테고리

Future of Work - 디지털 서비스 플랫폼의 요구

디지털 트랜스포메이션을 필요로 하는 현재의 업무 방식



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 전세계 1,400명 이상 대상의 직원 서비스 경험과 영향에 대한 서베이 및 보고서)



The State of The Employee
Service Experience

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.

직원 경험의 핵심 요소들 - Human Centric Future



People

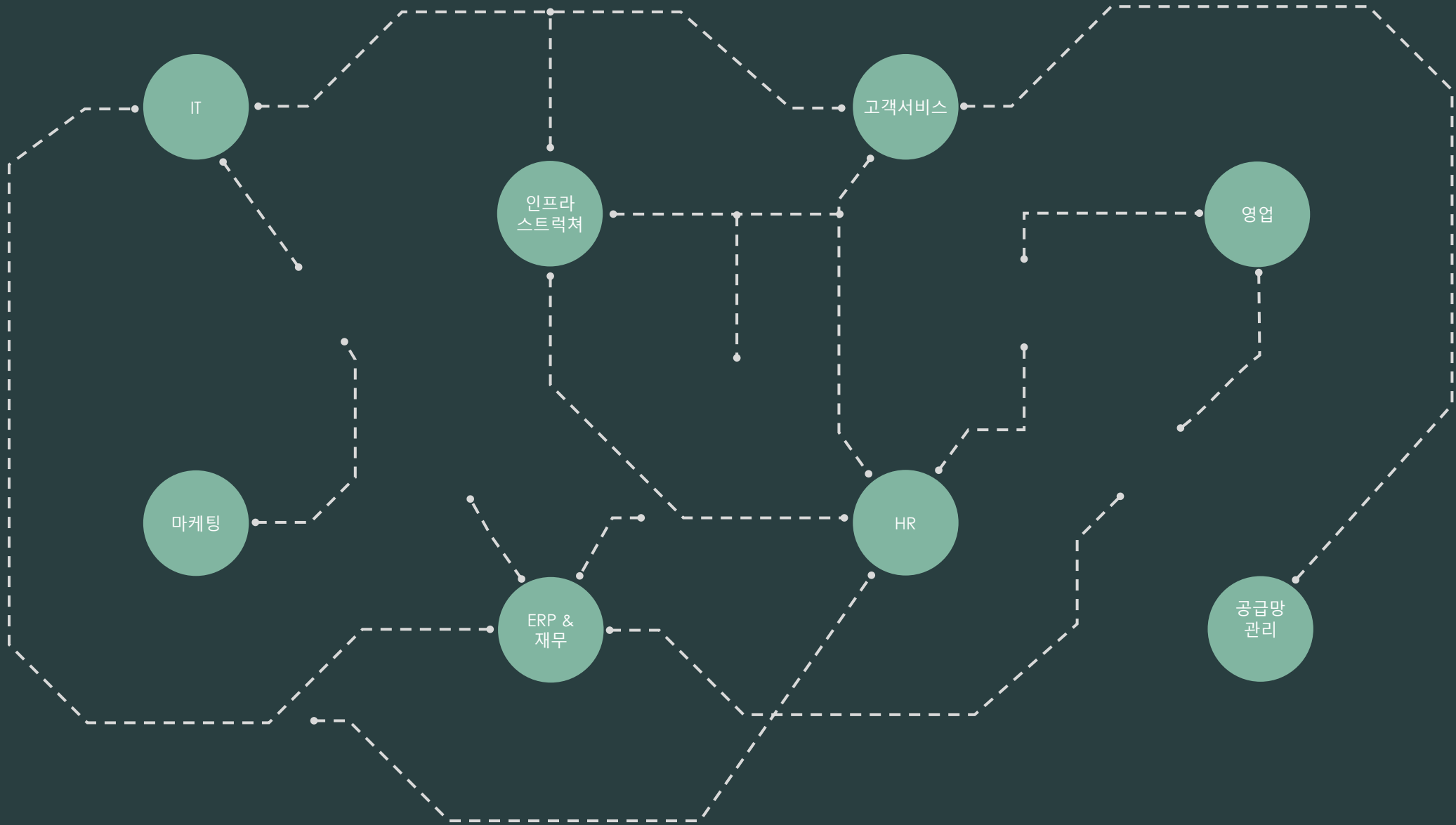
사람을 비즈니스의 핵심으로, 공감과 소속감을 형성

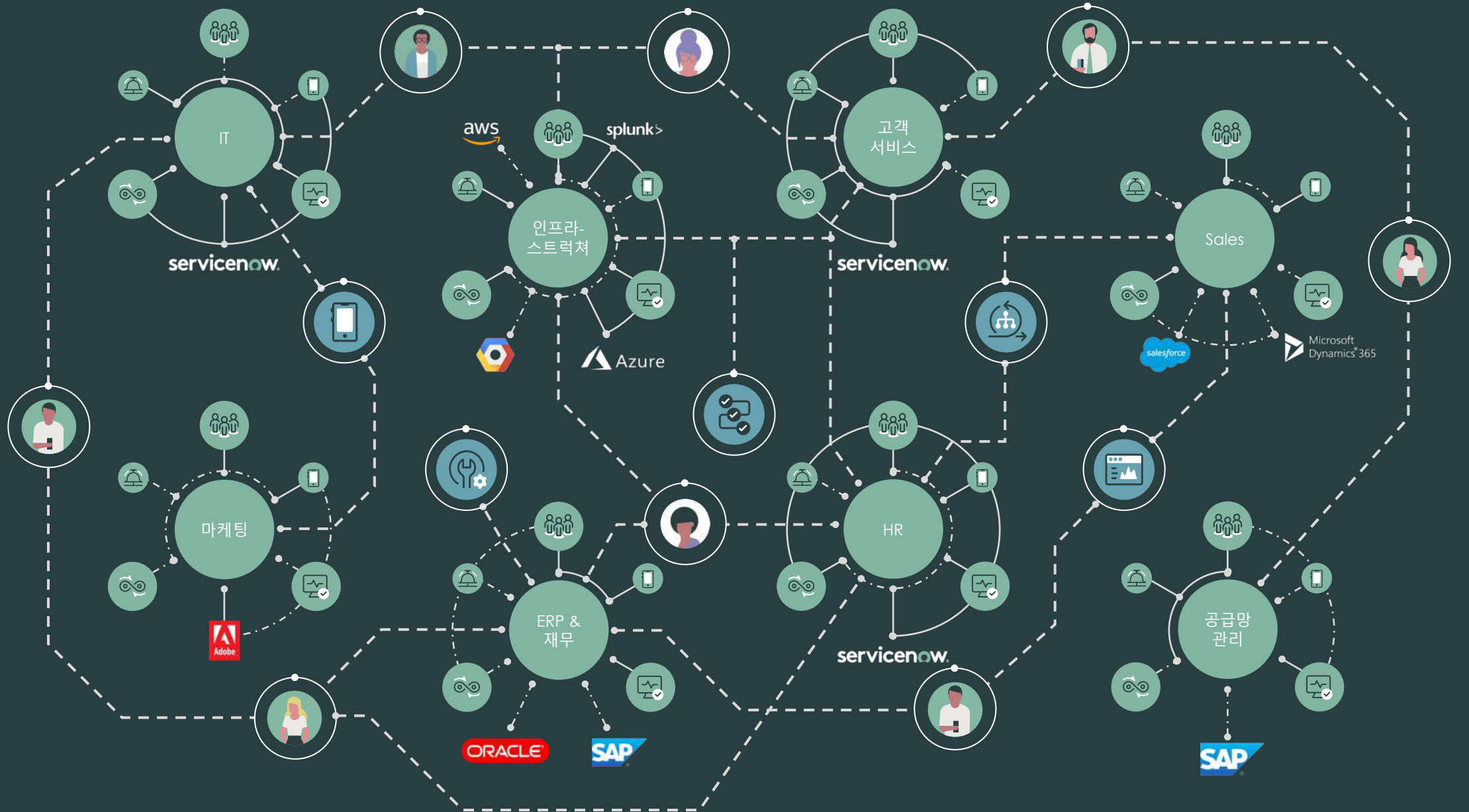
Place

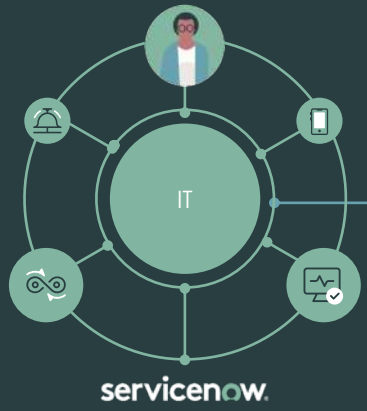
공간 - 직원들이 본연의 업무를 할 수 있는 물리적/디지털 공간

Technology

일상적인 작업들을 더 쉽고, 단순하고, 빠르게 수행할 수 있는 도구 및 시스템







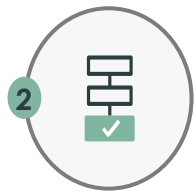
Now Platform



디지털 직원 경험을 위한 전사 디지털 서비스 플랫폼



1 비용 절감



2 디지털 프로세스화 및 ESG거버넌스



3 서비스 경험과 품질 향상

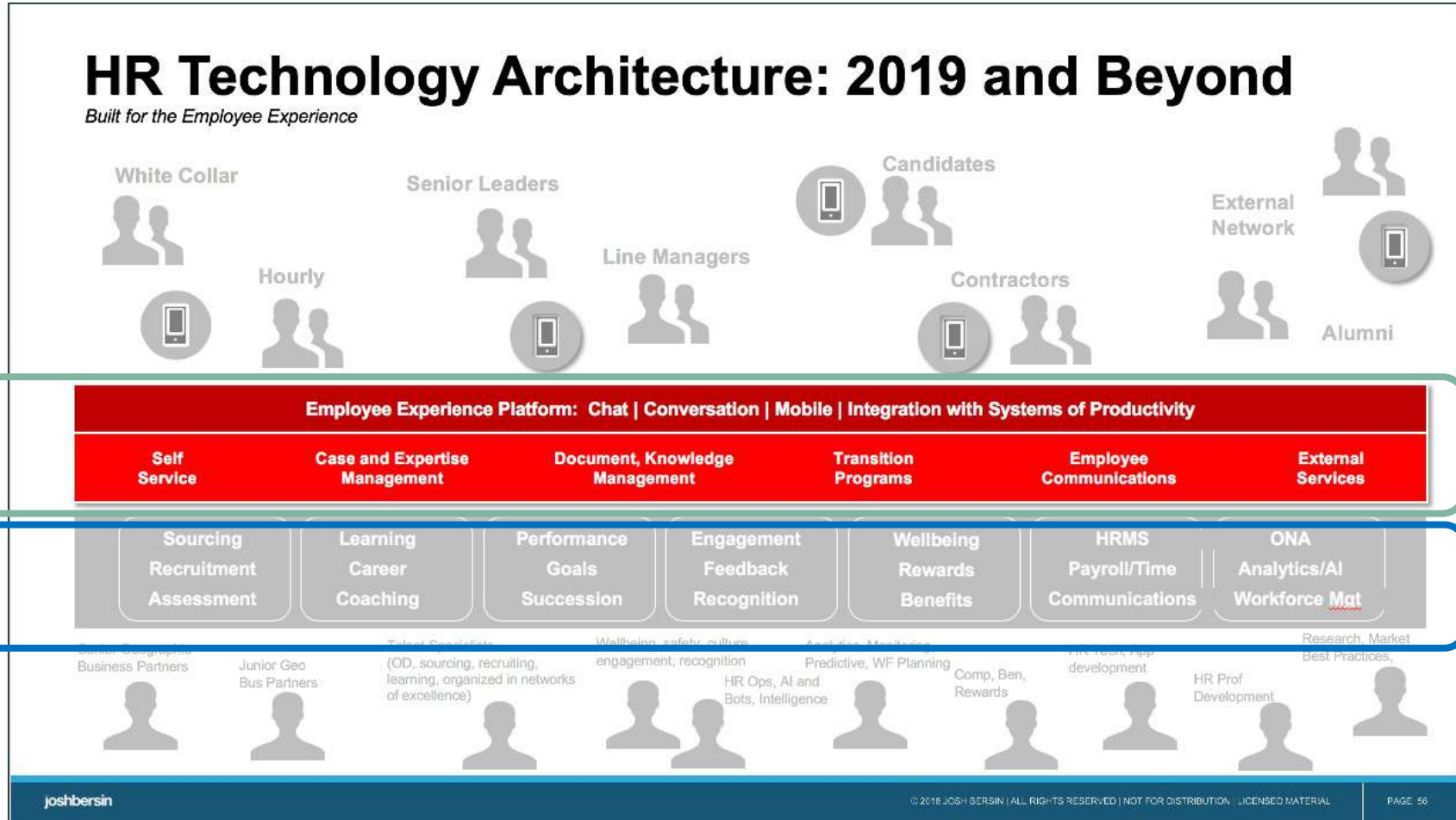
디지털HR을 위한 HCM과 직원 서비스 플랫폼의 영역

“많은 인사 책임자(CHRO)들과 논의해본 결과, 수십억원을 들여 Core HCM 시스템을 교체했지만, 여전히 직원 경험은 거의 나아지지 않았고, 직원 서비스라는 완전히 새로운 레이어가 인사시스템 위에 추가로 필요하다는 것을 알게 되셨다고 합니다.”



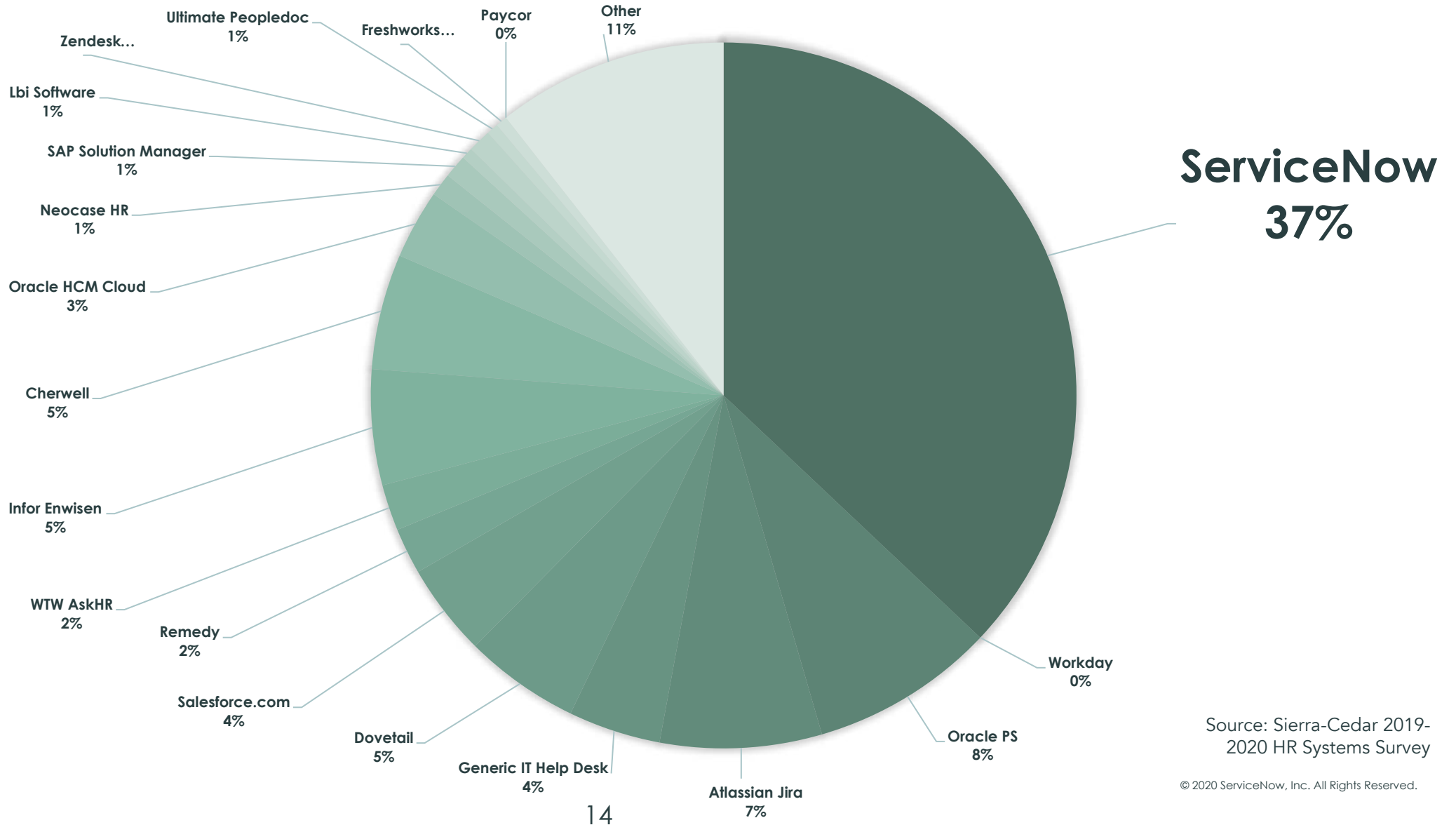
Josh Bersin

HR & IT Industry Analyst



글로벌 기업들의 직원 서비스 솔루션 채택 (직원 수 1만명 이상 기업 서베이)

(>10k employees)



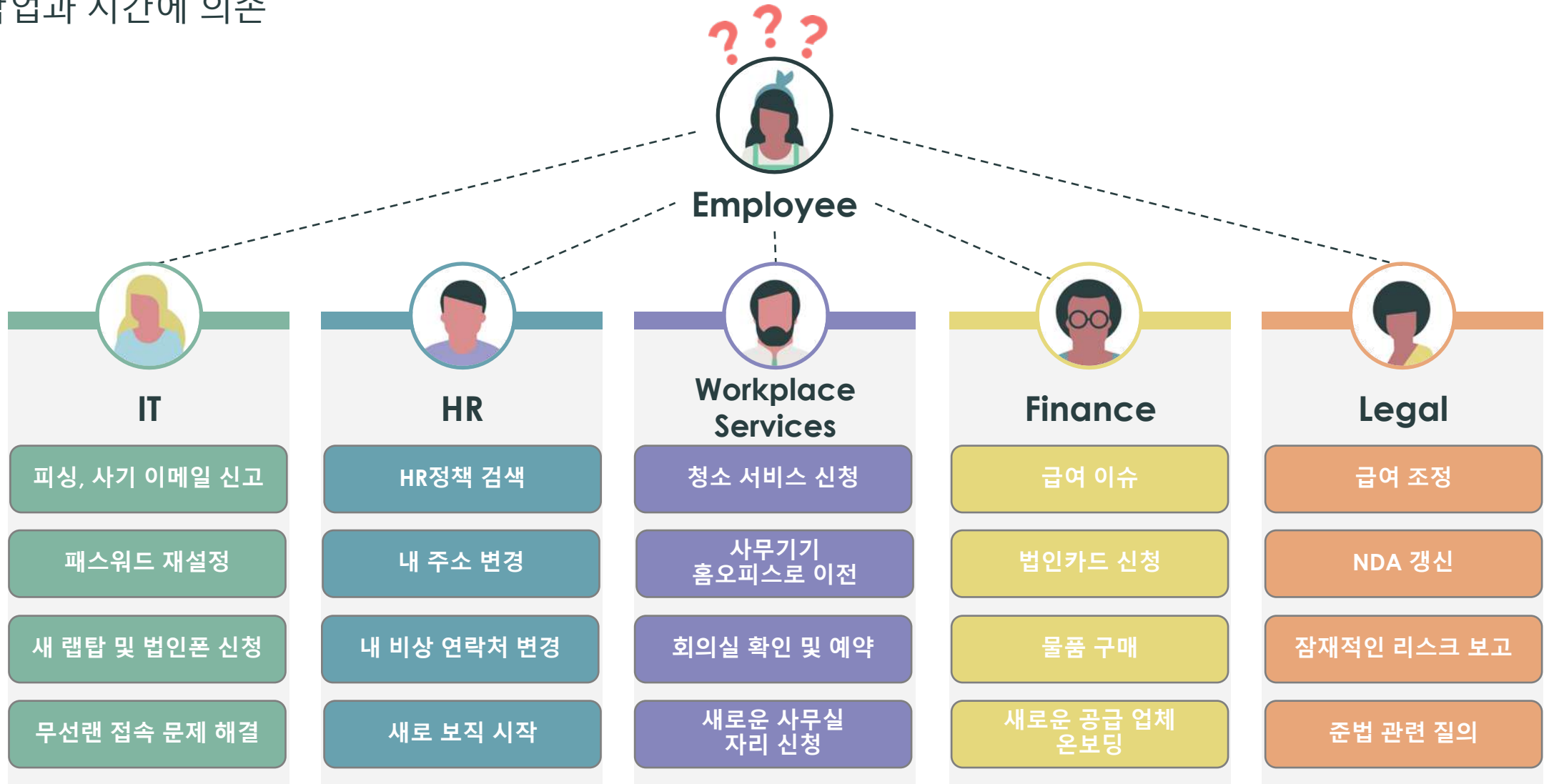
Source: Sierra-Cedar 2019-2020 HR Systems Survey

© 2020 ServiceNow, Inc. All Rights Reserved.



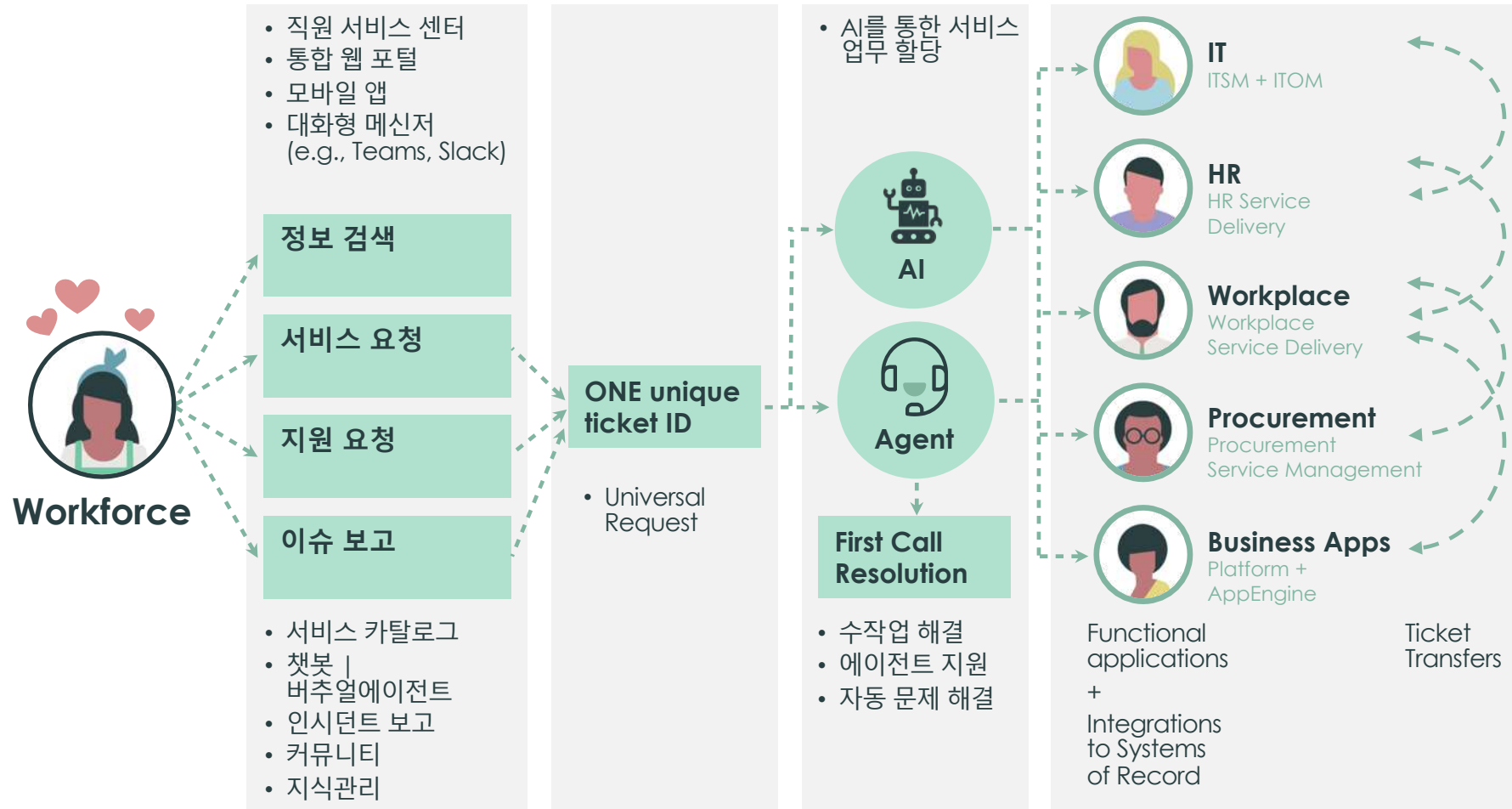
직원 서비스의 현재

도메인 별로 별도의 포털, 직원 경험, 서비스가 존재. 단편적인 서비스를 받아 나는 작업들은 모두 직원들의 수작업과 시간에 의존



ServiceNow를 통한 새로운 직원 경험 제공

직원 경험 중심의 서비스를 통한 새로운 차원의 생산성 개선



단순, 간편, 모바일 퍼스트, 디지털 네이티브 경험

여러 부서와 업무 시스템을 통합한 효율적인 업무 흐름

디지털 소비자 경험으로 제공하는 일관된 서비스를 적시 제공

ServiceNow 디지털 직원 서비스

기존 인트라넷



통합 엔터프라이즈 검색



워크플로우 오토메이션



No Code Low Code 앱엔진



Integration Hub



“The Spot” (Employee Action Center)

My Profile ▾
My Paystub
My PTO
My Team
My Preferences

Enterprise Search

Answers Services Requests To-Do's

Latest News

Action!
Campaign
(Phase 2)

Video

Get Ready, Holly. You have a new hire starting in 8 days!

Upcoming Events

Survey!

Social
Highlights
(Workplace)

Holiday Calendar

My Communities

Suggested
Content
(Powered by ML)

Twitter
Facebook
Stock Ticker

My Quick Links

Chatbot

기업 Communication, HR, IT, 재무, 총무 서비스, 법무, 보안, 등, ...

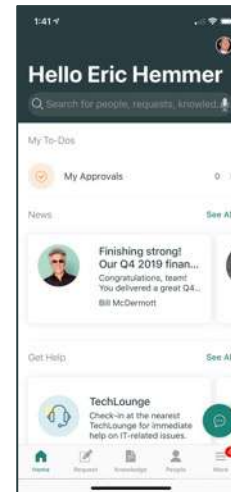


Support

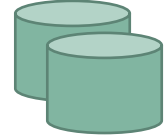
1. Sign Policy
2. Learning
3. Approvals



Topic Pages
(Career Dev, Wellness, etc)



Mobile App



Document Collaboration
(Office 365 / SharePoint / OneDrive / Box)



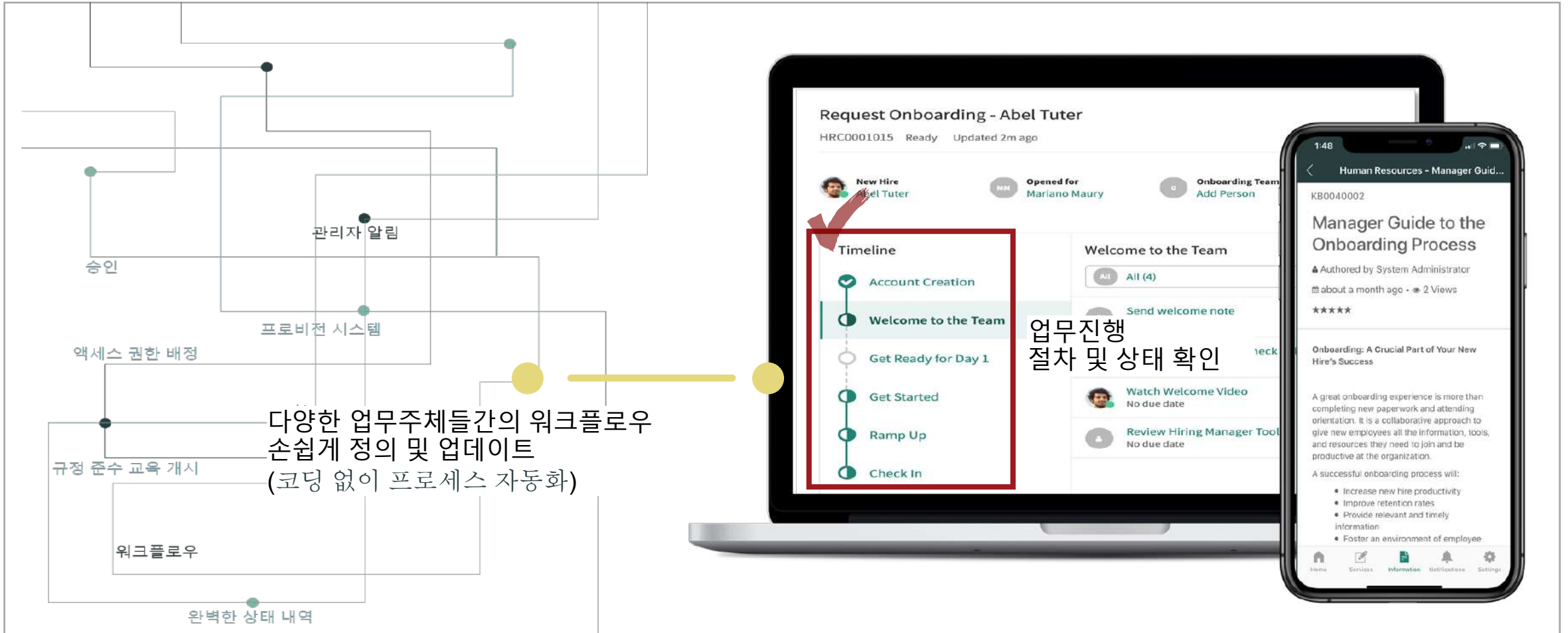
Social Sharing
(Workplace, Yammer, Workvivo)



Work Project Collaboration
(Slack, Teams)

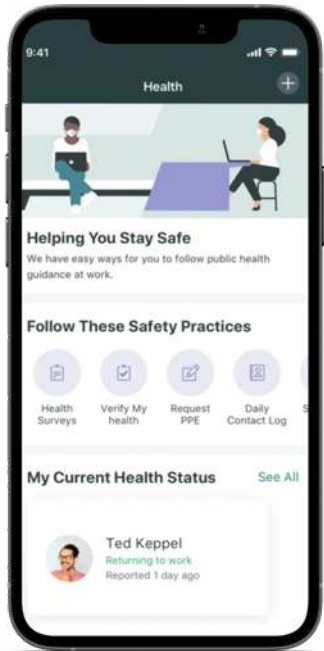
업무 진행의 투명성, 셀프 서비스 및 지속적인 피드백/만족도 평가

전사 지식관리 체계, 챗봇 및 TEAMS 등 협업 도구들을 통한 셀프 서비스 제공. 지식 및 서비스에 대한 지속적인 만족도 평가를 통해 피드백 반영

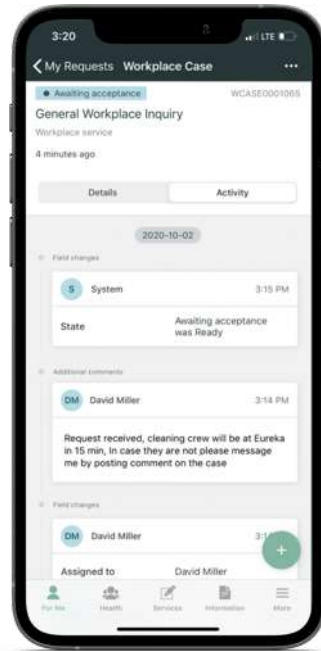


직원의 보건 안전, 업무 환경 관리를 위한 ServiceNow Workplace Suite

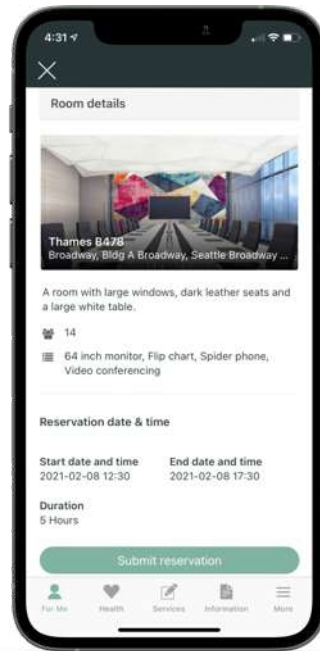
워크플레이스 및 보건 안전 서비스에 대한 다양한 pre-Built 서비스 앱 및 디지털 워크플로우를 통한 다양한 업무 환경, 서비스 지원



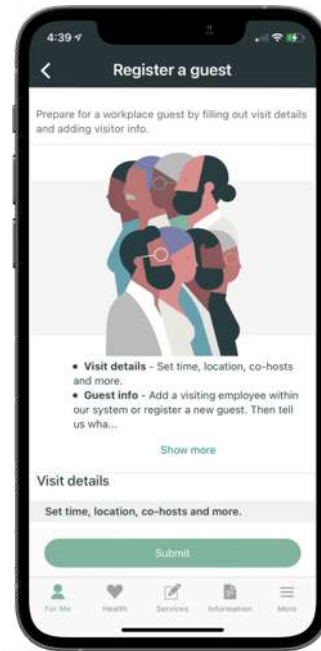
Safe Workplace Suite



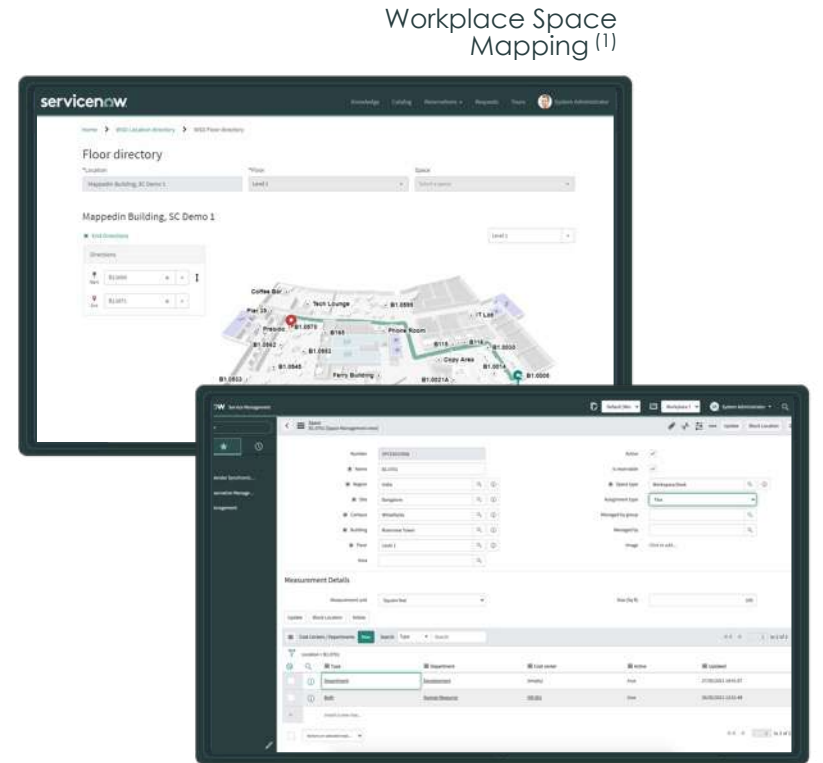
Workplace Case Management



Workplace Reservation Management



Workplace Visitor Management



Workplace Space Management

서비스나우 No|Low Code 디지털 워크플로우

- 앱 엔진 스튜디오를 통해 다양한 직원 서비스 앱을 템플릿 별 예시 앱에서 개발하거나 직관적인 인터페이스를 통해 직접 로우코드 앱의 구성 요소들을 하나의 스튜디오에서 개발

1 쉬운 데이터구조 정의

- 새로 생성
- 기존 업무 테이블에서 구성
- XLS에서 불러서 구성

2 사용자 경험 정의(UX)

- 포털형 웹 화면
- 모바일 앱 경험
- 서비스관리(담당자) 경험
- 서비스 카탈로그 생성

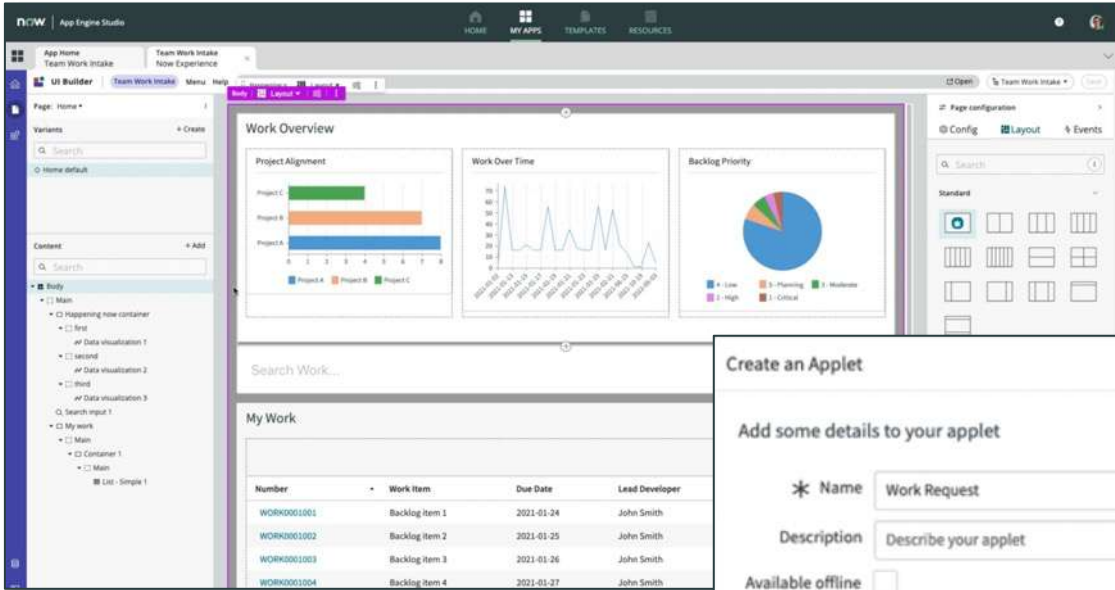
3 비즈니스로직을 위한. 디지털 워크플로우 및 자동화

- 앱 실행에 따른 업무 흐름 정의
- 외부 시스템 연계 및 자동화

4 권한 관리/보안, 자동화된 테스트 프레임워크(ATF)

- 앱에서 지정한 역할 그룹별 접근 통제

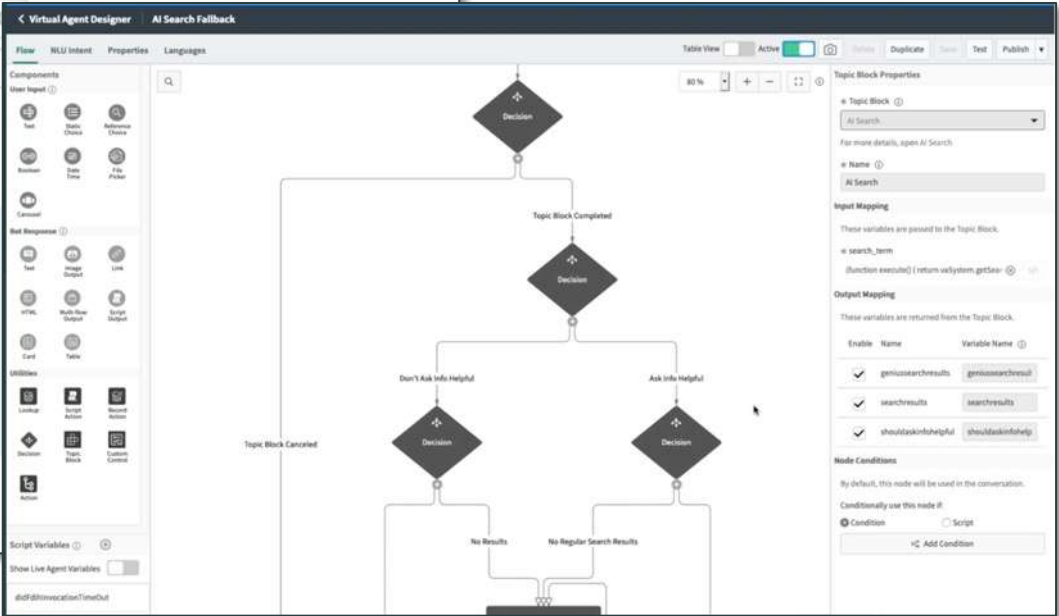
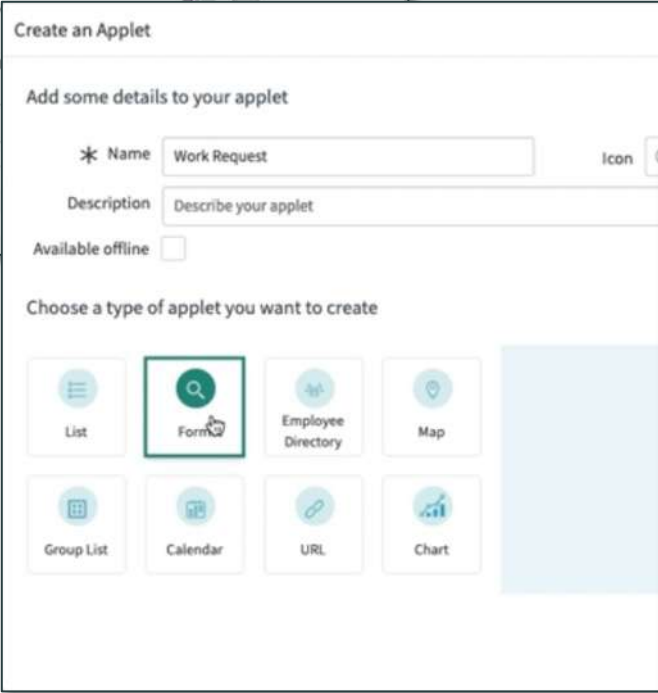
서비스나우 노코드로우코드 앱의 사용자 경험 제작



모바일 앱 구성을 위한 Mobile Studio
- 모바일 앱을 위한 각종 UX 구성
요소들을 활용하여 앱 사용자 경험 설계

챗봇을 위한 Virtual Agent Designer
- 대화형 인터페이스 설계를 위한
Virtual Agent 디자이너

웹 기준의 포털 화면 설계
- 각종 UX 구성 요소 및 데이터
대시보드 구성



서비스나우 Flow Designer를 통한 업무 흐름 설계 예시

servicenow Flow Designer

Request workin... Request workin... Add New Emplo... Add New Emplo...

FLOW Add New Employee at Systems v2

Status: Draft Application: Global Properties Test Executions Save

ServiceNow 인사관리자 정보 가져오기

- Ask For Approval
인사관리자, IT, HR 승인
- Update Requested Item Record
승인 완료 메시지
- Create User
Microsoft AD 사용자 생성
- Add User To Group
Microsoft AD 부서그룹에 직원 추가
- Look Up Computer Record where (Primary is true, and Assigned to is (Trigger - Requested Item Record ->
- Create Computer
Microsoft AD에 컴퓨터 등록
- Update Requested Item Record
Microsoft AD 작업 완료 메시지
- Update Requested Item Record
신입직원 시스템 등록 작업 완료 메시지
- Post a Message
Slack 메시지 전송
- Create Draft Agreement**
보안서약서 문서 생성
- Send Agreement**
보안서약서 문서 발송

Select to add an Action, Flow Logic, or Subflow

10 Create Draft Agreement
보안서약서 문서 생성

Action: Send Agreement

Document Type: Library of Documents

Document ID: 10 - Agreement ID

Name: 10 - Agreement Record + Name

Participant List: 10 - Agreement Record + Participants List

Group Name: 10 - Agreement Record + Group Name

10 - Create Draft Agreement

- Status: Choice
- Agreement ID: String
- Agreement Info: String
- Agreement Record: Record
 - Agreement ID: String
 - Created: Date/Time
 - Created by: String
 - Declined Reason: String
 - Events: Journal
 - Form Fields List: String
 - Group Name: Reference
 - Name: String
 - Next Signer: String
 - Participants List: String
 - Status: String
 - Sys ID: Sys ID (G...)
 - Tags: Related T...
 - Updated: Date/Time
 - Updated by: String
 - Updates: Integer

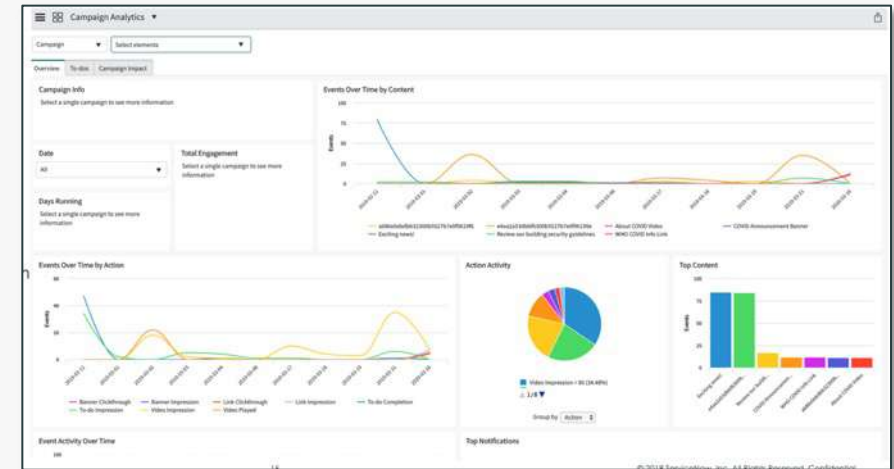
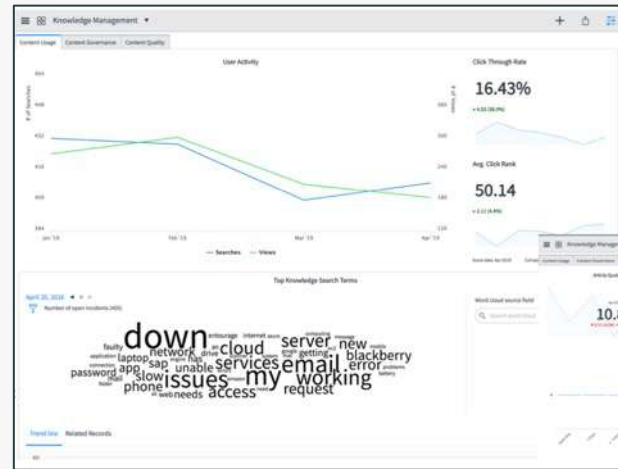
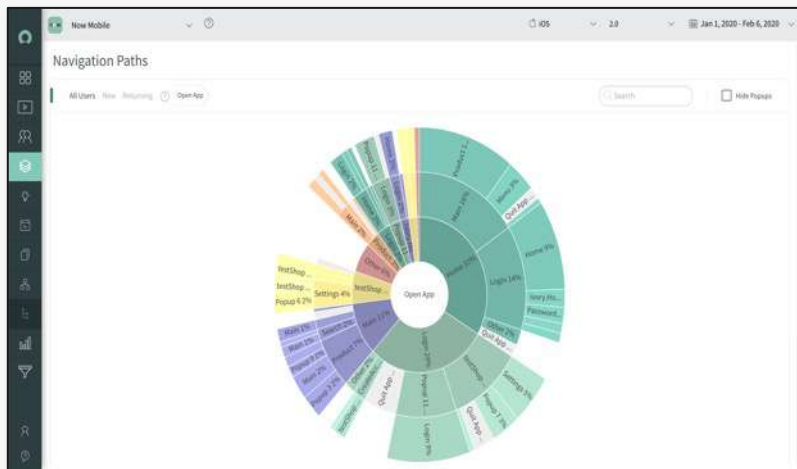
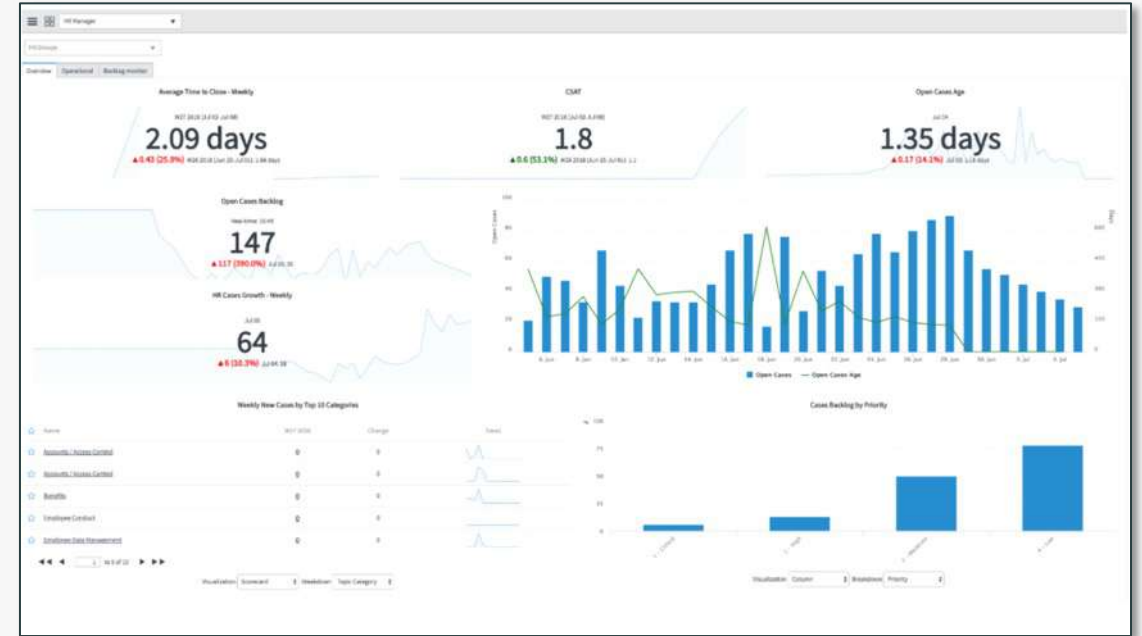
Data

- Trigger - Service Catalog
 - Requested Item Record
 - Run Start Time
 - Table Name
- 1 - Update Record
 - Requested Item Record
 - Requested Item Table
- 2 - Get My Org Structure Employee ID
 - Org Structure Response
 - Status
 - Error Message
- 2 - Look Up Record
 - User Record
 - User Table
 - Status
 - Error Message
- 4 - Ask For Approval
 - Approval State
- 5 - Update Record
 - Requested Item Record
 - Requested Item Table
 - Table
- 6 - Create User

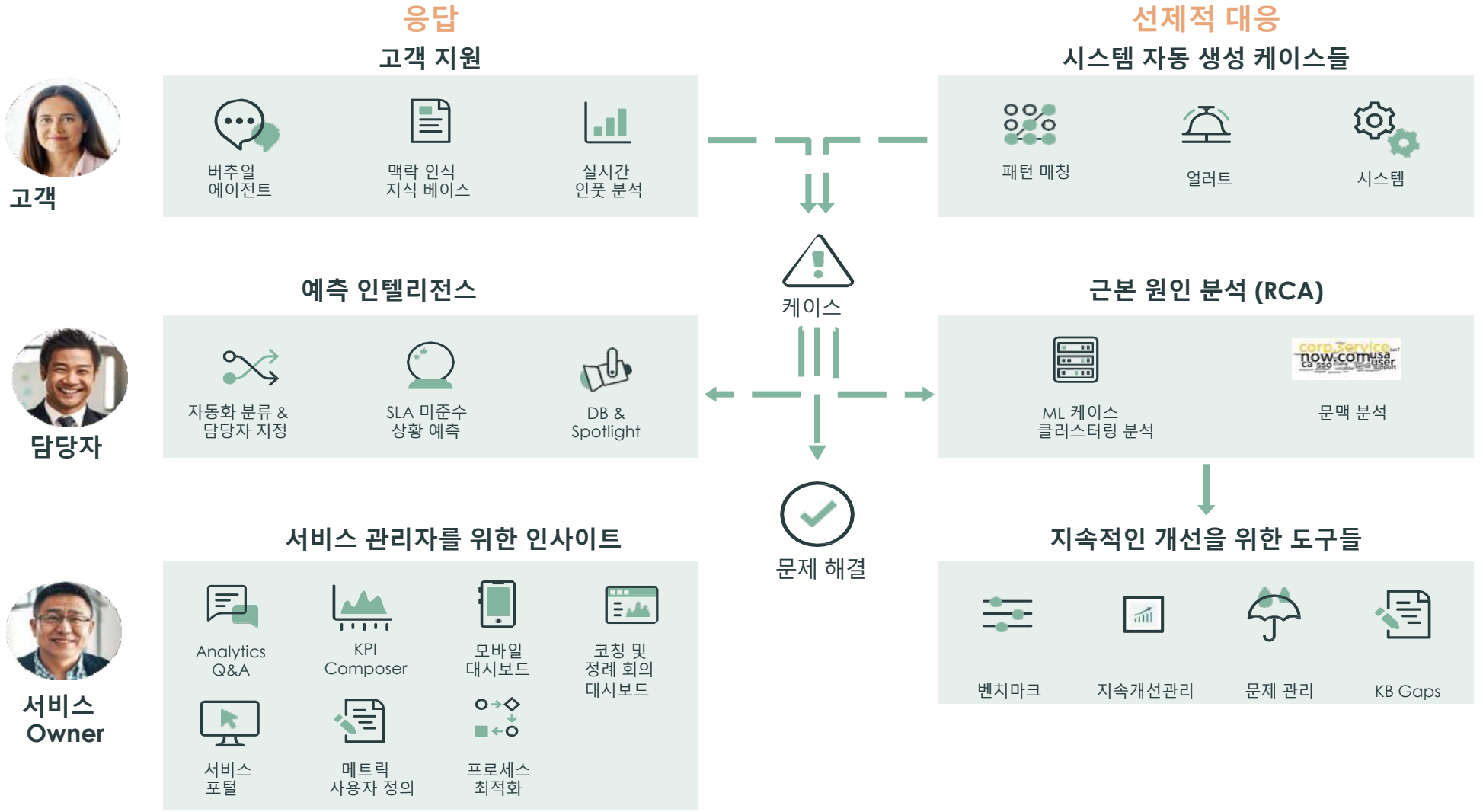
직원 서비스 전반에 걸친 대시보드, 분석 및 최적화기능

직원 서비스에서 수집되는 모든 데이터를 다양한 방법으로 모니터링, 대시보드 구성. 분석 및 최적화 활용

- HR 서비스 대시보드
- HR 관리자 대시보드
- HR 온보딩 Executive Dashboard
- 직원 콘텐츠 분석
- 직원 캠페인 분석
- 지식 관리 분석
- NOW 모바일 앱, 챗봇 VA 활용 분석
- 직원 포탈 Navigation 분석

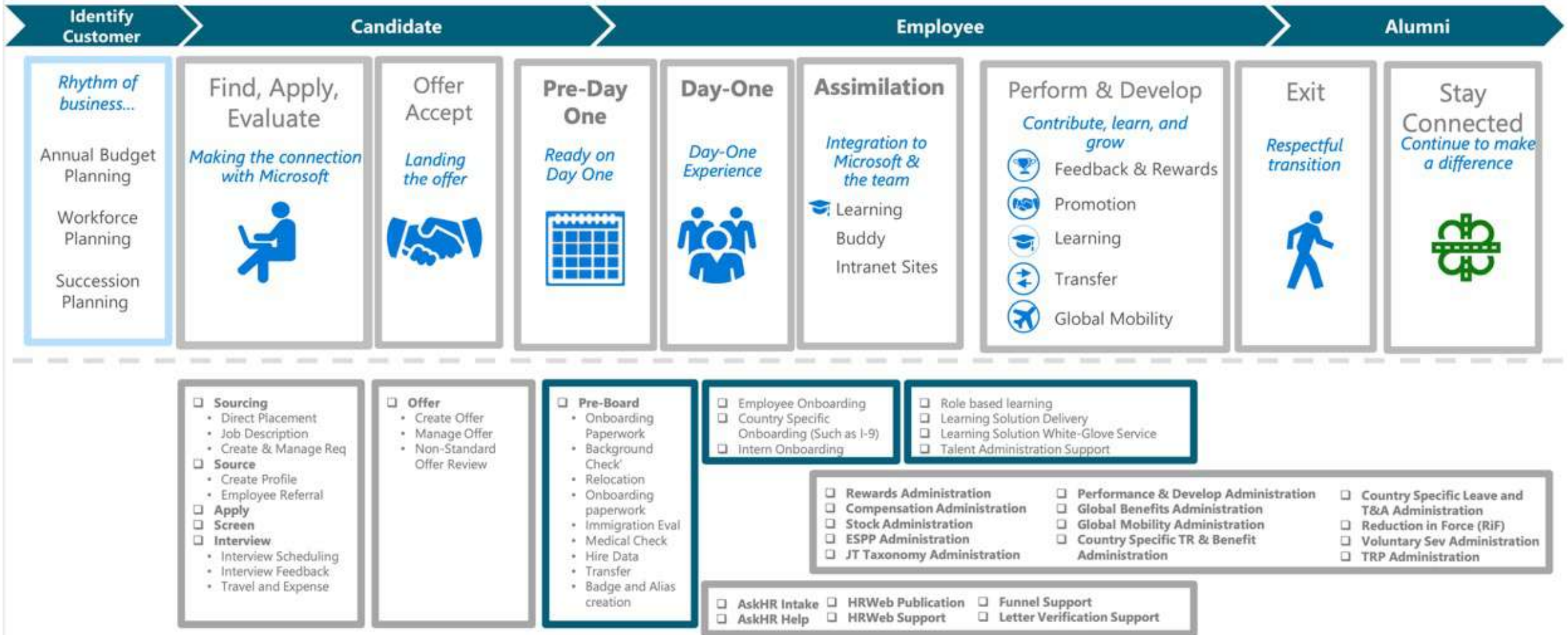


AI/ML을 통한 지속적인 자동화, 셀프서비스화



직원의 입사 이전에서 퇴사 이후에 이르는 직원 경험 여정 설계

마이크로소프트 Employee Experience Journey, Manager Hub 사례

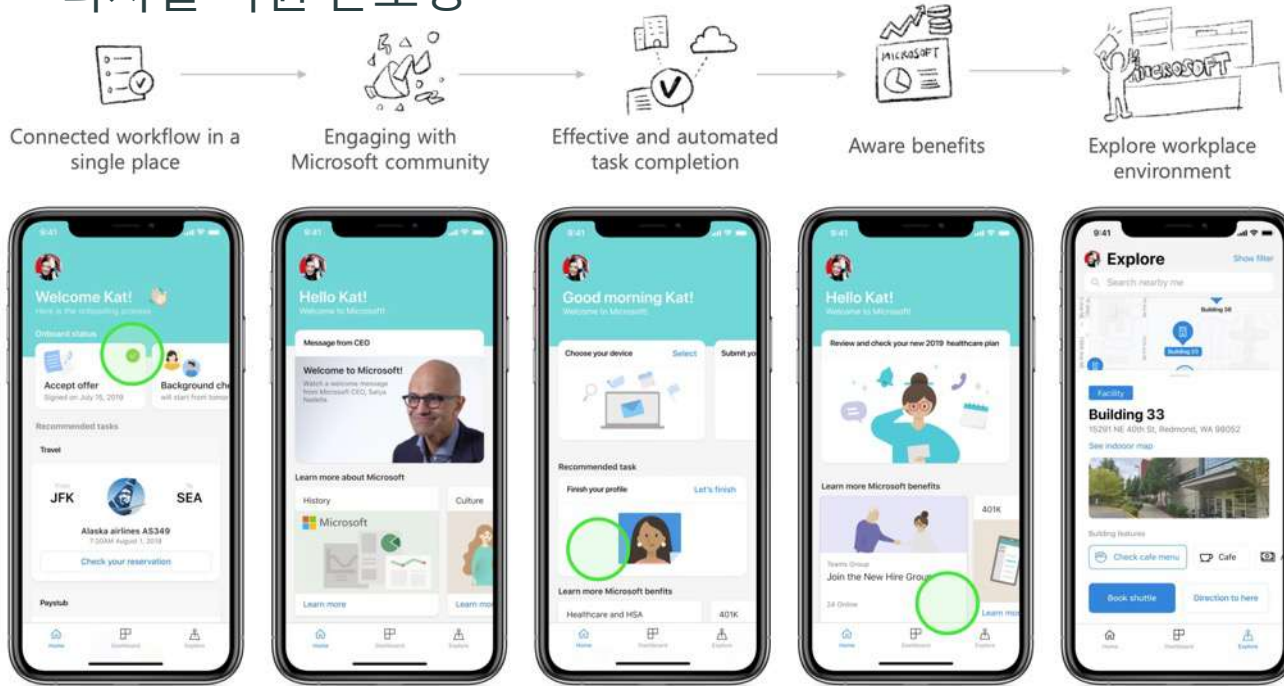


*Source : Knowledge 2020

© 2020 ServiceNow, Inc. All Rights Reserved.

The Hub 사례 - 직원 경험을 향상을 통한 ESG 향상

디지털 직원 온보딩



관리자들을 위한 통합 매니저 경험

- 디지털 온보딩 과정에 대한 트래킹
- 필요한 온보딩 태스크에 대한 적시 안내 및 실행
- 매니저 허브를 통한 통해 직원 서비스 플랫폼 하나의 모든 인사 인사이트, 러닝, 프로필, 승인 및 채용 관리



Tracking hiring & onboarding progress at a glance



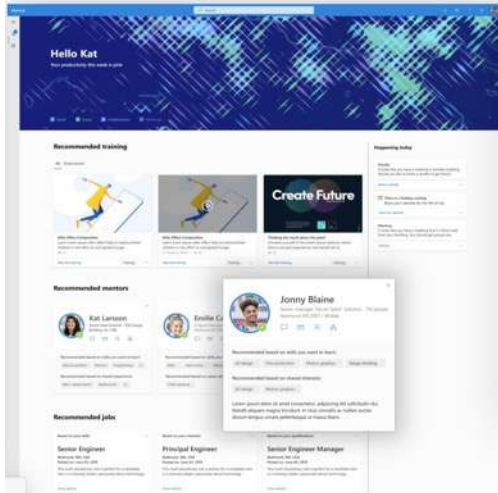
Relevant, actionable insights accelerate decision making and behavior change

The Hub 사례 - 직원 경험을 향상을 통한 ESG 향상(Cont'd)

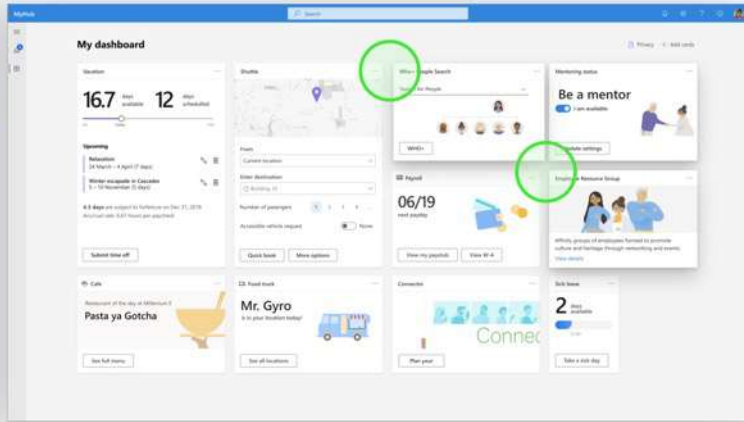
지속적인 커리어 개발과 회사내 네트워킹을 디지털 직원 서비스 내에서 가이드



Proactively suggest relevant learning, training and internal job opportunities



Effortlessly discover and connect with people and experts



직원 리워드 및 베네핏, 사회적 공헌에 대한 참여



Timely get notified about unused and unaware benefits



See and manage all benefits at one place



지속 가능한 하이브리드 업무 환경 사례



“Enabling
A sustainably
Hybrid working”
- Standard Chartered Bank
Knowledge 2021

- ✓ 2021년말까지 전 그룹 행원 중 70%, 30개국 6만명 이상이 Flexi working 활용
- ✓ 200여가지 이상의 직원 서비스가 서비스나우 단일 플랫폼을 통해 전개

지속 가능한 하이브리드 업무 환경 사례 (Cont'd)

“Having designed over 200 services, this is the first time we have harnessed the full potential of ServiceNow in a single service, creating value with purpose”

Reimagining digital design to power new ways of working



“Enabling A sustainably Hybrid working”

- Standard Chartered Bank Knowledge 2021

새로운 디지털 직원 서비스 경험을 위해 준비된 핵심 요소들

- 글로벌/부서를 넘나드는 서비스 설계
- 법적인요건을 충족하는 자동화된 직원 통보
- 디지털 시그너처
- 지속적인 개선을 위한 다양한 동적 대시보드
- 새로운 업무 수용을 위한 지식 관리 및 지식 캠페인
- 수작업을 최소화하는 디지털 워크플로우

Uber

우버의 안전 & 지속가능성 관리 @ Speed

Challenge

우버의 글로벌 차원 Covid-19 대응 과정에서 안전한 근무 환경을 위해 모든 근로자에 대해 시급히 보건 안전 관리 및 워크플레이스 준비 상태 관리 앱이 필요

Solution

- 서비스나우 앱을 통해 빠른 보건 안정관리 체계 실행
- 모든 직원들에 대한 안전 커뮤니케이션, 피드백 루프 확보, 출근에 따른 자동화된 업무 흐름 제공

Benefits

57

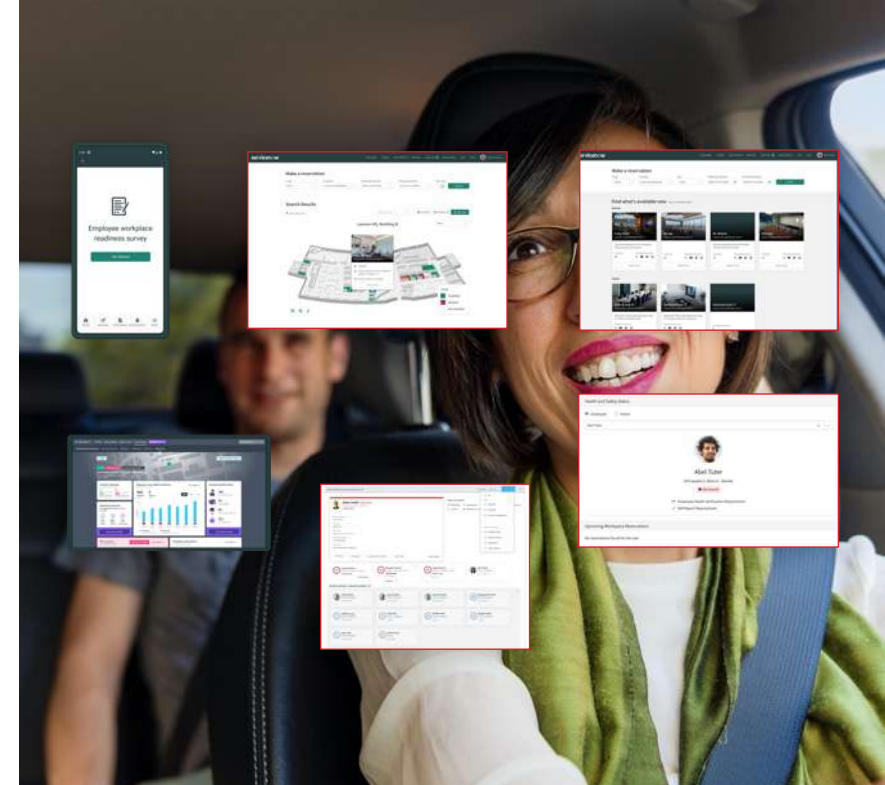
서비스나우와 함께 재오픈된 글로벌 오피스들의 수

>2만명

우버 내 솔루션 사용자 수

<30 days

의사 결정 후 시스템 구축 기간



“ 서비스나우를 통해 업무 환경을 안전하게 재오픈하는데 필요한 모든 중요 스텝들을 즉시 관리할 수 있었습니다. 처음 결정에서 부터 모든것을 빠르게 진행 할 수 있었습니다.

Dana Luevano
Head of Global Employee Health, Safety and Sustainability, Uber

서비스나우 플랫폼 전반을 통한 ESG 경영 활동

기업 내 활용

직원 경험 향상 및 업무 보건
안전 향상을 통한
직원 만족도 향상, 인재 개발



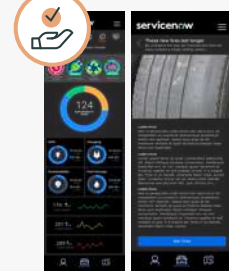
환경 관련 이니셔티브들에
대한 계획, 예산관리
및 실행 관리



지속가능성 증명 및
페널티 방지



전사에 걸친 성과,진척을
트래킹: 엔드투엔드 가시성
(공급 벤더 포함)



대고객 활용

새로운 솔루션 경험 (e.g.,
전기차 배터리 recycling)



연속성 이니셔티브들에 대한
고객 참여



고객 개개인에 대한 기여도
트래킹 및 전체적인 개선 진척
리포팅



servicenow.

감사합니다