



**Anna Eldh**  
Platform Lead  
Netgain AB

## Digitalisera HR med ServiceNow

Den moderna HR-avdelningen har börjat hamna i fokus och är nu redo att ta nästa steg i digitaliseringen. HR-medarbetare efterfrågar idag mindre administrativa arbetsuppgifter och större fokus på strategiskt arbete, med utrymme för organisations- samt talangutveckling. Men hur går man då som organisation tillväga för att möta dessa behov? Netgains Platform Lead inom ServiceNow, Anna Eldh, är mitt uppe i två leveranser kopplade till HR-avdelningar – så vi låter henne berätta mer om projekten och hennes syn på HR-digitalisering och automatisering på plattformen ServiceNow.

– Jag är med i två spännande projekt som gör stora framsteg. Båda projektet inför just nu ServiceNow som verktyg för att stödja sina HR-processer på olika sätt. Fokus är dels på att strukturera upp och synliggöra de tjänster som HR erbjuder till sin organisation, men också skapa mer effektiva arbetssätt inom HR-teamen. Senaste veckorna har vi främst arbetat med att skapa en digital onboarding- samt offboardingupplevelse för personal i respektive organisation, processer som för många organisationer ofta är komplexa och svåröverskådliga. Men med ServiceNow som tekniskt stöd, finns processer som kan skapa mycket värde för så väl organisationen som medarbetaren.

### Varför tror du att allt fler organisationer börjar satsa mer på att digitalisera och automatisera sin HR-avdelning?

– Jag tror att HR-avdelningarna, under många år, inte fått den kärlek och uppmärksamhet som de förtjänar vad det gäller innovation och effektivitet i sitt arbete. Att många HR-avdelningar idag fortfarande arbetar med gemensamma e-postlådor, excellistor och dokument utspridda på diverse SharePoint-sidor, för att hantera en anställds viktigaste frågor, är för mig nästintill ofattbart. I samband med att företagens mer verksamhetsnära processer samt IT-avdelningarna satsar allt mer på digitalisering och automatisering, märker vi att detta nu även börjat nå HR-avdelningarna.

– Ett exempel på detta är just införandet av ServiceNow, ett verktyg som ofta implementerats på en IT-avdelning, där man nu börjar se värdet av att använda samma verktyg även för HR. Att etablera en plattform som ServiceNow innebär inte enbart de självklara fördelarna för ett HR-team, som att avlasta personalen från tidskrävande administrativa uppgifter. Fördelarna innefattar även att skapa en bättre användarupplevelse i stort, för så väl HR, chefer och anställda vilket ger förutsättningar för att bli en attraktivare arbetsplats. Chefer får mer tid att lägga på värdeskapande ledarskap, vilket skapar både glada och mer lojala medarbetare. Det gör dessutom livet enklare för nyanställda som får en snabbare väg in i sitt nya jobb.

### Vad är största utmaningen enligt dig vid införandet av plattformen för en HR-avdelning?

– Den största utmaningen är enligt mig att våga utmana det klassiska synsättet på en HR-avdelning. Att våga erkänna att lösningar som att skicka ett mail till en funktionsbrevlåda eller fylla i en Word-blankett inte är framtiden. De gamla arbetssätten gynnar varken HR-medarbetarna, cheferna eller de anställda.

– En HR-avdelning tillhandahåller som vilken annan organisation tjänster för sina anställda och dessa behöver moderniseras och synliggöras. Genom exempelvis digitala formulär, automatiska uppdateringar av användarprofiler och godkännanden i mobilen för chefer kan man komma bort från de gamla tillvägagångssätten och på riktigt börja frigöra tid.

### Vad är största utmaningen enligt dig vid införandet av plattformen för en HR-avdelning?

– Den största utmaningen är enligt mig att våga utmana det klassiska synsättet på en HR-avdelning. Att våga erkänna att lösningar som att skicka ett mail till en funktionsbrevlåda eller fylla i en Word-blankett inte är framtiden. De gamla arbetssätten gynnar varken HR-medarbetarna, cheferna eller de anställda.

– En HR-avdelning tillhandahåller som vilken annan organisation tjänster för sina anställda och dessa behöver moderniseras och synliggöras. Genom exempelvis digitala formulär, automatiska uppdateringar av användarprofiler och godkännanden i mobilen för chefer kan man komma bort från de gamla tillvägagångssätten och på riktigt börja frigöra tid.

### Hur ser du på framtiden för en mer digital och effektiv HR-avdelning samt utvecklingen av HR i ServiceNow?

– Vi på Netgain ser med spänning på framtiden gällande digitalisering och automatisering av HR och vi märker tydligt att intresset kring ServiceNow bara ökar. Netgain är idag bland de främsta inom HR-implementationer och vi hoppas kunna bidra med mer kunskap hos både våra befintliga och framtida kunder.

– Att se vad ServiceNow som plattform kan göra för en HR-avdelning med sina kraftfulla automatiseringsmöjligheter, användarvänliga gränssnitt och mobila lösningar är något som inspirerar så väl oss på Netgain som våra kunder. Vi hjälper våra kunder att skapa den framtida arbetsplatsen, där nödvändig administration och information inte skapar stress, utan snarare, tillåter chefer och medarbetare att göra rätt saker.

**Kontakt:** [anna.eldh@netgain.se](mailto:anna.eldh@netgain.se)

[Länk till artikeln här!](#)