



# 第七届人力资源共享服务中心年会

2017. 11. 22





# 伊顿人力资源服务的变革及转型

- 全球布局 – 建立**Global Back Office**
- 打造一站式人力资源服务模式
- 携手 HRBP 和CoE 推进变革管理
- 持续流程改进和高效运营

Lisa Shen – HRS director, APAC  
Apple Bao – HRS manager, NAEA



*Powering Business Worldwide*

# 伊顿 – 动力，因我们而不同

# Eaton - We Make What Matters

## Work

### 电气集团

- 电气产品
- 电气系统和解决方案

### 工业集团

- 宇航
- 液压
- 车辆

- 总部分别位于美国克利夫兰、亚太地区总部位于中国上海
- 客户遍及全球超过 175 个国家和地区
- 员工总数约 **95,000** 人

2016 销售 197 亿美元  
净收入 19 亿美元



Powering Business Worldwide

# EATON - 致力于改善人们的生活和环境质量, 提供更为**可靠、高效和安全**的动力管理技术



宇航



楼宇



数据中心



饮料和食品



政府



医疗保健



机器制造



海事



矿业、金属和矿  
石加工



移动机械和设备



石油和天然气



制药



铁路



可再生能源



民用建筑



公用设施



车辆



水/废水工业



Powering Business Worldwide



对我们而言，

不仅要把事情做好，更要做正确的事情

- 被列入 CDP 的气候披露领导力指数，是标准普尔500强公司当中公认的领导者。
- 被纳入 FTSE4Good 指数系列，该指数系列旨在衡量在环境、社会和治理方面表现出色的公司绩效。
- 被《企业责任杂志》评为“百佳企业公民”。
- 荣获美世“2016年中国最佳健康雇主”称号，及入选2017福布斯“美国最佳雇主”500强榜单。



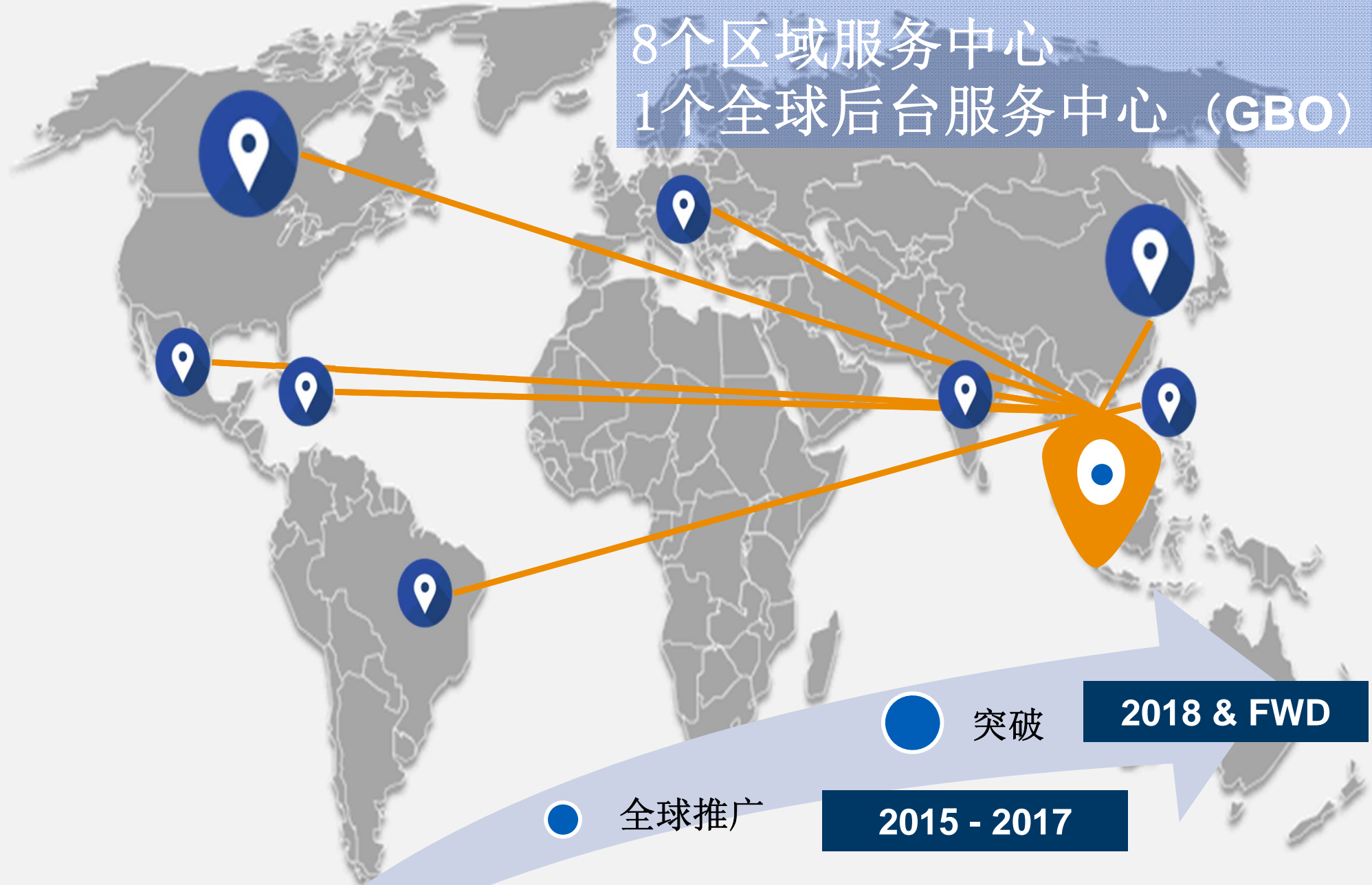
Powering Business Worldwide



# 伊顿人力资源服务中心

## 全球布局 - 建立Global Back Office (GBO)

8个区域服务中心  
1个全球后台服务中心 (GBO)



● 规划与试点

2013 - 2014

● 全球推广

2015 - 2017

● 突破

2018 & FWD

# 伊顿亚太区服务中心概览

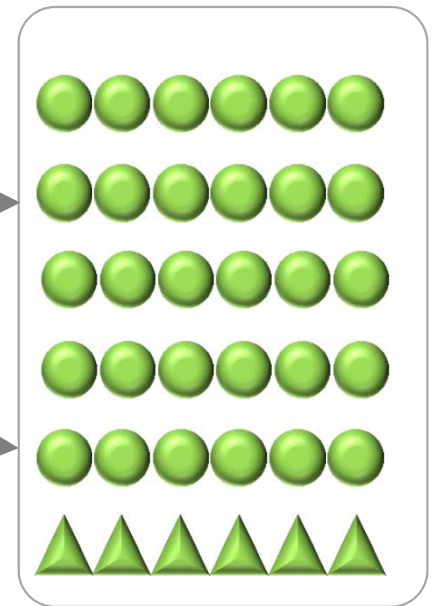
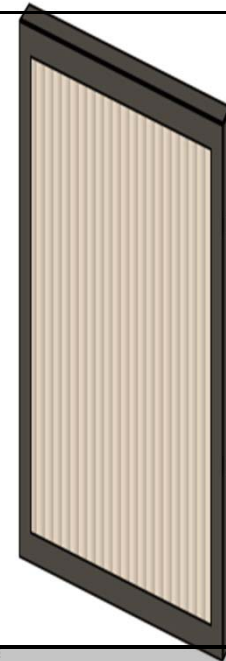
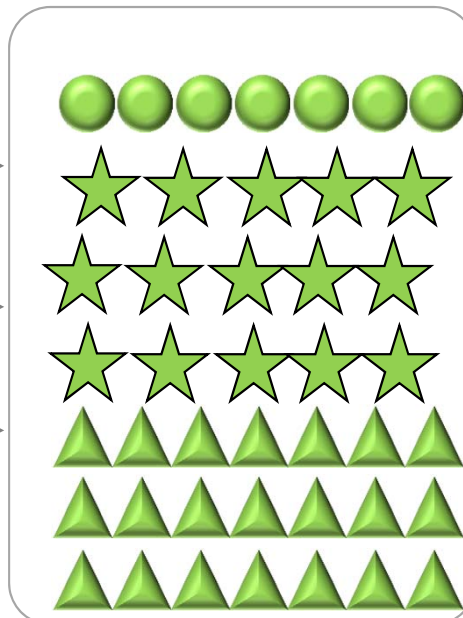
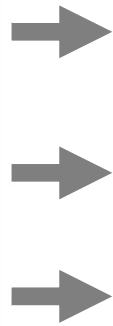
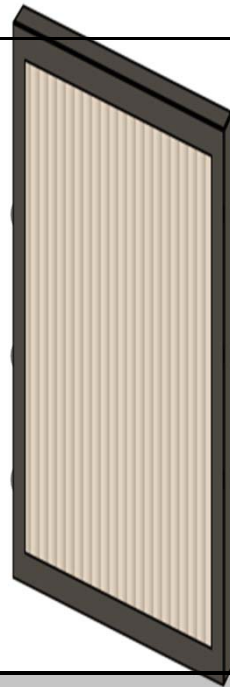


# 全球后台服务中心 – Why & How?



Field HR

CoE



Eaton  
Worldwide

美国, 巴西, 墨西哥,  
多米尼亚, 匈牙利,  
苏州, 印度, 菲律宾


菲律宾



Powering Business Worldwide

# 人力资源服务扩展 - 如何决策？

- **Tier 0 capability** (自助服务的能力)
- **Strategic importance of country**  
(战略重要性)
- **Language** (语言能力)
- **Cost to absorb** (成本吸收能力)
- **Availability of skills/talent** (人才/技能)

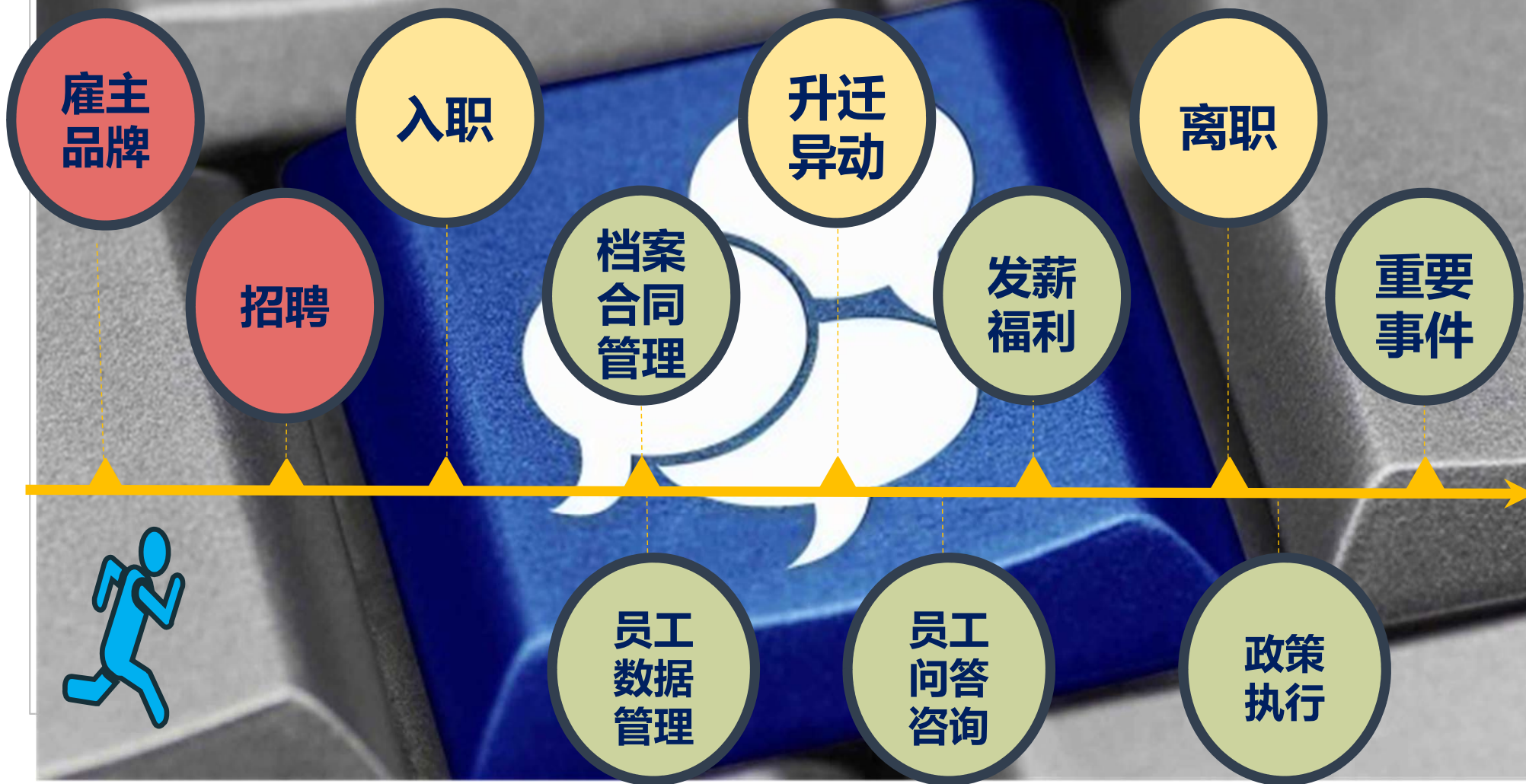


# 打造端对端人力资源服务模式

# 人力资源服务项目 – 如何决策？

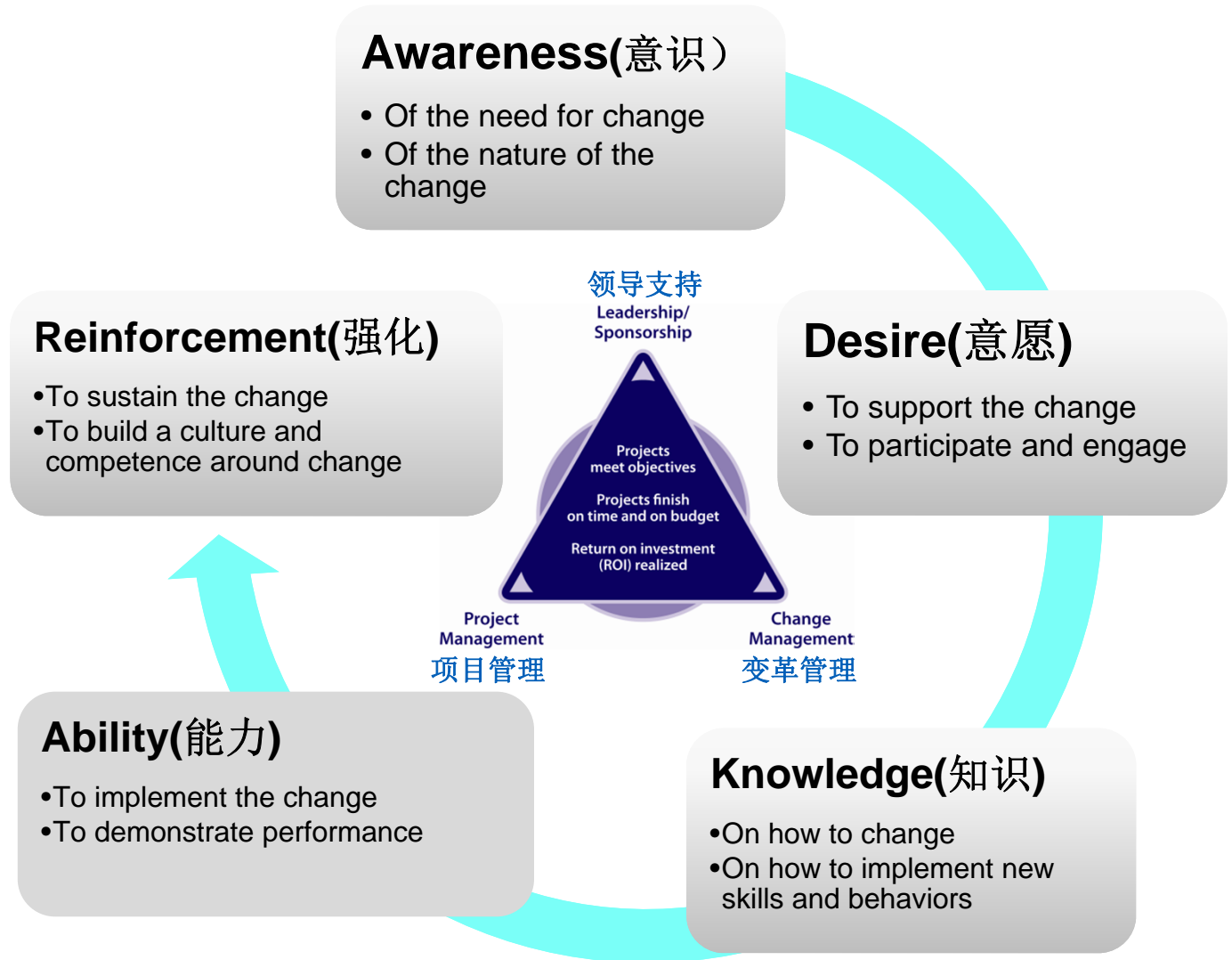


# 员工职业周期全覆盖



# 携手HRBP 和CoE推进人力资源共享服务

- Governance Model(变革管理机制)
- OPEX/CI committee(运营卓越 / 持续改进)
- Project Management (项目管理)



# Governance Model 变革管理机制



# OPEX/CI Committee

## 运营卓越 / 持续改进

- Do It Right at First Time
- Do it Faster
- Do it Cost Effectively

持续改进文化  
& 工具

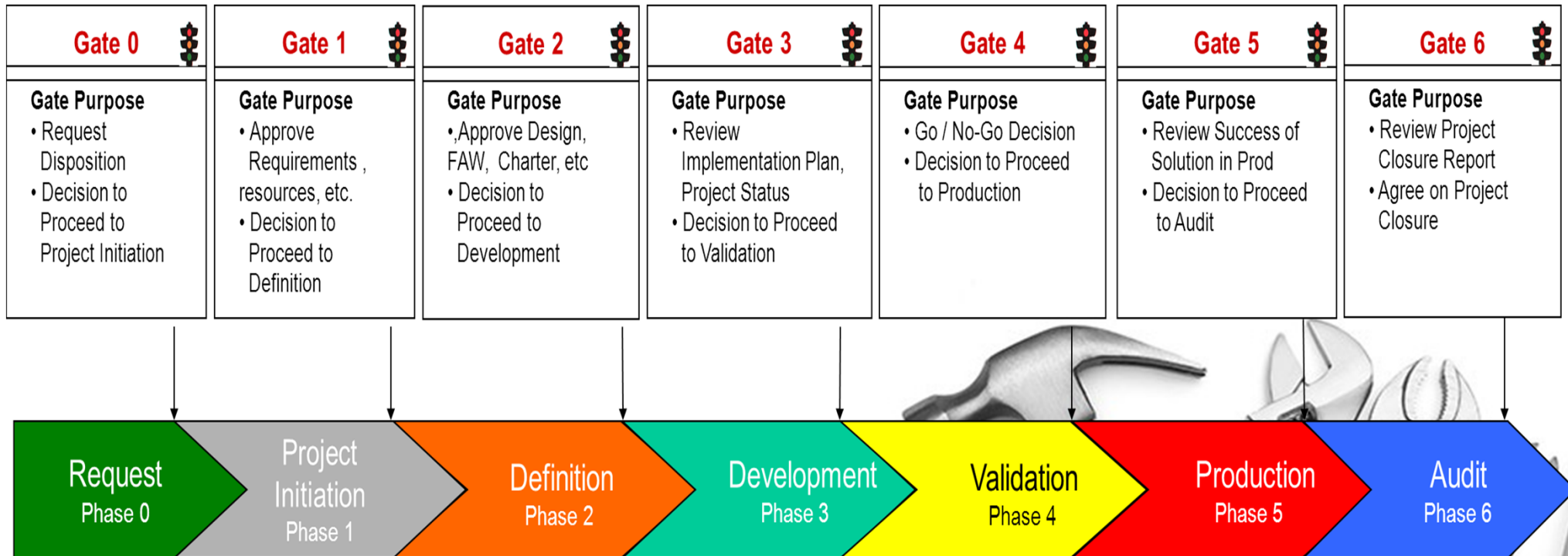
流程优化 & 自动  
化

政策标准化



# Project Management

## 项目管理 - 6里程碑标准化推动服务落地



# 八大运营指标



**% employees  
Supported**



**Time  
to resolve**



**employee / HR  
Ratio**



**Accuracy**



**Per employee  
support cost**



**Case  
volume**



**% cases  
meeting SLA**



**Customer  
Satisfaction**

# Putting in Numbers (透过数字看结果)

持续改善项目

成本节约

流程优化/标准化



Powering Business Worldwide

# Q&A

---





## 联系我们

地址: 上海市武宁路99号我格广场办公楼1701室

邮编 : 200063

电话: +86 21 6056 1858

Fax: +86 21 6056 1859

邮箱地址: [marketing@hrecchina.org](mailto:marketing@hrecchina.org)

网站: [www.hrecchina.org](http://www.hrecchina.org)

