



## Workday 헬프

Workday 헬프는 직원이 필요한 정보를 더 빨리 찾게 해주는 HR 지식 및 케이스 관리 솔루션을 제공합니다. Workday는 직원에게 쉽게 액세스하고 명확하게 이해할 수 있는 정보를 제공하여 HR 관련 문의의 경험을 간소화합니다. Workday 헬프를 활용하면, 한군데서 HR 지식을 생성하고 저장하면서 쉽게 관리할 수 있습니다. 추가 지원이 필요한 경우, 직원은 빠르고 쉽게 케이스를 생성할 수 있습니다.

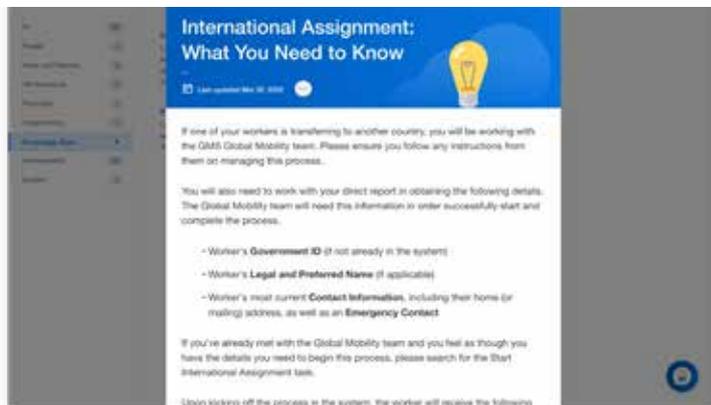
### 지식 관리

#### HR 지식의 소스 관리

팀에서 이미 익숙하게 활용 중인 시스템에서 HR 지식을 생성, 구성, 관리함으로써 생산성을 향상합니다. 설득력 있는 정보를 시의적절하게 생성하고 비디오, 하이퍼링크, 관련 태스크 직접 연결과 함께 실시간 업데이트할 수 있습니다.

#### 직원 셀프서비스로 지식 활용

직원이 HR 관련 사항을 문의하려는 경우, 간단한 검색을 통해 HR 비디오, 추천 보충 문서, 관련 링크 등 풍부한 콘텐츠를 확인할 수 있어 케이스를 생성할 필요성도 줄어듭니다. Workday 헬프라는 통합 지식 관리 솔루션을 통해 직원이 간편하게 HR 정보를 활용할 수 있습니다.



Workday 지식 문서는 텍스트, 비디오, 링크, 태스크/추가 지원 직접 연결 등 다양한 형태의 유익한 정보로 구성됩니다.

### 주요 이점

- 모든 HR 니즈를 단일 소스로 처리하여 조직 효율성 강화
- 맞춤형 HR 응답으로 직원 경험 향상
- 기밀 케이스 기밀 보장 및 컴플라이언스 요건 충족

### 주요 기능

#### 지식 관리

- 직관적 검색
- 지식 문서에서 케이스 생성
- 모바일 등 어디에서나 액세스 가능
- 콘텐츠 관리
- 콘텐츠 버전 관리
- 콘텐츠 사용 추적

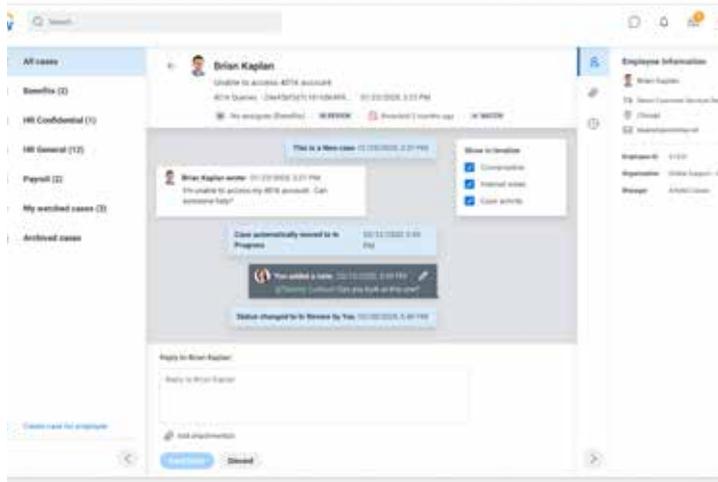
#### 케이스 관리

- 인터랙티브 케이스 관리 워크스페이스
- 자동화된 케이스 라우팅 및 규칙 엔진
- 내부 케이스 메모 및 첨부 자료
- 케이스 담당자가 Workday HCM(Human Capital Management)의 컨텍스트 기반 직원 데이터 확인 가능
- 기밀 케이스를 위한 보안
- 구성 가능한 SLA(서비스 수준 계약)
- SLA 보고 및 가시성

### 결과

- 직관적 셀프서비스 우선 접근 방식을 통해 케이스 생성의 필요성 감소
- 동일한 워크스페이스에서 케이스 이력 및 직원 데이터를 확인할 수 있어 HR 효율성 향상
- 단일 기록 시스템(SoR)에서 콘텐츠 관리를 간소화하여 더 수월한 데이터 유지관리 지원





케이스 세부내용

### 기밀 케이스를 위한 보안

HR 케이스는 컴플라이언스 요건에 따라 특별하게 처리해야 합니다. 아울러 직원이 민감한 정보가 부적절하게 공유되지 않음을 확신할 수 있어야 합니다. 보기 권한을 설정하여 적합한 담당자만 기밀로 분류된 케이스에 액세스하게 할 수 있습니다.

Workday 솔루션으로 HR 서비스를 더 효과적으로 제공할 방법을 <https://www.workday.com/ko-kr/products/human-capital-management/hr-service-delivery.html>에서 알아보십시오.

### Workday 배포로 중요 가치 신속 실현

Workday는 배포 서비스, 교육, 지원을 제공하고 상시 혁신에 매진하므로 고객은 조직의 성장과 함께 안심하고 Workday 제품을 사용할 수 있습니다. 고객마다 요구사항, 리소스, 목표가 다르므로 Workday는 다양한 니즈 및 학습 스타일에 부합하는 서비스를 제공합니다.

고객이 더 빨리 목표를 달성하고 팀의 역량을 강화하도록 구독형 WSP(Workday Success Plans)에서는 Workday를 더 깊이 있게 이해하는 데 필요한 특별한 리소스, 도구, 전문 지식을 제공합니다.

자세한 내용은 [workday.com/cx](https://workday.com/cx)를 참조하십시오.



워크데이 코리아 유한회사 | 서울특별시 강남구 테헤란로 129 강남 N 타워 14층 |  
수신자 부담 전화번호 080 822 1409 | [workday.com/ko](https://workday.com/ko)

©2021. Workday, Inc. All rights reserved. Workday와 Workday 로고는 Workday, Inc.의 등록 상표입니다.  
기타 모든 브랜드 및 제품 이름은 해당 소유자의 상표 또는 등록 상표입니다.  
20210526-workday-help-datasheet-KOKR