



LA MIGRATION DE SERVICE PORTAL VERS EMPLOYEE SERVICE CENTER

Évoluez vers une meilleure Expérience Employé



SOMMAIRE

INTRODUCTION

1

COMPRENDRE LE SERVICE PORTAL ET L'EMPLOYEE SERVICE CENTER

2

POURQUOI ENVISAGER LA MIGRATION ?

3

BIEN PLANIFIER SA MIGRATION

4

CHOISIR LA BONNE APPROCHE

5

PERSONNALISATION ET CONFIGURATION

6

EN RÉSUMÉ

7

EXEMPLE D'UNE MIGRATION SP VERS ESC

8



INTRODUCTION



Dans le paysage en constante évolution des entreprises d'aujourd'hui, l'expérience des employés occupe une place centrale. Une équipe engagée et motivée est un facteur essentiel pour la réussite de toute organisation. Pourtant, bien que de nombreuses entreprises aient investi dans la modernisation de leurs services et de leurs processus, il existe encore un domaine qui reste souvent sous-estimé : la manière dont les employés interagissent avec les services internes de l'entreprise.

Pour les entreprises qui utilisent ServiceNow dans leurs programmes de transformation, une nouvelle solution pour permettre une collaboration encore plus efficace entre leurs équipes a été apportée par l'éditeur, il s'agit de l'Employee Service Center(ESC). Les entreprises qui utilisent actuellement la solution Service Portal de ServiceNow et qui souhaitent déployer l'Employee Service Center, se posent un certain nombre de questions sur le déploiement d'ESC.

Dans cet article, nous ferons état de la migration du portail SP vers ESC. Nous explorerons les raisons sous-jacentes à cette migration, les avantages qu'elle offre et les étapes clés pour une transition maîtrisée.

Tout au long de cet article, nous illustrerons les avantages concrets que l'ESC apporte, les améliorations tangibles de l'efficacité opérationnelle aux résultats plus immatériels tels que l'engagement accru des employés et l'amélioration de la culture d'entreprise.



1. COMPRENDRE LE SERVICE PORTAL ET L'EMPLOYEE SERVICE CENTER

La compréhension approfondie du Service Portal (SP) et de l'Employee Service Center (ESC) est une nécessité impérieuse. Ces deux éléments sont les piliers fondamentaux de la gestion des services informatiques modernes.

Une maîtrise de ces plateformes non seulement améliore la productivité organisationnelle, mais également renforce la satisfaction des employés en offrant des expériences informatiques fluides et efficaces.

Explorons ensemble tout ce qu'il y'a à savoir.

LE SERVICE PORTAL

Le Service Portal est une interface utilisateur personnalisable et puissante offerte par la plateforme ServiceNow. Il permet aux organisations de créer des portails de service conviviaux pour les utilisateurs finaux, tels que les employés, les clients et les partenaires. Le Service Portal offre une expérience utilisateur intuitive, semblable à une page web, où les utilisateurs peuvent accéder à une variété de services, de données et d'informations de manière efficace.

- **Personnalisation :**

Les organisations peuvent concevoir et personnaliser leurs portails en fonction de leurs besoins spécifiques en matière de services, de flux de travail et de branding.

- **Widgets :**

Les widgets sont des composants modulaires qui permettent d'afficher des informations, des formulaires, des listes et d'autres éléments interactifs sur le portail.

- **Accès aux données :**

Les utilisateurs peuvent accéder aux informations, aux articles de base de connaissances, aux demandes de service et à d'autres fonctionnalités directement depuis le portail.

- **Workflow et Automatisation :**

Les flux de travail peuvent être intégrés au Service Portal, ce qui permet aux utilisateurs de soumettre



L'EMPLOYEE SERVICE CENTER (ESC) :

L'Employee Service Center (Centre de service pour les employés) est une évolution du Service Portal, conçue spécifiquement pour répondre aux besoins et aux attentes des salariés. ESC offre une expérience utilisateur améliorée et centrée sur les employés, visant à faciliter l'accès aux services, à l'assistance et aux informations dont les employés ont besoin.

Les avantages de l'ESC

- **Une Expérience Employé Améliorée**

L'une des principales caractéristiques de l'ESC est son engagement à offrir une expérience utilisateur meilleure pour les employés. L'interface est conçue de manière intuitive, avec une navigation conviviale et des options claires pour accéder aux services, aux informations et aux ressources dont les employés ont besoin.

- **Une Navigation Intuitive**

L'interface de l'ESC est conçue pour simplifier la recherche et la navigation. Les employés peuvent rapidement trouver ce dont ils ont besoin grâce à des catégories bien organisées et des options de recherche efficaces.

- **Un Suivi des Demandes**

Les employés peuvent suivre en temps réel l'état de leurs demandes et de leurs incidents. Cela renforce la transparence et réduit le besoin de communications répétées avec le support.

- **Une Intégration de la KB**

L'ESC peut intégrer une base de connaissances où les employés peuvent rechercher des réponses à leurs questions courantes sans avoir à soumettre une demande.

- **Une Personnalisation Avancée**

L'ESC permet aux organisations de personnaliser l'interface en fonction des besoins et de la culture de l'entreprise. Les champs, les catégories de services et les options de navigation peuvent être configurés pour refléter les processus spécifiques de l'entreprise.

- **Un Centre de Services Intégré**

L'ESC intègre un large éventail de services au sein d'une seule interface. Cela permet aux employés d'accéder à une variété de services tels que la gestion des congés, la demande de matériel informatique, la résolution d'incidents IT, la gestion des ressources humaines, et bien d'autres.

- **Une Communication Bidirectionnelle**

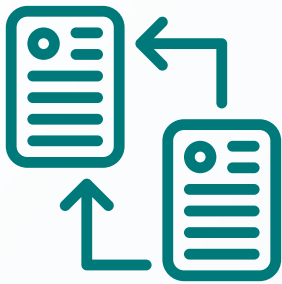
L'ESC facilite la communication entre les employés et les équipes de support. Les employés peuvent poser des questions, fournir des informations supplémentaires et interagir avec les agents de support via la même plateforme.

- **Des Notifications et Alertes**

L'ESC peut envoyer des notifications et des alertes aux employés pour les informer des mises à jour concernant leurs demandes ou les informer de changements importants.

- **Une Intégration de Workflows**

Les processus et les flux de travail peuvent être intégrés à l'ESC, ce qui permet aux employés de suivre des étapes spécifiques et d'accomplir des tâches de manière structurée.



2. POURQUOI ENVISAGER LA MIGRATION VERS ESC ?

Voici quelques raisons pour lesquelles, cette migration peut être envisagée :

EXPÉRIENCE EMPLOYÉ AMÉLIORÉE

L'ESC est spécifiquement conçu pour offrir une expérience utilisateur optimale. Son interface conviviale, ses fonctionnalités centrées sur les besoins des employés et ses options de personnalisation permettent de créer un environnement où les employés peuvent facilement accéder aux services, aux informations et aux ressources dont ils ont besoin.

ENGAGEMENT ET SATISFACTION

En améliorant l'expérience employé, l'ESC peut renforcer l'engagement et la satisfaction au sein de l'organisation. Les employés se sentiront mieux pris en charge, ce qui peut conduire à une augmentation de la productivité.

GESTION INTÉGRÉE DES SERVICES

L'ESC regroupe une variété de services au sein d'une interface unifiée. Cela permet aux employés d'accéder à diverses ressources, du support technique aux demandes de congé, en passant par la gestion des ressources humaines. Cela simplifie également la gestion des services pour les équipes internes.

CENTRALISATION DES INTERACTIONS

L'ESC permet d'unifier les interactions entre les employés et les équipes de support. Les employés peuvent poser des questions, soumettre des demandes et suivre l'état de leurs incidents à partir d'une seule plateforme, ce qui améliore la communication et réduit les pertes de temps.





L'ESC offre aux employés la possibilité de suivre l'état de leurs demandes en temps réel. Cela favorise la transparence et réduit le besoin de communication constante pour obtenir des mises à jour.

**VISIBILITÉ ET
TRANSPARENCE**

En améliorant l'expérience employé, l'ESC peut renforcer l'engagement et la satisfaction au sein de l'organisation. Les employés se sentiront mieux pris en charge, ce qui peut conduire à une augmentation de la productivité.

**PERSONNALISATION
ET FLEXIBILITÉ**

L'ESC peut rationaliser les processus de demandes, d'incidents et de gestion des services, réduisant ainsi les frictions et les retards potentiels dans la livraison des services.

**RÉDUCTION DES
FRICTIONS**

La migration vers l'ESC peut être un signe de l'engagement de l'organisation envers l'amélioration continue, l'innovation et la satisfaction des employés, renforçant ainsi son positionnement employeur.

**POSITIONNEMENT
STRATÉGIQUE**

En somme, la migration de Service Portal vers l'Employee Service Center peut être une décision stratégique pour transformer la façon dont l'organisation interagit avec ses collaborateurs et fournit des services internes. Cela peut entraîner une meilleure expérience employé, une efficacité accrue et des avantages tangibles pour l'ensemble de l'entreprise.



PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'ESC

1 ÉVOLUTIF

Il est conçu pour évoluer d'un seul département à plusieurs départements ou même pour en faire un portail d'entreprise ou un site de destination des employés (intranet), de manière transparente que les organisations n'auraient pas à repenser leur portail ou à réinventer le portail du tout.

3 ADAPTABILITÉ AVEC LES APPS MOBILES

Il est livré avec l'expérience mobile native et grand public afin que l'employé obtienne le même aspect et la même sensation quel que soit le type d'appareil. De plus, il est extensible, donc si vous le souhaitez, vous pouvez le personnaliser en ajoutant ou en modifiant ses widgets ou ses pages

2 COMPATIBILITÉ

Il est préconfiguré pour fonctionner sur toutes les suites de produits de ServiceNow comme ITSM, HRSD, Workplace Service Delivery, Legal Service Delivery et autres. Et cela fonctionnera toujours, car vous intégrerez plus de produits de ServiceNow dans un avenir prévisible, ce qui en fera un véritable portail multiservices destiné aux employés.

4 INTÉGRATIONS

L'Employee Center a des intégrations pré-construites, par exemple, il existe des intégrations disponibles avec les équipes Microsoft où l'ensemble du centre des employés est intégré dans les équipes Microsoft afin qu'un utilisateur qui fait partie des équipes Microsoft puisse en fait rester dans les équipes et accéder à l'ensemble du portail directement à partir de là.

COMPARAISON RAPIDE DE EMPLOYEE CENTER AVEC SERVICE PORTAL

- **OOB** : Contrairement à Service Portal, la plupart des fonctionnalités nécessaires sont fournies OOB avec des widgets préchargés.
- **Recherche IA** : Pertinence basée sur le ML, règles, synonymes et identification des fautes de frappe. Résultats Genius avec la compréhension du langage naturel (NLU)
- **Taxonomie unifiée** : Les sujets sont définis de manière hiérarchique, ce qui permet aux gestionnaires de contenu et aux contributeurs de baliser le contenu par rapport à la taxonomie et de gérer la taxonomie. Par exemple, Informatique > Matériel > Imprimantes.
- **Fourni via SN Store** : Il y a des mises à niveau chaque trimestre avec de nouvelles fonctionnalités et des mises à jour de fonctionnalités.
- **Meilleure apparence et convivialité** : Elle offre une meilleure apparence et une meilleure sensation pour les besoins des employés d'aujourd'hui.



3. BIEN PLANIFIER SA MIGRATION

La planification d'une migration nécessite une approche méthodique et bien réfléchie.

Voici un plan pour vous guider dans ce processus de planification :

ÉVALUATION DES BESOINS

Identifiez les besoins spécifiques de votre organisation en matière d'expérience employé, de services internes et de processus.

Analysez les fonctionnalités actuellement offertes par Service Portal et déterminez comment elles correspondent ou non aux besoins de vos employés.



ÉQUIPE DE PROJET

Constituez une équipe de projet comprenant des représentants de tous les parties prenantes pertinentes (l'informatique, des ressources humaines, du service aux employés, du support technique, ...).

ÉVALUATION DE LA MIGRATION

Examinez les fonctionnalités spécifiques et les avantages offerts par l'ESC pour voir comment elles répondent aux besoins identifiés. Assurez-vous que l'ESC est la solution que vous avez besoin.

PLANIFICATION

Élaborez un calendrier de migration réaliste en tenant compte des horaires chargés et des périodes de pointe. Il faudra aussi prévoir du temps pour les tests et la formation.

CONFIGURATION DE L'EMPLOYEE SERVICE CENTER

Personnalisez l'ESC en fonction des besoins de votre organisation. Configurez les catégories de services, les formulaires, les notifications, les autorisations, etc.



TESTS

Effectuez des tests exhaustifs pour garantir que toutes les fonctionnalités fonctionnent correctement.

FORMATION DES UTILISATEURS

Planifiez et fournissez une formation approfondie aux utilisateurs finaux sur l'utilisation de l'ESC. Assurez-vous qu'ils comprennent comment naviguer dans l'interface, soumettre des demandes, suivre les demandes, etc.

COMMUNICATION ET GESTION DU CHANGEMENT

Développez un plan de communication pour informer les employés de la migration à venir, de ses avantages et de la manière de l'utiliser.

Anticipez les réactions des employés et mettez en place des stratégies de gestion du changement pour minimiser les réticences.

LANCEMENT ET SUIVI

Lancez l'Employee Service Center en surveillant attentivement son fonctionnement initial.

Collectez les commentaires des utilisateurs et effectuez des ajustements si nécessaire.

ÉVALUATION CONTINUE

Surveillez l'efficacité de l'ESC après le lancement en utilisant des métriques telles que le taux d'adoption, les temps de réponse et la satisfaction des employés.

Apportez des améliorations continues en fonction des commentaires et des besoins évolutifs de l'entreprise.

Une migration réussie nécessite une planification minutieuse, une communication efficace et une collaboration étroite entre les différentes parties prenantes. Soyez prêt à vous adapter en cours de route et à apporter des ajustements pour garantir que l'ESC répond aux besoins et aux attentes de vos employés.

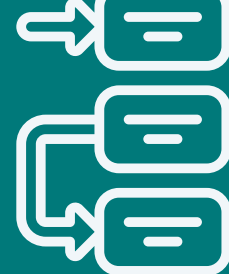


LES QUESTIONS PERTINENTES À VOUS POSER, AVANT DE VOUS LANCER

- Quels sont les différents points d'accès qui existent aujourd'hui ? À qui s'adresser en cas de besoin d'assistance ? Les équipes RH ou IT ?
- Avez-vous une vision claire de l'expérience employé ? Si oui, pensez-vous que Employee Center correspond à la vision de l'expérience employé ?
- Qui sont les parties prenantes ? Et comment seront-elles affectées par cette migration ou ce déploiement ?
- Quels produits prévoyez-vous d'intégrer dans un avenir proche ? Auront-ils besoin d'un point d'accès différent du portail de service ServiceNow standard ?

QUELLES SONT LES CONSIDÉRATIONS TECHNIQUES AVANT DE DÉPLOYER OU DE MIGRER VERS EMPLOYEE CENTER ?

- Employee Center utilise la même pile technologique que Service Portal qui est AngularJS, ce qui signifie que vous pouvez personnaliser, si nécessaire, de la même manière que vous le feriez pour Service Portal.
- Plus de 200 widgets OOB disponibles pour Service Portal peuvent être utilisés tels quels sur Employee Center. Les widgets OOB peuvent être personnalisés ou de nouveaux peuvent être créés de la même manière pour répondre aux exigences.



4. CHOISIR LA BONNE APPROCHE

APPROCHE BIG BANG

(Migration en une seule étape)

Cette approche implique de migrer complètement de Service Portal à l'ESC en une seule étape.

- **Avantages :** Cela peut être plus rapide et efficace si votre organisation est prête pour le changement et si l'ESC répond à la plupart de vos besoins.
- **Considérations :** Il peut y avoir des défis en matière de gestion du changement, de formation rapide et d'ajustement à la nouvelle interface pour les employés.

APPROCHE PROGRESSIVE

(Migration par étapes)

Vous pouvez migrer progressivement certains services ou groupes d'utilisateurs de Service Portal vers l'ESC.

- **Avantages :** Cette approche permet une transition plus douce, en permettant aux employés de s'adapter graduellement à l'ESC. Les problèmes peuvent être identifiés et résolus au fur et à mesure.
- **Considérations :** Cela peut nécessiter un effort de gestion supplémentaire pour maintenir les deux interfaces en parallèle pendant un certain temps.

APPROCHE PILOTE

(Migration avec un groupe restreint)

Sélectionnez un groupe d'utilisateurs restreint pour migrer vers l'ESC dans un premier temps, puis évaluez les résultats avant une migration plus large.

- **Avantages :** Cela permet de résoudre les problèmes potentiels et d'affiner l'ESC avant de l'étendre à l'ensemble de l'organisation.
- **Considérations :** Le processus peut être prolongé si vous choisissez d'évaluer et de faire des ajustements en fonction des commentaires du groupe pilote.

APPROCHE HYBRIDE

(Combinaison des Approches)

Vous pourriez combiner différentes approches en fonction des besoins spécifiques de chaque service ou groupe d'utilisateurs.

- **Avantages :** Cela offre une flexibilité pour gérer les différentes complexités et niveaux de préparation des services et des employés.
- **Considérations :** Une coordination minutieuse est nécessaire pour éviter toute confusion ou interruption des services.

APPROCHE PHASÉE

(Migration par phases)

Vous pourriez diviser la migration en phases, chaque phase incluant des fonctionnalités ou des services spécifiques à migrer.

- **Avantages** : Cette approche permet une transition progressive, en étant capable de concentrer les ressources sur des aspects spécifiques à chaque phase.
 - **Considérations** : Une planification minutieuse est nécessaire pour définir les priorités des phases et pour gérer les interdépendances.
-

5. PERSONNALISATION ET CONFIGURATION

La personnalisation et la configuration sont essentielles pour adapter l'employee service center aux processus de votre organisation.

Voici un aperçu des principales étapes à suivre:

✓ Analyse des Besoins

Identifiez les services, les processus et les flux de travail spécifiques de votre organisation que vous souhaitez inclure dans l'ESC.

Évaluez les champs et les catégories de services dont vos employés ont besoin pour soumettre des demandes et accéder aux informations.

✓ Configuration des Catégories de Services

Définissez les catégories de services qui correspondent aux domaines fonctionnels de votre organisation (RH, IT, Facilities, etc.).

Configurez les champs nécessaires pour chaque catégorie de service, tels que les formulaires de demande, les priorités, les descriptions, etc.

✓ Personnalisation des Formulaires

Personnalisez les formulaires de demande pour chaque catégorie de service en ajoutant des champs spécifiques à vos processus.

Utilisez des widgets et des options de formatage pour rendre les formulaires plus conviviaux et informatifs.

✓ Widgets et Composants

Utilisez des widgets pour afficher des informations pertinentes et des options d'action sur le portail.

Ajoutez des widgets pour afficher des listes de demandes, des articles de base de connaissances, des annonces, etc.

✓ Autorisations et Sécurité

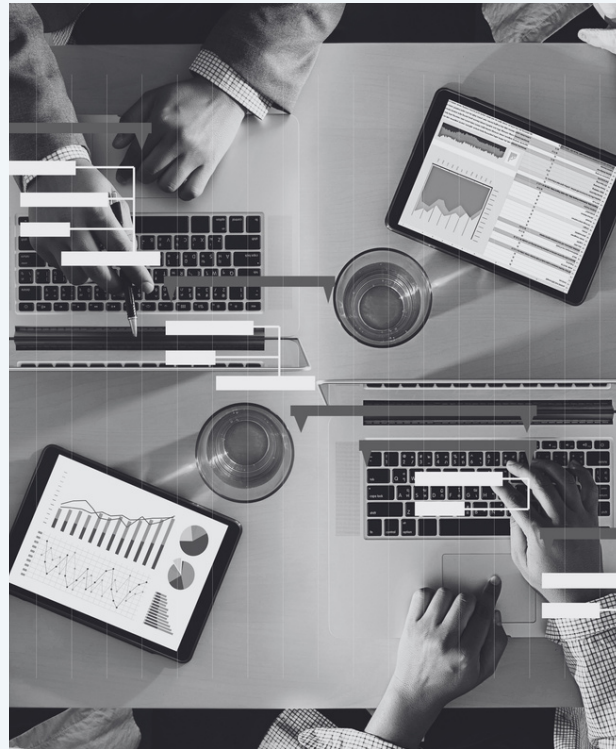
Configurez les autorisations pour déterminer qui peut accéder à quelles catégories de services et effectuer quelles actions.

Veillez à ce que les employés aient uniquement accès aux informations et aux fonctionnalités nécessaires à leurs rôles.

✓ Notifications et Alertes

Configurez les autorisations pour déterminer qui peut accéder à quelles catégories de services et effectuer quelles actions.

Veillez à ce que les employés aient uniquement accès aux informations et aux fonctionnalités nécessaires à leurs rôles.



✓ Processus et Flux de Travail

Définissez les flux de travail pour automatiser les processus, les approbations et les notifications.

Personnalisez les étapes du flux de travail en fonction des exigences de votre organisation.

✓ Interface Utilisateur

Personnalisez l'apparence générale de l'ESC pour refléter la marque et le style de votre entreprise.

Choisissez des couleurs, des logos et des images appropriés.

✓ Documentation et Support

Créez une documentation détaillée sur la manière d'utiliser l'ESC, y compris les instructions pour soumettre des demandes, suivre les demandes, etc.

Mettez en place un système de support pour aider les utilisateurs en cas de questions ou de problèmes.

✓ Tests et Validation

Effectuez des tests approfondis pour vous assurer que les fonctionnalités et les processus fonctionnent comme prévu. Sollicitez les commentaires des utilisateurs avant le déploiement complet.

✓ Formation des Utilisateurs

Fournissez une formation aux employés sur la manière d'utiliser l'ESC, en mettant en évidence les fonctionnalités clés et les meilleures pratiques.

La personnalisation et la configuration de l'ESC exigent une compréhension approfondie de vos besoins, des compétences en développement (par exemple, HTML, CSS, JavaScript), ainsi qu'une attention aux détails pour créer une expérience utilisateur fluide et conviviale.

Il faudra veiller à mettre en œuvre les meilleures pratiques de conception et à vous assurer que la personnalisation ne compromet pas la performance ou la sécurité de la plateforme.

EN RÉSUMÉ

La migration du Service Portal vers l'Employee Service Center n'est pas simplement un changement technologique, mais une évolution vers une gestion des services informatiques plus avancée et conviviale. Bien planifiée, cette transition peut apporter des améliorations significatives à votre environnement de travail.

Explorez chaque étape avec soin, choisissez la bonne approche et profitez des avantages d'une expérience utilisateur améliorée et de fonctionnalités accrues. La migration est une opportunité d'optimiser vos opérations - saisissez-la avec confiance et anticipation.



EXEMPLE D'UNE MIGRATION SP VERS ESC

Hi Abraham,
How can we help you



Request Something

Browse the catalog for services and items you need



Knowledge Base

Browse and search for articles, rate or submit feedback

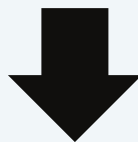


Get Help

Contact support to make a request, or report a problem

Current Status

My Assessments and Surveys



Technology services ▾

Hi Abraham,
How can we help you

Search



Request Something

Browse the catalog for services and items you need



Knowledge base

Browse and search for articles, rate or submit feedback



Get Help

Contact support to make a request, or report a problem

Popular topics



IT for IT

My active items



Tasks

0 >



Requests

0 >



Surveys

0 >





Migrez en Toute Simplicité de Service Portal vers L'Employee Service Center

Vous envisagez de migrer de Service Portal vers l'Employee Service Center ?

Notre équipe d'experts est prête à rendre cette transition fluide et efficace. Bénéficiez de nos compétences approfondies pour optimiser votre gestion des services informatiques.

Contactez-nous dès aujourd'hui ! Explorez les bénéfices de notre expertise et offrez à vos employés une expérience informatique exceptionnelle.

[PARLER À UN EXPERT](#)

