

SELF-SERVICE ALS TEIL DES MODERNEN HR SERVICE MANAGEMENTS

Die Mitarbeiter eines Unternehmens erwarten eine rasche und verlässliche Hilfestellung bei Anfragen oder Serviceaufträgen für den HR-Bereich. Der Griff zum Telefon ist für Mitarbeiter meist die erste, jedoch nicht die effizienteste Wahl, denn Routineanfragen können auch automatisiert per Self-Service abgearbeitet werden. Die gängigen Self-Service-Lösungen scheitern allerdings meistens an der mangelnden Akzeptanz der Nutzer. Valuation bietet deshalb ein völlig neues Self-Service-Konzept für HR-Organisationen: Sie vereint alle Self-Service-Angebote auf einer Oberfläche und bietet so dem Anwender einen zentralen Zugang zu allen HR-Service-Leistungen.

Das ist Valuation Self-Service

— Valuation beinhaltet eine Self-Service-Lösung, die alle HR-relevanten Informationen und Funktionen für den Mitarbeiter in einem einzigen Kanal bündelt. Ganz gleich, ob der Mitarbeiter eine allgemeine Frage an den HR-Bereich stellen oder einen Service-Auftrag absetzen möchte: Valuation stellt all diese Funktionen in einer Oberfläche zur Verfügung. Ihre bestehenden Systeme wie z. B. das HR-Ticketingsystem oder die Personalstammdatenbank ersetzt Valuation dabei nicht. Es lässt sich jedoch einfach in diese Systeme integrieren.

Mitarbeitern gegenüber präsentiert sich der Self-Service von Valuation mit einem einzigartigen Bedienkonzept, welches für eine hohe Anwenderakzeptanz und eine nachhaltige Reduktion der Anfragen im HR-Bereich sorgt.

NUTZEN

Mit Valuation

senken Sie die Zahl der Anfragen im HR-Bereich um bis zu 20%, indem Sie Mitarbeitern einen Informationszugang per Self-Service anbieten

entlasten Sie den Personalbereich bei Routineanfragen, weil sich Mitarbeiter selbst helfen können

bieten Sie Anwendern ein 100%iges Erfolgserlebnis, weil ihnen immer geholfen wird



KEY FACTS

Valuation

bietet Anwendern ein sehr intuitives Bedienkonzept mit hoher Anwenderakzeptanz

sorgt für eine automatische Recherche in der Wissensdatenbank und schöpft so deren Potenzial aus

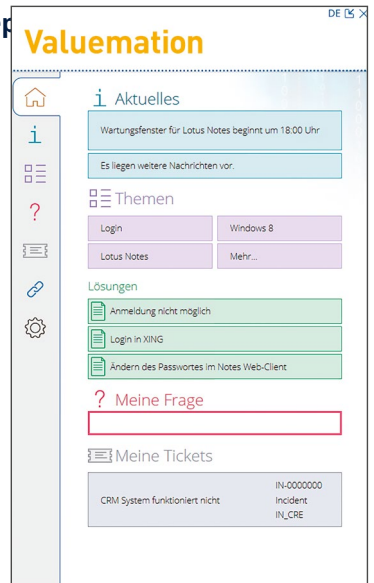
ergänzt Ihre bestehenden HR-Systeme um Self-Service-Funktionen und lässt sich einfach integrieren

INFO

Die automatische Suchfunktion von Valuation stellt sicher, dass die Inhalte der Wissensdatenbank zu 100% genutzt werden. Nur so lässt sich eine nachhaltige Reduktion der Tickets erreichen.

Intuitives, intelligentes Bedienkonzept

— Gängige Self-Service-Lösungen haben üblicherweise komplexe Oberflächen mit einer Vielzahl von Fenstern und Navigationsmöglichkeiten. Valuation ist dagegen viel einfacher gestaltet und präsentiert sich wie ein persönlicher Assistent. Der Benutzer gibt im zentralen Eingabefeld sein Anliegen ein, und bereits während der Eingabe präsentiert Valuation passende Antworten. Dies können z. B. Infos aus dem HR-Bereich oder Firmenregelungen sein, aber auch Formulare zur Beauftragung bestimmter HR-Serviceleistungen. Anstatt sich also selbst einen Weg durch eine Vielzahl von Informationsangeboten und Anwendungen suchen zu müssen, wird der Anwender über die intelligente Suche direkt an die für ihn relevante Stelle „befördert“.



Nachhaltige Reduzierung von Routineanfragen

— Anwender gängiger Self-Service-Lösungen müssen sich gleich zu Beginn entscheiden, ob sie direkt mit der HR-Abteilung Kontakt aufnehmen oder erst selbst in der Wissensdatenbank nach möglichen Antworten recherchieren möchten. Finden Mitarbeiter jedoch wiederholt keine passende Antwort auf ihre Fragen, lässt die Nutzung der Wissensdatenbank meist sehr schnell nach, und die Anwender nehmen sofort Kontakt mit der HR-Abteilung auf. Wenn man bedenkt, dass die HR-Abteilung mit vertretbarem Aufwand kaum mehr als 30% aller möglichen Fragen mit passenden Antwortdokumenten abdecken kann, scheint diese Entwicklung bei den gängigen Self-Service-Lösungen unvermeidlich.

Bei Valuation gibt es diese Unterscheidung zwischen Recherche und Kontaktaufnahme nicht mehr. Der Anwender formuliert sein Anliegen, und schon während der Texteingabe wird automatisch nach passenden Lösungen in der Wissensdatenbank gesucht. Hat er keine Antwort gefunden, kann der Anwender auf Knopfdruck in die Ticketerfassung oder den Chat wechseln oder einen Rückruf beantragen. Sein Anliegen wird dabei automatisch übertragen und muss nicht neu erfasst werden. Dieses Verhalten führt zu einer kontinuierlichen Nutzung der Wissensdatenbank und einer nachhaltigen Reduktion der Anfragen im HR-Bereich.

Zu jeder Zeit und an jedem Ort

— Valuation begleitet den Anwender als persönlichen Assistenten in jeder Situation – egal ob unterwegs auf dem Smartphone, Tablet oder am PC-Arbeitsplatz im Büro.