



# Aquí prosperamos

Una guía práctica para mejorar la satisfacción mediante experiencias unificadas de los empleados y el lugar de trabajo



# Cuando los empleados se sienten capacitados,

# el mundo funciona.

## **Apoya a todos los empleados en todo momento**

Los empleados quieren tener una conexión con la empresa para la que trabajan, pero esa conexión ya no se basa únicamente en ventajas o beneficios. Hoy en día, la satisfacción de los empleados proviene de lo valorados que sienten por su empresa. Es decir, de la visibilidad y el respeto que reciben por el esfuerzo que hacen cada día. No cumplir estas expectativas puede erosionar rápidamente la confianza y, una vez que el empleado cree que lo que obtiene de su empresa no se corresponde con lo que aporta, lo más probable es que se vaya.

## **Cómo utilizar esta guía y asegurarte de que tus empleados se sientan valorados**

Para ayudarte a reflexionar sobre tu situación, oportunidades y siguientes pasos, hemos examinado los cuatro imperativos más importantes que impulsan la satisfacción de los empleados. No obstante, esos imperativos clave no existen de forma aislada. Cada uno se ve impulsado por una combinación de tres objetivos esenciales: unificar y conectar las experiencias de los empleados para fomentar la agilidad; modernizar el itinerario de los empleados para ayudarles a alcanzar sus objetivos personales y profesionales; y digitalizar las experiencias en el lugar de trabajo para mejorar la seguridad e impulsar la innovación. Para comprender todos los beneficios que pueden aportar tus acciones, es imprescindible aunar estos factores. Sigue leyendo para descubrir cómo hacerlo, con ejemplos reales de todo el mundo.

## Los cuatro imperativos que impulsan la satisfacción de los empleados:

- A Aumentar la productividad de los empleados y la eficiencia organizativa**  
 Las organizaciones deben examinar las experiencias de sus empleados de manera holística. Los servicios de RR. HH. son una extensión lógica de ITSM a la hora de impulsar experiencias de servicio interdepartamentales y unificadas.
- B Posibilitar un lugar de trabajo híbrido**  
 Las organizaciones que quieran mejorar la productividad de los empleados en la era del trabajo híbrido deben transformar sus servicios digitales teniendo en cuenta a las personas y los lugares donde trabajan.
- C Transformar los itinerarios de los empleados**  
 Las organizaciones que se centran en transformar las experiencias de los empleados deben ofrecerles itinerarios que abarquen toda la empresa en los momentos personales y profesionales importantes.
- D Establecer una plataforma de experiencia de los empleados para la intranet de última generación**  
 Las organizaciones que simplifican las experiencias de los empleados en toda la empresa deben consolidar las experiencias de servicio y comunicación aprovechando Now Platform®.



## Las tres necesidades estratégicas que influyen en esos imperativos:



### Ofrecer experiencias de los empleados unificadas y CONECTADAS a escala

Ofrece una experiencia de los empleados personalizada, unificada y a escala mediante la conexión de departamentos, sistemas y datos entre los servicios de RR. HH., TI, jurídicos, de finanzas y del lugar de trabajo.



### Modernizar los itinerarios de las PERSONAS

Moderniza y automatiza los itinerarios en toda la empresa al ofrecer experiencias personalizadas en el momento a tus empleados a medida que tengan que enfrentarse a transiciones profesionales, acontecimientos personales y cambios en las políticas laborales de la organización.



### Fomentar la INNOVACIÓN con la digitalización del lugar de trabajo

Digitaliza las experiencias en el lugar de trabajo con servicios que reserven y gestionen de manera inteligente los espacios de trabajo, que admitan procesos de visitantes y que ofrezcan un lugar de trabajo seguro y eficiente.

# Ahora, veamos cómo se refuerzan mutuamente.

**Ofertas de ServiceNow que se incluyen en este manual:** HR Service Delivery de ServiceNow®, Workplace Service Delivery de ServiceNow®, Employee Center de ServiceNow®, Employee Journey Management de ServiceNow®, Virtual Agent de ServiceNow®, Now Platform de ServiceNow®





# Facilita la vida laboral, sin importar dónde o cómo decidan trabajar los empleados

**Reto:** experiencias desconectadas que aíslan a los empleados y obstaculizan la capacidad de la organización para adaptarse y admitir nuevas formas de trabajar.

Piensa la forma en la que trabajan tus empleados en la actualidad. ¿Cómo puede tu organización adaptarse y admitir rápidamente nuevas maneras de trabajar, ofrecer experiencias de los empleados conectadas y mejorar el self service para empleados? Las organizaciones deben examinar las experiencias de sus empleados de manera holística, ya que los servicios de RR. HH., nóminas y del lugar de trabajo son una extensión lógica de la gestión de servicios de TI a la hora de impulsar experiencias de servicio unificadas e interdepartamentales.

## ¿Te suena alguno de estos problemas?

- **Los empleados desean** disfrutar de opciones de trabajo flexibles o híbridas de forma más permanente.
- **El mercado de talentos se ha vuelto extremadamente competitivo**, por lo que retener el talento debe tener la máxima prioridad.
- **La complejidad de los procesos** dificulta a los empleados la resolución de problemas o solicitudes sencillas, lo que genera una enorme carga para los equipos de back office.
- **El agotamiento de los empleados** y la falta de conexión con el trabajo afectan a la productividad y el bienestar.

# Reto, esta es la solución

¿Cómo conseguir que tu organización pueda adaptarse y admitir rápidamente nuevas maneras de trabajar, ofrecer experiencias de los empleados conectadas y mejorar el self service para empleados?



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE CONEXIÓN:

- **Ofrece experiencias de los empleados unificadas y personalizadas:** capacita a tu organización para que admita opciones de trabajo flexibles e impulse la productividad de los empleados desde cualquier lugar mediante la consolidación de los servicios departamentales, el soporte y las comunicaciones en una experiencia unificada.
- **Conecta con los empleados con independencia de dónde estén con la interfaz correcta:** mediante la unificación de las herramientas digitales (como el portal, las aplicaciones móviles, el chat en directo, los agentes virtuales, las herramientas de comunicación, etc.) a través de una única experiencia conectada, los empleados podrán encontrar respuestas y resolver solicitudes sencillas al instante, sin importar dónde o cómo decidan trabajar.



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE LAS PERSONAS:

- **Ofrece a los agentes de servicio inteligencia artificial (IA) para resolver las solicitudes de los empleados de manera rápida y eficiente:** los agentes de servicio de RR. HH. pueden obtener una vista única de todos los casos de empleados con las herramientas, las plantillas y los conocimientos adecuados para resolver problemas y solicitudes de manera más rápida y precisa.
- **Descubre conocimientos sobre los empleados y toma medidas para enfrentarte a los problemas que le importan a tu fuerza laboral:** analiza los datos de interacción de los empleados para comprender más a fondo las necesidades de tu fuerza laboral, de modo que puedas apoyarlos mejor desde cualquier lugar.



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE INNOVACIÓN:

- **Crea experiencias de los empleados únicas y específicas para sus roles:** incrementa la agilidad mediante el desarrollo y la ampliación de accesos basados en roles para respaldar la forma de trabajar de tipos de empleados concretos en una sola plataforma.







# El mundo va a seguir siendo híbrido: ¿puedes hacer frente a la demanda

## de trabajo flexible?

**Reto:** proporcionar a los empleados el soporte, los flujos de trabajo y las tecnologías que necesitan para trabajar en el entorno que se adapte mejor a sus necesidades.

La única constante es el cambio. Por eso es importante mantener a los empleados informados sobre las nuevas políticas del lugar de trabajo y, al mismo tiempo, lograr que dispongan de un medio eficiente para conectarse con los servicios del lugar de trabajo y con sus equipos. Las organizaciones que quieran influir en la productividad de los empleados e impulsarla a lo largo de la evolución continua del lugar de trabajo deben transformar sus servicios digitales con experiencias de self service móviles.

### ¿Te suena alguno de estos problemas?

- **Los empleados exigen** opciones de trabajo flexibles o híbridas más permanentes, lo que puede ser un diferenciador clave para atraer y retener a los mejores talentos.
- **Tu organización necesita soluciones que admitan tu nuevo entorno de trabajo flexible**, que protejan a los empleados y que ofrezcan una experiencia digital en el lugar de trabajo.
- **Es importante ofrecer experiencias digitales conectadas** que tengan en cuenta tanto al lugar de trabajo como a tus empleados.

# Reto, esta es la solución

¿Cómo reabrir un lugar de trabajo de forma segura, ofrecer soporte a los equipos distribuidos en distintos entornos de trabajo, unificar los procesos en un solo sistema y proporcionar excelentes experiencias de self service?



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE CONEXIÓN:

- **Establece y comunica pautas de trabajo flexibles:** esto mantiene a los empleados informados sobre las políticas de la empresa en cuanto a la vuelta al lugar de trabajo y proporciona las comunicaciones y pautas más actualizadas sobre las políticas regionales y locales que afectan a la empresa.
- **Proporciona reservas en el lugar de trabajo, navegación y solicitudes de servicio de self service:** transforma una experiencia manual y desconectada en una experiencia digital, personalizada y optimizada que facilite la vida de los empleados y los facilitadores del lugar de trabajo.



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE LAS PERSONAS:

- **Respalda los protocolos de seguridad y llegada al espacio de trabajo:** respalda los planes para reabrir y mantener un ambiente de trabajo seguro al proporcionar a los equipos del lugar de trabajo visibilidad de la seguridad en el lugar de trabajo y de los empleados, optimizar los procesos para rastrear el estado de salud y de vacunación, y poner al día los protocolos de seguridad.



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE INNOVACIÓN:

- **Fomenta la visibilidad en cuanto al uso del lugar de trabajo:** permite a los equipos de trabajo híbridos reservar espacio dentro de áreas o espacios definidos y solicitar traslados del espacio de trabajo, y proporciona a los equipos del lugar de trabajo visibilidad en cuanto al uso del lugar de trabajo y el espacio para que puedan acometer mejoras continuas.







## Conecta con los empleados, apoya su formación, y observa cómo crece la retención

**Reto:** mantener el compromiso del personal y conectar a los empleados con la empresa para afianzar la productividad.

Si tus empleados no se sienten conectados con tu organización, es prácticamente inevitable que busquen esa conexión en otro lugar. ¿Cómo puedes apoyar de forma proactiva a los empleados en los momentos que importan? Las organizaciones centradas en transformar las experiencias de los empleados tienen que ofrecerles itinerarios que tengan en cuenta los momentos que importan en su trabajo y en su vida personal.

### ¿Te suena alguno de estos problemas?

- **A tus directivos les resulta difícil apoyar, gestionar y fomentar una sensación de conexión con los empleados**, dada la cambiante dinámica de trabajo.
- **Hay un aumento de la competencia para atraer y retener talentos** que lo afecta todo, desde la incorporación hasta la salida.
- **Tus empleados tienen dificultades para mantenerse conectados con la organización** y hacerse camino en sus carreras profesionales.
- **Necesitas más conexión de interfaces virtuales** para mantener la productividad de tu fuerza laboral híbrida.



# Reto, esta es la solución

¿Cómo proporcionar a los directivos las herramientas adecuadas para apoyar a los empleados y garantizar que tu organización siga siendo competitiva con respecto a la atracción y retención de empleados, sin dejar de ofrecer experiencias a los empleados que les resulten significativas?



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE CONEXIÓN:

- **Proporciona flexibilidad para admitir variaciones en la gestión de procesos y excepciones:** responde a tendencias emergentes, nuevas políticas, mandatos de procesos de los empleados y situaciones delicadas de RR. HH. con la capacidad de crear itinerarios interdepartamentales de manera rápida y sencilla para adaptarlos a las necesidades de tu organización.



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE LAS PERSONAS:

- **Ofrece flujos de trabajo para respaldar itinerarios interdepartamentales complejos:** apoya de forma proactiva a los empleados cuando lo necesiten al permitirles navegar fácilmente por los procesos y sistemas interdepartamentales sin complejidad ni estrés.
- **Involucra a los directivos en la personalización de los itinerarios de los empleados:** proporciona a tus directivos las herramientas que necesitan para apoyar y gestionar a los empleados a lo largo de sus itinerarios profesionales, tanto de forma remota como en persona.



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE INNOVACIÓN:

- **Integra la escucha y el aprendizaje en el momento:** recibe comentarios de los empleados para comprender cómo tu fuerza laboral percibe sus experiencias a lo largo de su recorrido y recomienda opciones de aprendizaje según las necesidades inmediatas, lo que te permitirá mejorar los procesos y fortalecer la retención de empleados.





# Simplifica el trabajo para los empleados

**Reto:** tu plataforma de empleados no sigue el ritmo de las experiencias digitales cotidianas fuera de la empresa.

Una comunicación con los empleados coherente, que encarne la marca de tu organización y que siga las prácticas recomendadas resulta fundamental para fomentar excelentes experiencias de los empleados. ¿Puedes ofrecer una fuente digital y fiable de comunicación y contenido que se adapte a los lugares desde donde trabajan tus empleados? Hoy en día, las organizaciones están simplificando las experiencias de los empleados en toda la empresa mediante la consolidación de las experiencias de servicio y comunicación a través de una plataforma unificada.

## ¿Te suena alguno de estos problemas?

- **Hay demasiados sitios, aplicaciones o portales internos** para navegar, desplegar, soportar y escalar.
- **Se proporciona información incoherente e irrelevante** a los empleados.
- **Faltan prácticas recomendadas** o un diseño sencillo.
- **Resulta difícil mantener a los empleados conectados** en modelos de trabajo en desarrollo o evolución.
- **El uso de los sistemas es ineficiente**, falta personalización y la competencia de búsqueda es deficiente.



# Reto, esta es la solución

¿Cómo evitar servicios desconectados, crear experiencias coherentes y pertinentes, y garantizar que las comunicaciones mejoren la eficiencia y la personalización para tus empleados?



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE CONEXIÓN:

- **Unifica las experiencias de servicio de los empleados y conecta sistemas y departamentos:** aprovecha las prestaciones de un moderno portal para empleados que ofrece comunicaciones dirigidas y la capacidad de interactuar entre departamentos.
- **Proporciona contenido dinámico y personalizado:** mantén a los empleados informados con campañas dirigidas y permíteles encontrar respuestas en toda la empresa con la gestión de contenidos integrada.



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE LAS PERSONAS:

- **Ofrece soporte a los centros basados en roles por función, departamento o evento:** permite a tus empleados y directivos informar de problemas, solicitar elementos y servicios, encontrar respuestas relacionadas con los servicios y completen listas de comprobación y tareas de aprobación para otras aplicaciones con licencia.



## EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE INNOVACIÓN:

- **Ofrece experiencias conectadas en distintos sistemas de registro:** elimina la fricción relacionada con los procesos de los empleados y aumenta la productividad con flujos de trabajo digitales, sin importar qué sistema utilizan los empleados y directivos.



**Si los empleados prosperan,  
el mundo funciona.**

**The World Works with ServiceNow.**







## Ejemplo de cómo desarrollar una sólida experiencia CONECTADA

Ofrece experiencias de los empleados personalizadas, unificadas y a escala mediante la conexión de departamentos, sistemas y datos entre los servicios de RR. HH., TI, jurídicos, de finanzas y del lugar de trabajo.

Consigue agilidad con ServiceNow, ya que proporciona a los empleados un moderno portal de servicios interdepartamental que les ofrece experiencias personalizadas de comunicación, servicio y soporte, lo que les permite trabajar dónde y cómo quieran.

Deja huella de verdad en tu organización: los empleados comprometidos ofrecen mejores resultados empresariales.

**Un moderno portal de servicios interdepartamental te ayudará a:**

- Unificar la experiencia de los empleados
- Aumentar las eficiencias departamentales
- Mejorar la productividad de los empleados

# Sedgwick crea una cultura potenciada por la tecnología

“

*ServiceNow es una herramienta transformadora: cambia por completo la consideración hacia los RR. HH. y la forma de trabajar de los profesionales de RR. HH.”*

**Holly Shuter**, *Servicios compartidos de RR. HH., Sedgwick*

Los 23 000 empleados de Sedgwick en los Estados Unidos visitan su centro de soporte de RR. HH. más de 150 000 veces al mes, mientras que alrededor de 1600 artículos de conocimientos nuevos o actualizados contribuyen a que prospere una sólida cultura de innovación potenciada por la tecnología. Una sola plataforma ofrece consistencia, igualdad y claridad tanto a los empleados como a los directivos, lo que permite reducir costes gracias a la retirada de sistemas heredados. Con un acceso rápido y eficiente al soporte de RR. HH., los empleados de Sedgwick disponen de más tiempo a lo largo de su jornada para contribuir a su misión principal: ofrecer asistencia compasiva a sus clientes.

## CUSTOMER SPOTLIGHT



sedgwick®

# 23 000

Empleados que utilizan el centro de servicios de RR. HH.

# 150 000

Visitas que recibe el centro de servicios cada mes

# 1600

Artículos de conocimientos nuevos o actualizados disponibles





## Ejemplo de cómo DAR PRIORIDAD A LAS PERSONAS

Moderniza y automatiza los itinerarios en toda la empresa al ofrecer experiencias personalizadas en el momento a tus empleados a medida que tengan que enfrentarse a transiciones profesionales, acontecimientos personales y cambios en las políticas laborales de la organización.

ServiceNow puede ayudarte a proporcionar a los directivos la información, el soporte y las herramientas que necesitan para conectar e interactuar con los empleados y desarrollar sus carreras profesionales.

Ten la seguridad de que tus empleados podrán comunicarse contigo y que los podrás apoyar en sus itinerarios en cualquier momento.

**La modernización de los itinerarios te ayudará a:**

- Aumentar la satisfacción de los empleados
- Mejorar la eficiencia de los directivos
- Optimizar las experiencias en toda la empresa

# Suncor aprovecha el potencial de su personal con ServiceNow

“

*Desde el despliegue de ServiceNow, nuestro índice NPS ha estado constantemente en el rango medio-alto, con un valor del 80 %”.*

**Jim Finnigan,**

*Director general, Servicios de operaciones de RR. HH., Suncor*

Al ofrecer a sus empleados una manera intuitiva y coherente de acceder a la información y los servicios en toda la empresa, Suncor está aumentando la satisfacción de los empleados, mejorando el compromiso del personal y fomentando la agilidad de la empresa, elementos fundamentales del viaje de transformación digital de Suncor.

El equipo de RR. HH. de Suncor utiliza ServiceNow para impulsar el compromiso del personal, aumentar la satisfacción de los empleados y liberar recursos para centrarse en los asuntos importantes.

## CUSTOMER SPOTLIGHT



Transforma la experiencia de los empleados

>85

Índice NPS para servicios de RR. HH.

90 %

Reducción del esfuerzo de desarrollo de aplicaciones



## Ejemplo de cómo fomentar la INNOVACIÓN

Digitaliza las experiencias en el lugar de trabajo con servicios que reserven y gestionen de manera inteligente los espacios de trabajo, que admitan procesos de visitantes y que ofrezcan un lugar de trabajo seguro y eficiente.

Con ServiceNow puedes mantener a los empleados informados y al día de los cambios y las políticas en constante evolución que afectan a las rutinas de trabajo diarias.

También puedes evaluar las tendencias de uso del espacio de trabajo y predecir futuras necesidades de bienes raíces, lo que te permitirá optimizar la configuración, los servicios y los costes del lugar de trabajo.

**La digitalización del lugar de trabajo te ayudará a:**

- **Mejorar la productividad**
- **Mejorar la eficiencia del lugar de trabajo**
- **Aumentar la seguridad de los empleados**



# Delta Air Lines

## fomenta la innovación desde dentro

“

*'Ask HR', con tecnología de ServiceNow, es un estupendo ejemplo de cómo hemos simplificado y modernizado la experiencia de los empleados”.*

### **Beverly Hill,**

*Responsable de Prestación de servicios de RR. HH.,  
Delta Air Lines*

Un despliegue reciente de HR Service Delivery Pro de ServiceNow proporcionó a Delta las habilidades, la experiencia y la confianza necesarias desarrollar y poner en marcha un portal de empleados en tan solo 24 horas, seguido de “Ask HR”, un centro de self service para empleados que ahora se ocupa del 85 % de las preguntas que antes se planteaban por teléfono o correo electrónico. La plataforma también captura los datos de asistencia y horas de RR. HH., mientras que la tecnología de ServiceNow ha reemplazado las hojas de cálculo para acelerar el procesamiento de solicitudes de subvenciones para Delta Care Fund, que apoya a los empleados que necesitan apoyo financiero.

### CUSTOMER SPOTLIGHT



## 48 horas

Tiempo dedicado al desarrollo y la puesta en marcha de la administración de casos y el portal COVID-19

## 40 000

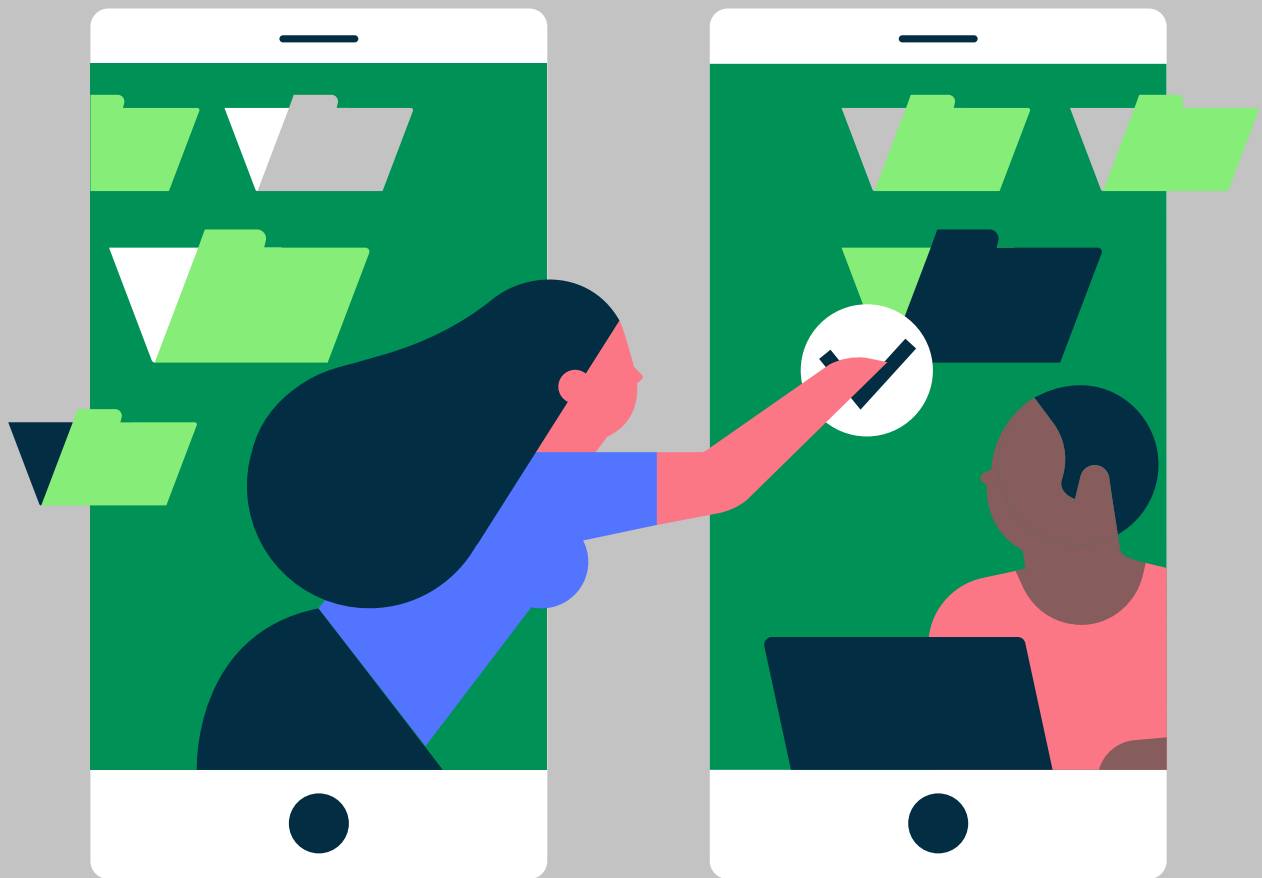
Expresiones de interés en la vacunación

## 50 %

Reducción del tiempo de procesamiento de las solicitudes de asistencia financiera

# Productos de ServiceNow

que ayudan al mundo  
a trabajar mejor



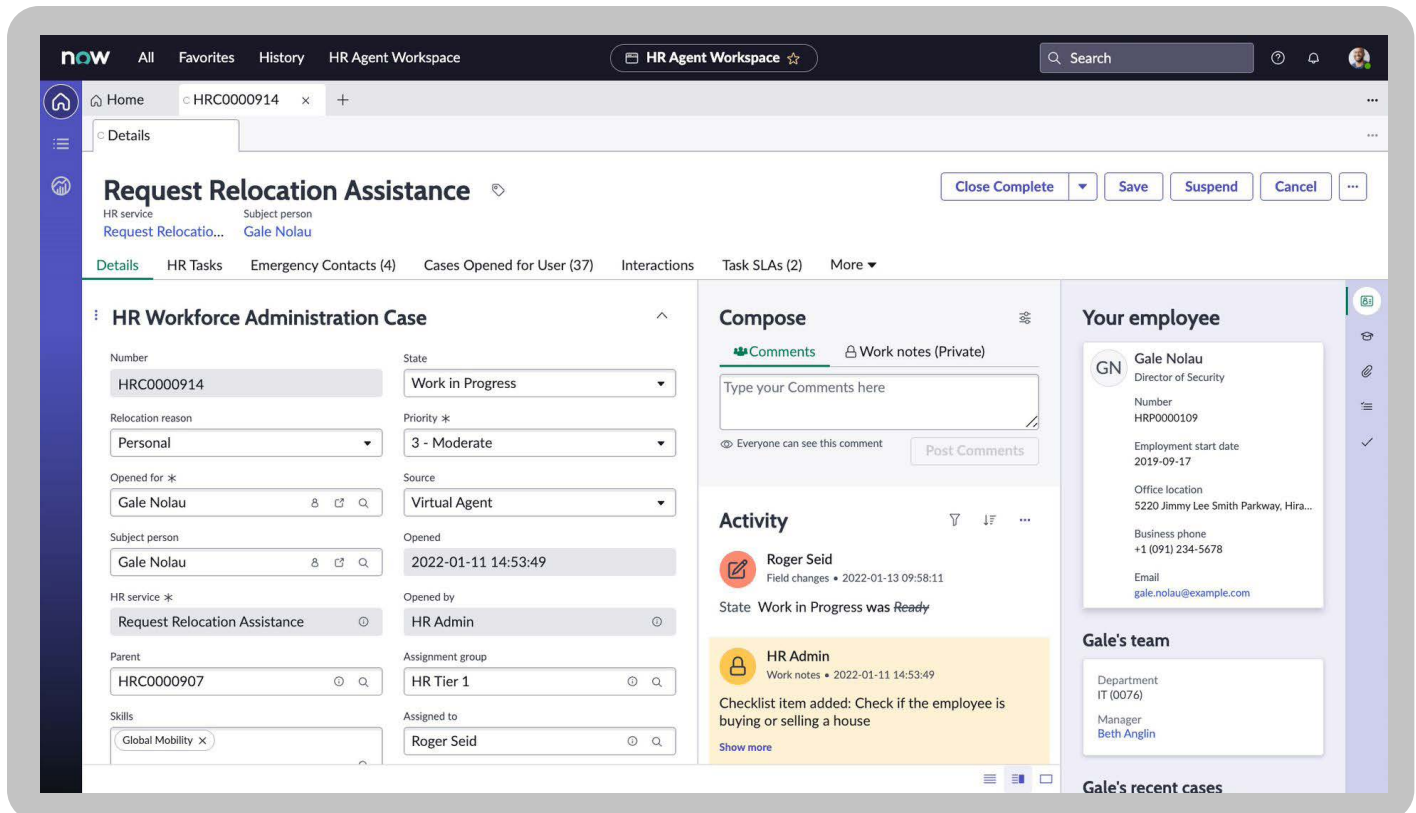
# Aumenta la productividad y el compromiso

## HR Service Delivery

Crea experiencias conectadas e interesantes para tu fuerza laboral híbrida y, además, mejora la productividad.

- **Ofrece a tu fuerza laboral híbrida acceso** a los servicios de RR. HH., de TI y del lugar de trabajo desde casa, en el trabajo o de viaje.
- **Elabora un flujo de trabajo completo** que abarque a toda la empresa y personaliza los flujos de trabajo con herramientas sin código para que se adapten a las necesidades únicas de los departamentos, los equipos e incluso las personas.
- **Conecta con los empleados** con independencia de dónde estén con experiencias móviles, de chat, de agente virtual y de self service.
- **Optimiza la prestación de servicios** gracias a la mejora de la eficiencia operativa y la prestación de servicios con conocimientos claros sobre las solicitudes de los empleados.

Obtén más información [aquí](#).





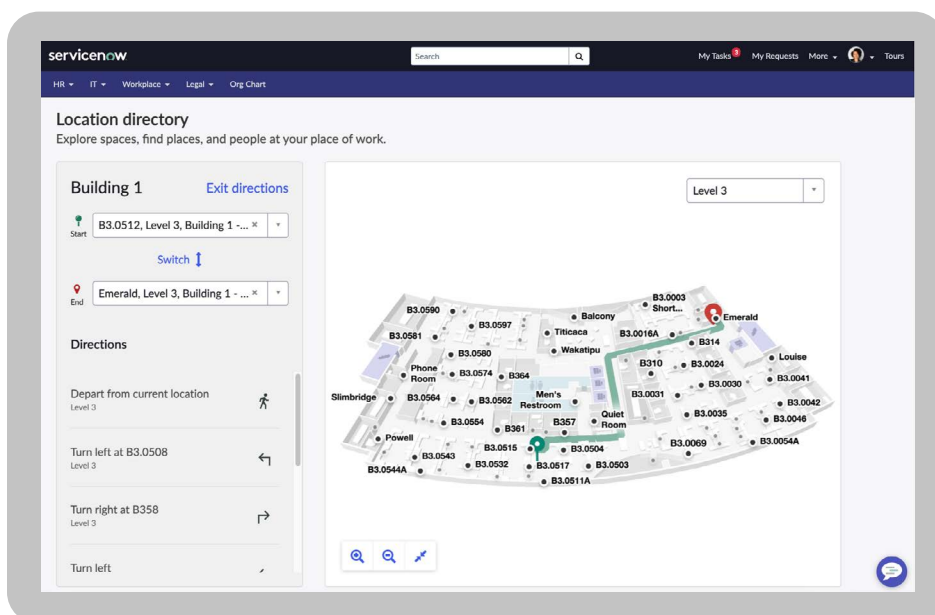
# Ofrece experiencias digitales en el lugar de trabajo

## Workplace Service Delivery

Crea la mejor experiencia de servicio en el lugar de trabajo con una solución con capacidad móvil multicanal que automatiza las solicitudes y las reservas para centrarte en lo realmente importante: mantener un lugar de trabajo seguro y sin problemas.

- **Proporciona un lugar de trabajo seguro para cada fase de la reapertura** al ofrecer la experiencia digital adecuada, interactuar con los empleados y automatizar los pasos de la vuelta.
- **Diseña y gestiona espacios en constante evolución con herramientas inteligentes** para configurar el espacio de planta según la capacidad de uso y optimizar así el gasto en bienes raíces.
- **Ofrece a tu fuerza laboral acceso a los servicios en cualquier momento** y lugar con la sencillez de mapas interactivos, búsqueda de itinerarios y herramientas automatizadas para reservas y programación de salas.
- **Proporciona a los empleados la ayuda que necesitan, cuando la necesitan** gracias a la redirección eficaz de las solicitudes del lugar de trabajo al miembro del equipo, departamento o proveedor adecuado.
- **Informa a tus equipos de servicios en el lugar de trabajo** con una vista en tiempo real de los servicios, las solicitudes, los activos y los casos en el lugar de trabajo para descubrir conocimientos, tendencias y oportunidades de gran valor para poder tomar mejores decisiones.

Obtén más información [aquí](#).



# Un moderno portal para toda la empresa

## Employee Center

Proporciona un portal interdepartamental a los empleados para fomentar su compromiso, mejorar su productividad y mantenerlos al día, y para que puedan solicitar fácilmente los servicios que necesitan, sin importar cómo y dónde trabajan.

- **Mejora la experiencia de servicio de los empleados** con un portal unificado que les permite obtener servicios fácilmente de los departamentos de RR. HH., TI y servicios en el lugar de trabajo, entre otros.
- **Ofrece soporte a tu fuerza laboral desde cualquier lugar.** Ofrece servicios, información y tareas interdepartamentales para facilitar el escalamiento.
- **Conecta con los empleados en momentos importantes.** Utiliza campañas dirigidas para tener al día al personal acerca de las novedades de la empresa, los recursos e información relevante.

Obtén más información [aquí](#).

The screenshot displays the ServiceNow Employee Center interface. At the top, the ServiceNow logo is on the left, and navigation links for 'My Tasks', 'My Requests', 'More', and 'Tours' are on the right. Below the header, there are navigation tabs for 'HR', 'IT', 'Workplace', 'Legal', and 'Org Chart'. The main content area features a large banner with an illustration of people celebrating, accompanied by a 'Congrats on your work anniversary, Maria!' message and a 'Claim your gift!' button. To the right of the banner, there are several notification cards: 'The New iPhone is Here', 'Get Involved', and 'Updated Workplace Policies'. Below the banner, there is a search bar with the text 'How can we help?' and a search icon. Underneath the search bar, there is a 'Recommended for you' section with three cards: 'General Legal Request', 'Automatic Replies (Out Of Office)', and 'Create An Email Signature'. To the right of the search bar, there is a 'My active items' section showing '8 Tasks' and '3 Requests'. Below that, there is a 'Quick tasks' section with a 'View All' link and a task card for 'Assign business roles to new hire' with a 'Due soon in 1 day' warning. A chat icon is visible in the bottom right corner.

## Employee Center

# Apoya a tus empleados en cada paso del camino

## Employee Journey Management

Proporciona a los empleados itinerarios interdepartamentales personalizados con flujos de trabajo inteligentes que respaldan la realización de tareas, el aprendizaje y la escucha en el momento.

- **Proporciona itinerarios profesionales personalizados a los empleados** al permitir a los directivos respaldar e impulsar la productividad de la fuerza laboral híbrida desde cualquier lugar.
- **Evalúa los comentarios de los empleados en el momento** para obtener conocimientos y tomar medidas para mejorar su experiencia.
- **Proporciona recomendaciones de contenido seleccionadas** a los empleados según su puesto de trabajo y sus intereses.
- **Crea experiencias interdepartamentales conectadas** con flujos de trabajo preconfigurados.

Obtén más información [aquí](#).

The screenshot displays the ServiceNow interface for an Employee Journey Management plan. The header shows the ServiceNow logo, a search bar, and navigation links for 'My Tasks' (10), 'My Requests', 'More', and 'Tours'. The breadcrumb trail indicates the user is in 'Home > Action Plans > Transfer Plan - Abel Tuter'. The main content area shows the details of the 'Transfer Plan - Abel Tuter', including a progress bar for '4/13 to-dos completed', the plan creator 'Maria Davies', the publish date '2021-08-03', and the state 'Ready'. Below this, there is a filter dropdown set to 'All (13)' and a checkbox for 'Show completed to-dos'. A table lists tasks for 'Week 1':

Who this to-do is for	Additional people	Description	Due Date
Abel Tuter	Maria Davies	Assign your new hire a project. Make sure their mentor or another team member is available to help support...	2021-09-02
Abel Tuter	Abel Tuter	Confirm your access to the training modules	2021-09-06
Abel Tuter	Maria Davies	Confirm employee has access to Engineering training resources. Reach out to Engineering department if yo...	2021-09-06



# Resuelve problemas de forma rápida y eficiente

## Virtual Agent

Haz que a tus empleados y clientes les resulte más fácil resolver problemas rápidamente y obtener lo que necesitan, cuando lo necesiten, con un bot de chat conversacional basado en IA.

- **Brinda a tus empleados y clientes una experiencia** que les encantará a través de la automatización de solicitudes comunes.
- **Facilita que los usuarios obtengan una resolución** en segundos, sin esperar a que pueda atenderles un agente real.
- **Acelera el tiempo necesario para obtener valor** con configuración guiada, conversaciones prediseñadas, integraciones y herramientas de configuración.
- **Dirige los incidentes a un bot de chat** automáticamente, lo que permite reducir el número de llamadas y aumentar la eficiencia.

Obtén más información [aquí](#).

The screenshot displays the ServiceNow user interface. At the top, there's a navigation bar with 'servicenow' logo and user options like 'My Tasks', 'My Requests', and 'Tours'. Below the navigation, there's a 'Get Involved' section with a 'Join a Community' button. The main content area is divided into several sections: 'How can we help?' with a search bar, 'Recommended for you' featuring articles and requests like 'Automatic Replies (Out Of Office)', 'Apple MacBook Pro 15"', and 'General Legal Request', and 'My active items' showing 6 tasks and 6 requests. A 'Quick tasks' section highlights an 'Apple MacBook Pro' request by Emily Scollan that is 'Overdue 2 days' and 'Pending Approval'. Overlaid on the right side is a chatbot window titled 'Now Support' for 'Employment Verification Letters'. The chatbot asks 'Do you need an employment verification letter?' and provides a response: 'Case Number HRC0001838 has been created on your behalf to create this letter. Click here to download your employment verification letter. This document is also available on your Employee Center Profile Page.' It then asks 'Is there anything else I can assist you with?' and provides 'Yes' and 'No' options.

## Virtual Agent

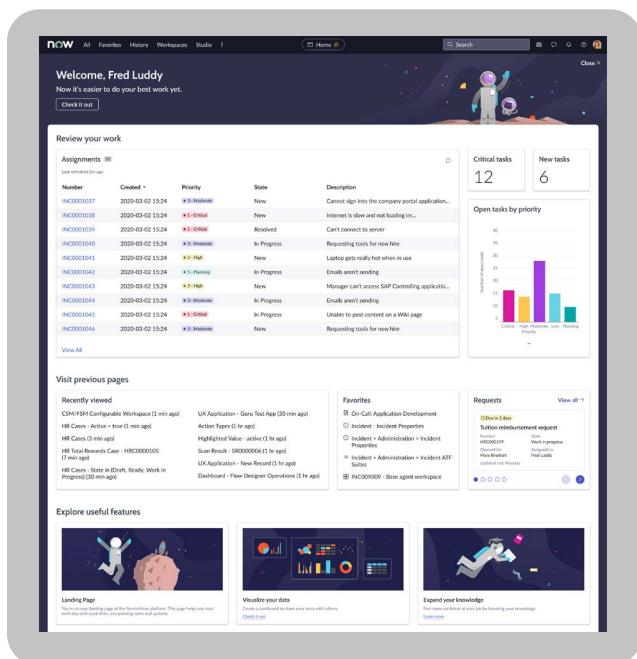
# Lleva a cabo la transformación con la plataforma para empresas digitales

## Now Platform

Promueve los flujos de trabajo digitales conectados en toda la empresa, ofrece experiencias modernas similares a las de los consumidores y acelera la innovación y la obtención de valor.

- **Aprovecha todo el potencial de la IA y los análisis** para descubrir información, hacer predicciones y automatizar tareas repetitivas para que puedas centrarte en el trabajo estratégico.
- **Alcanza nuevos niveles de productividad y satisfacción del usuario** con experiencias omnicanal intuitivas tan fáciles de usar como las aplicaciones de consumo habituales.
- **Une rápidamente a las personas y los procesos** con integraciones intuitivas en toda la empresa para las soluciones de ServiceNow y los servicios externos.
- **Haz que cualquier persona pueda automatizar, ampliar y desarrollar aplicaciones de flujo de trabajo digital** en toda la empresa con una única plataforma unificada.
- **Protege tus datos en una nube de confianza** y ejecuta los servicios de negocio más importantes de forma segura.

Obtén más información [aquí](#).

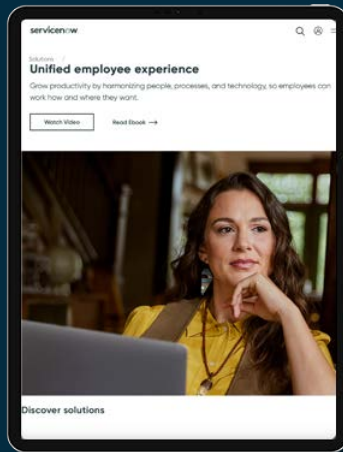


# ¿Listo para explorar con mayor profundidad las soluciones de experiencia de los empleados de ServiceNow?

## Experiencia de los empleados de ServiceNow

Involucra a los empleados con una experiencia conectada y unificada. Redefine el nuevo lugar de trabajo híbrido con una mayor eficiencia y productividad en la forma de trabajar de los empleados.

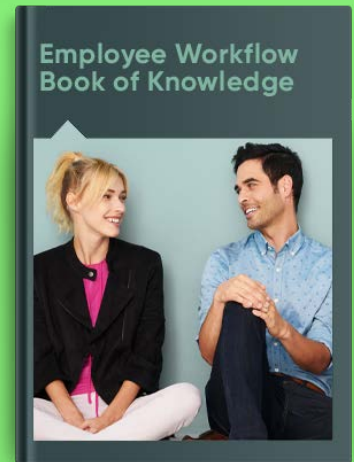
**Descubre cómo**



## Libro de conocimiento de flujos de trabajo de empleados

Este eBook incluye historias narradas en Knowledge 2021 de organizaciones como Dell, General Mills y Siemens, y expone cómo hacen frente a retos complejos con la ayuda de los flujos de trabajo de ServiceNow.

**Obtener eBook**



## Empleados más felices, más productivos y tranquilos

Las empresas tienen la responsabilidad proteger a los empleados y mantener espacios de trabajo seguros y funcionales para su fuerza de trabajo. En este eBook se analizan los siete componentes clave para gestionar un lugar de trabajo seguro y eficiente.

**Obtener eBook**



## Aprovecha todo el potencial del personal

Todos queremos que nuestras empresas sean más ágiles. Contar con una organización más rápida y adaptable puede resultar fundamental para mejorar la experiencia de los empleados. Explora los cinco pilares de agilidad de IDC y descubre cómo pueden beneficiar a las organizaciones que los aplican.

**Obtener eBook**







### Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software de nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo con más de mil millones de dólares. Fundada en 2004, nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube incluyen flujos de trabajo digitales que permiten crear experiencias increíbles y multiplicar la productividad de más de 6200 clientes empresariales de todo el mundo, incluido casi el 80 % de las empresas Fortune 500. Para obtener más información, visita [www.servicenow.es](http://www.servicenow.es).