



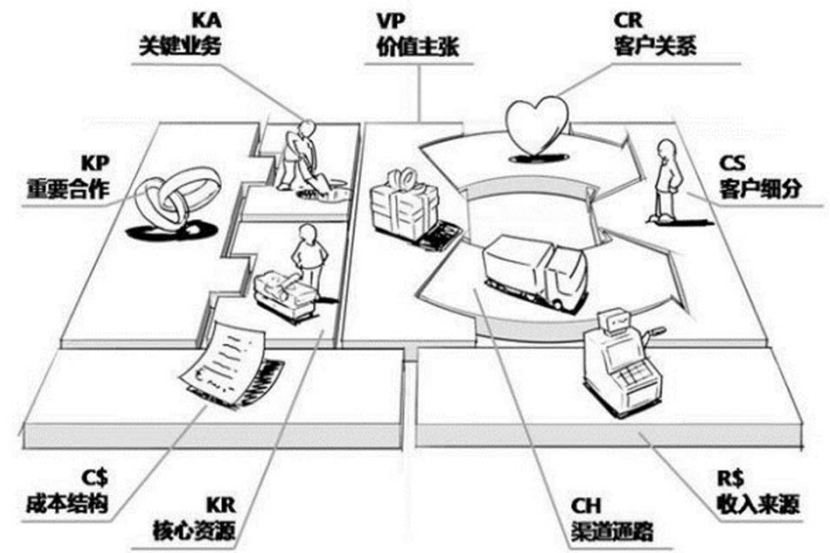
智享会  
HR Excellence  
Center



# 第七届人力资源共 享服务中心年会

2017. 11. 22





# 像运营企业一样 运营人力资源共享服务中心

2017人力资源共享服务中心大会分享

Raymond Yang

今天要分享的：

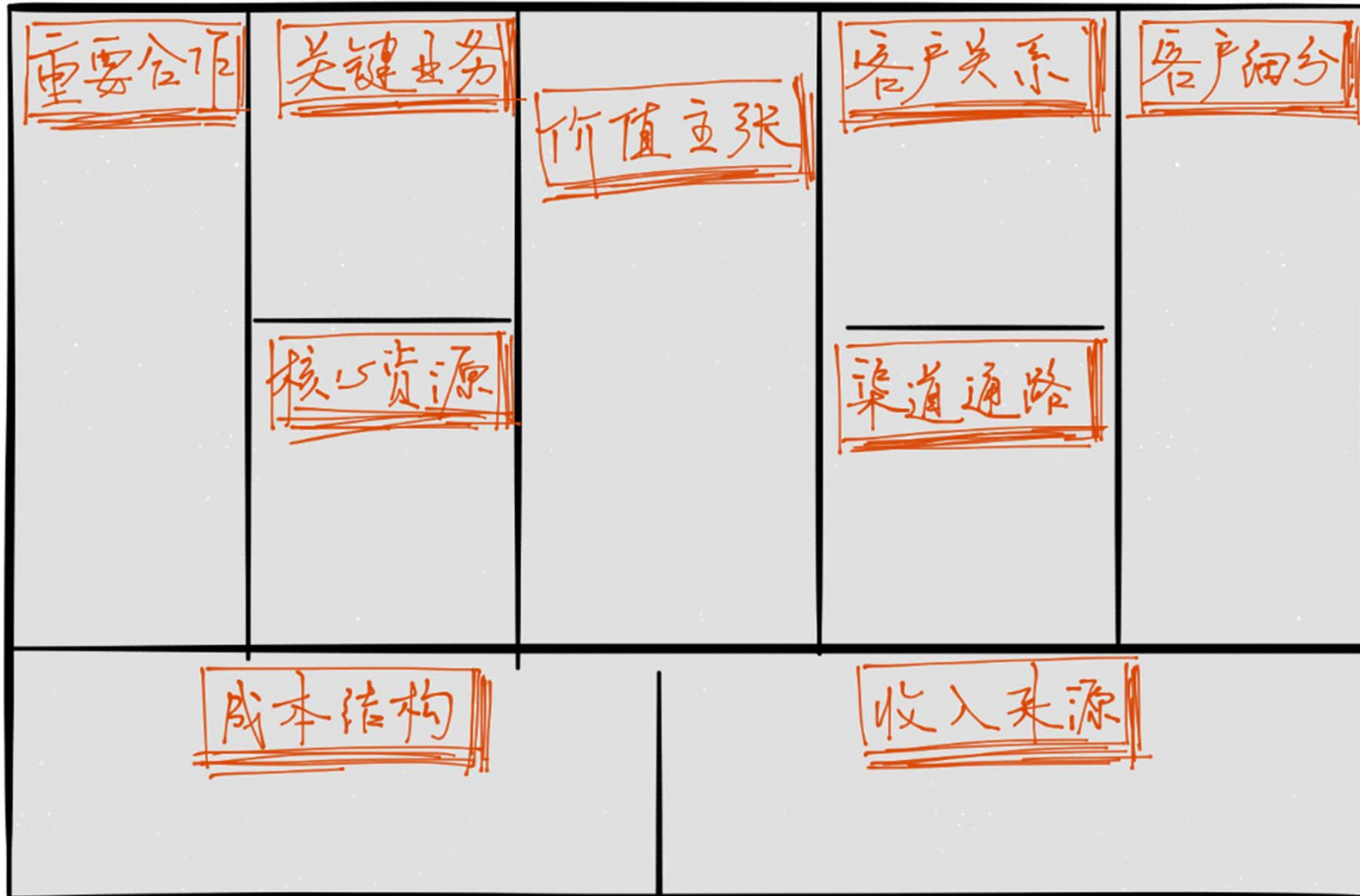




思考

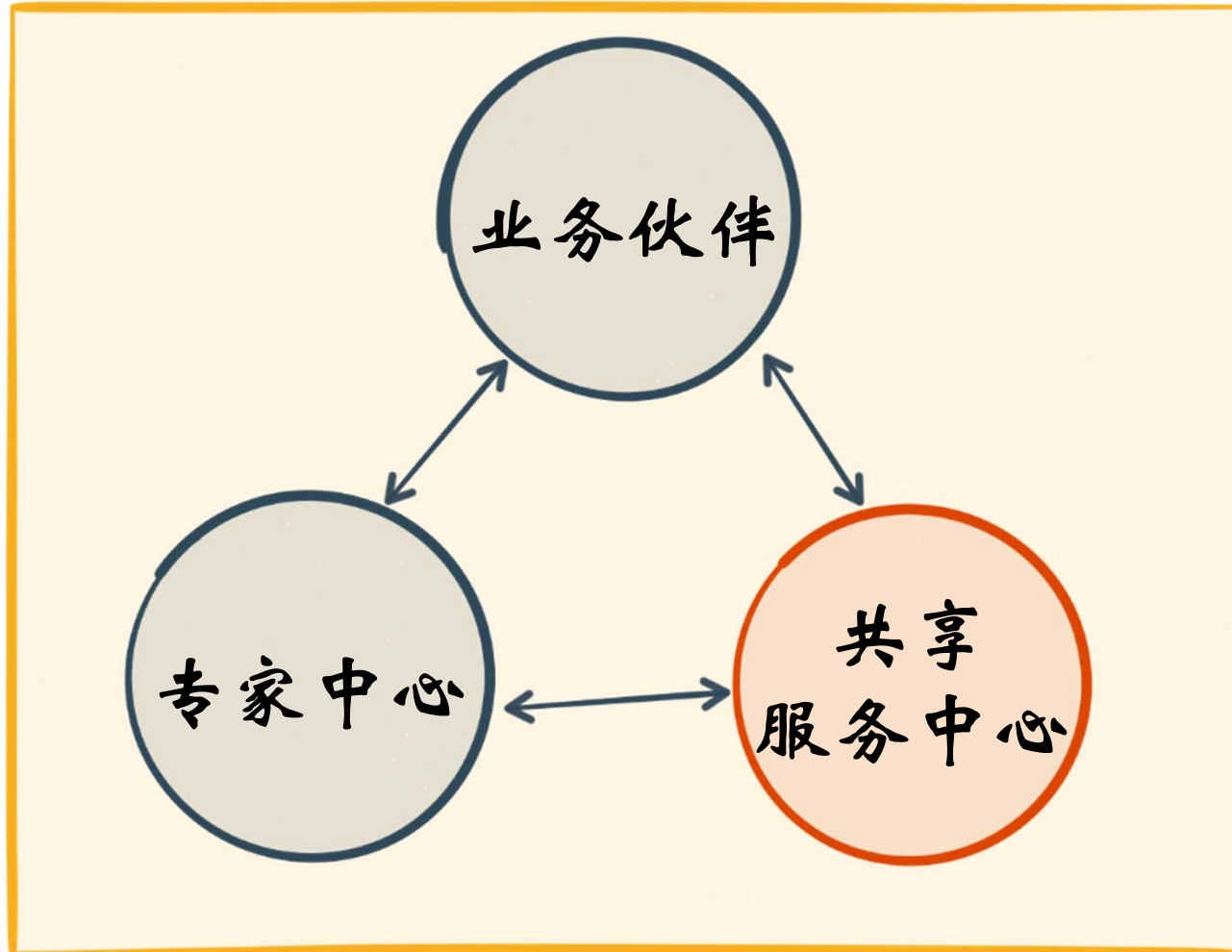
# 商业模式？ - 画出来

效率



价值

# 人力资源转型？ - 讲故事



# 人力资源转型？ - 定范围

人力资源战略

招聘

培训发展

绩效

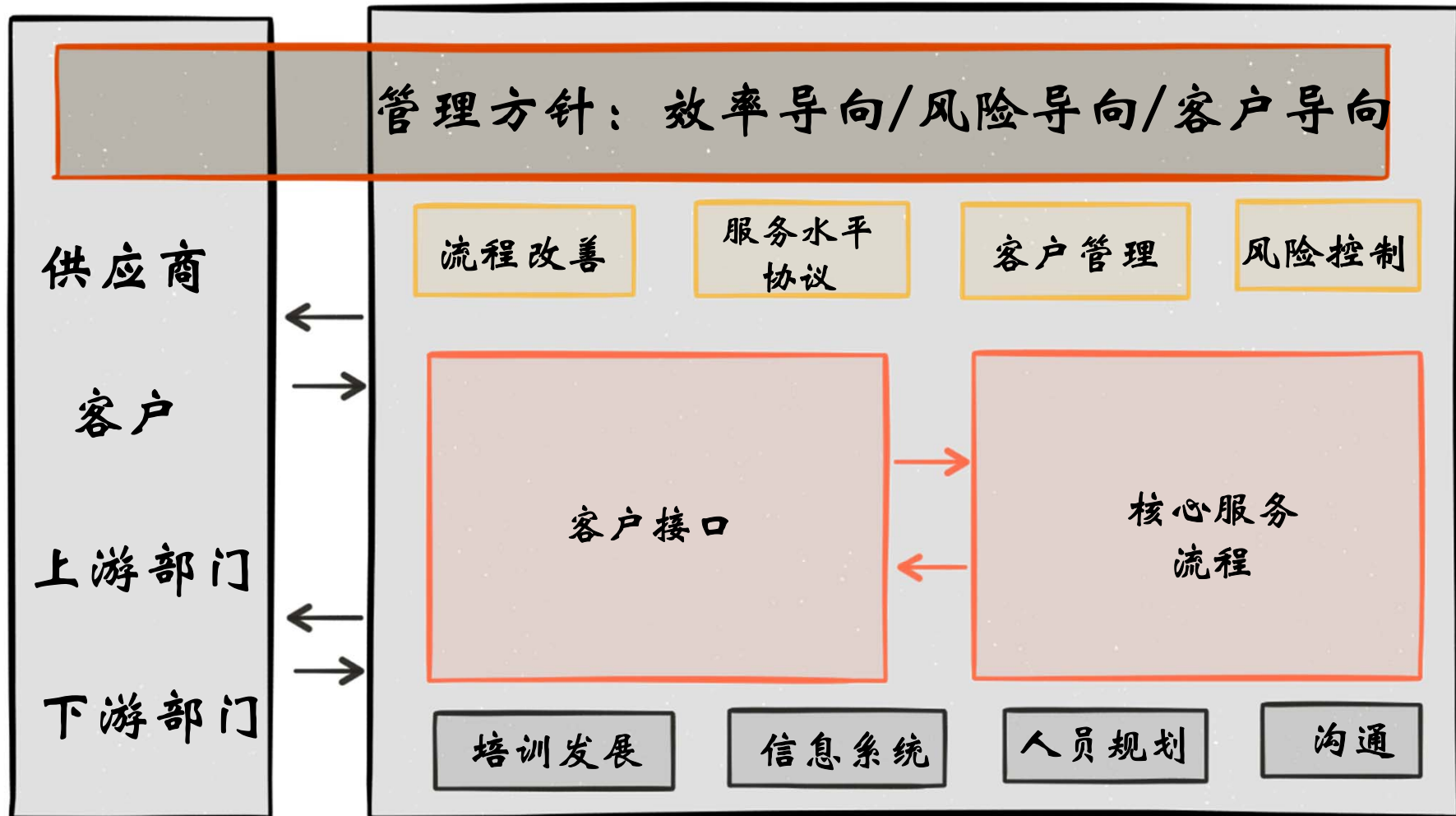
全面薪酬

战略层  
流程层

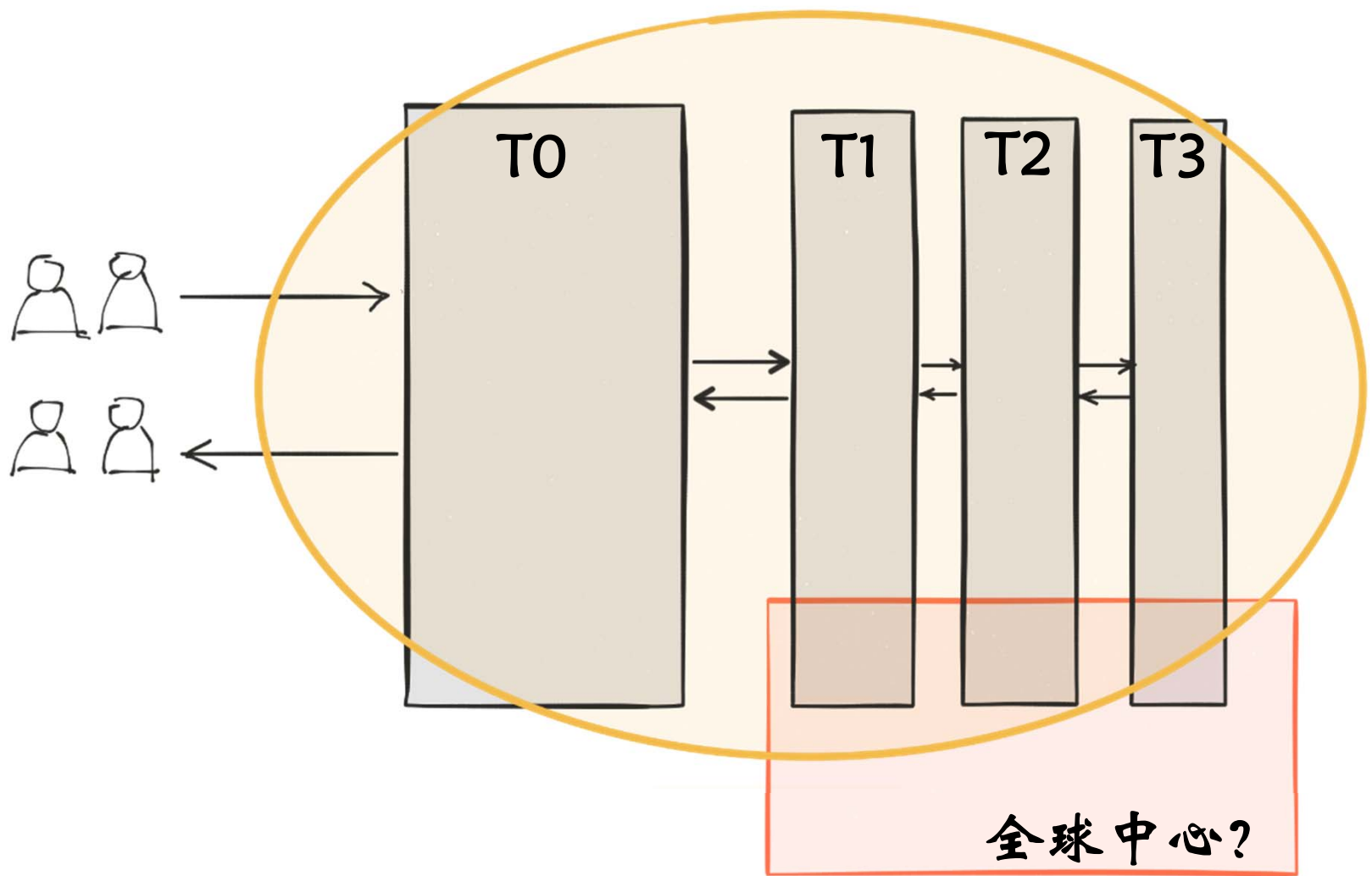
执行层  
系统层

基础人事管理

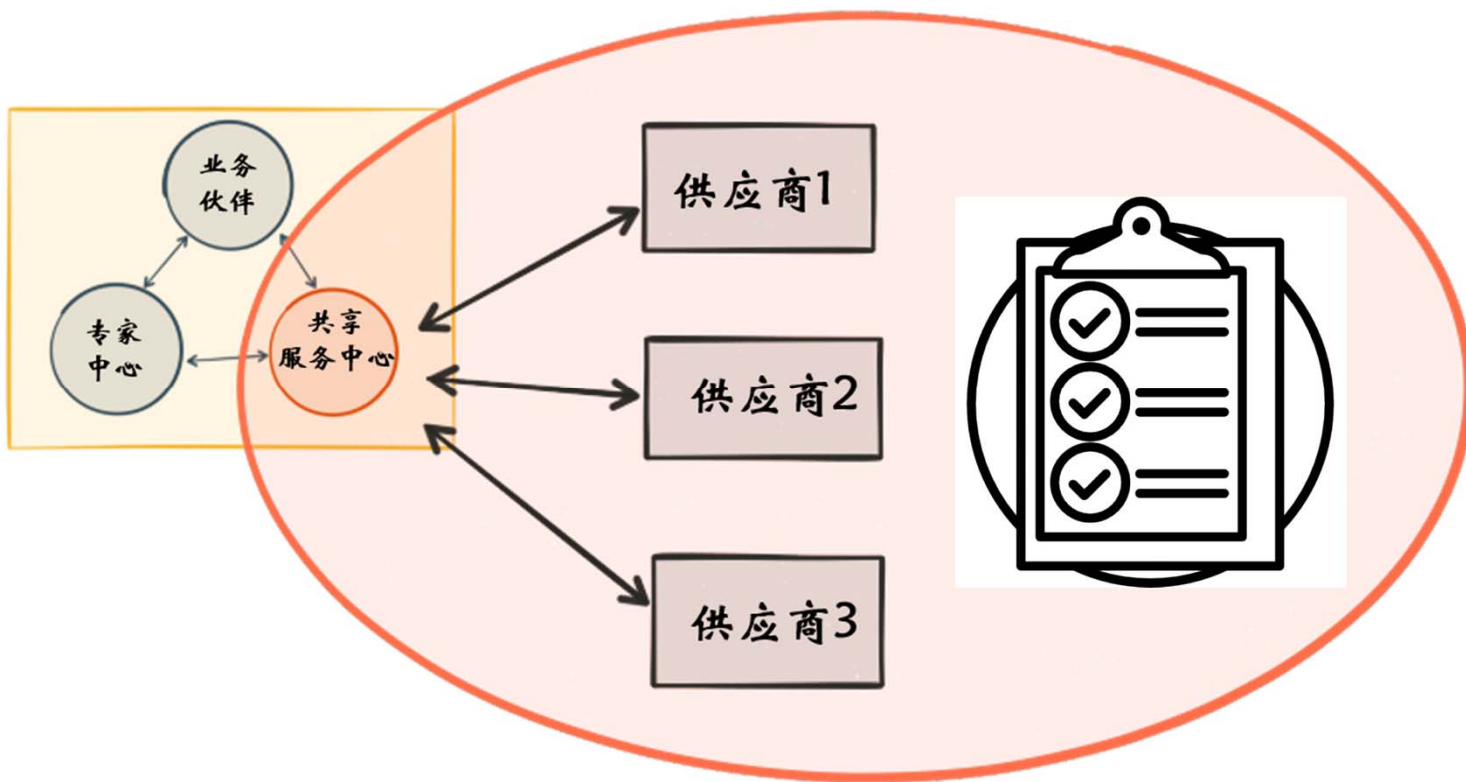
# SSC运营模型？ - 搭架子



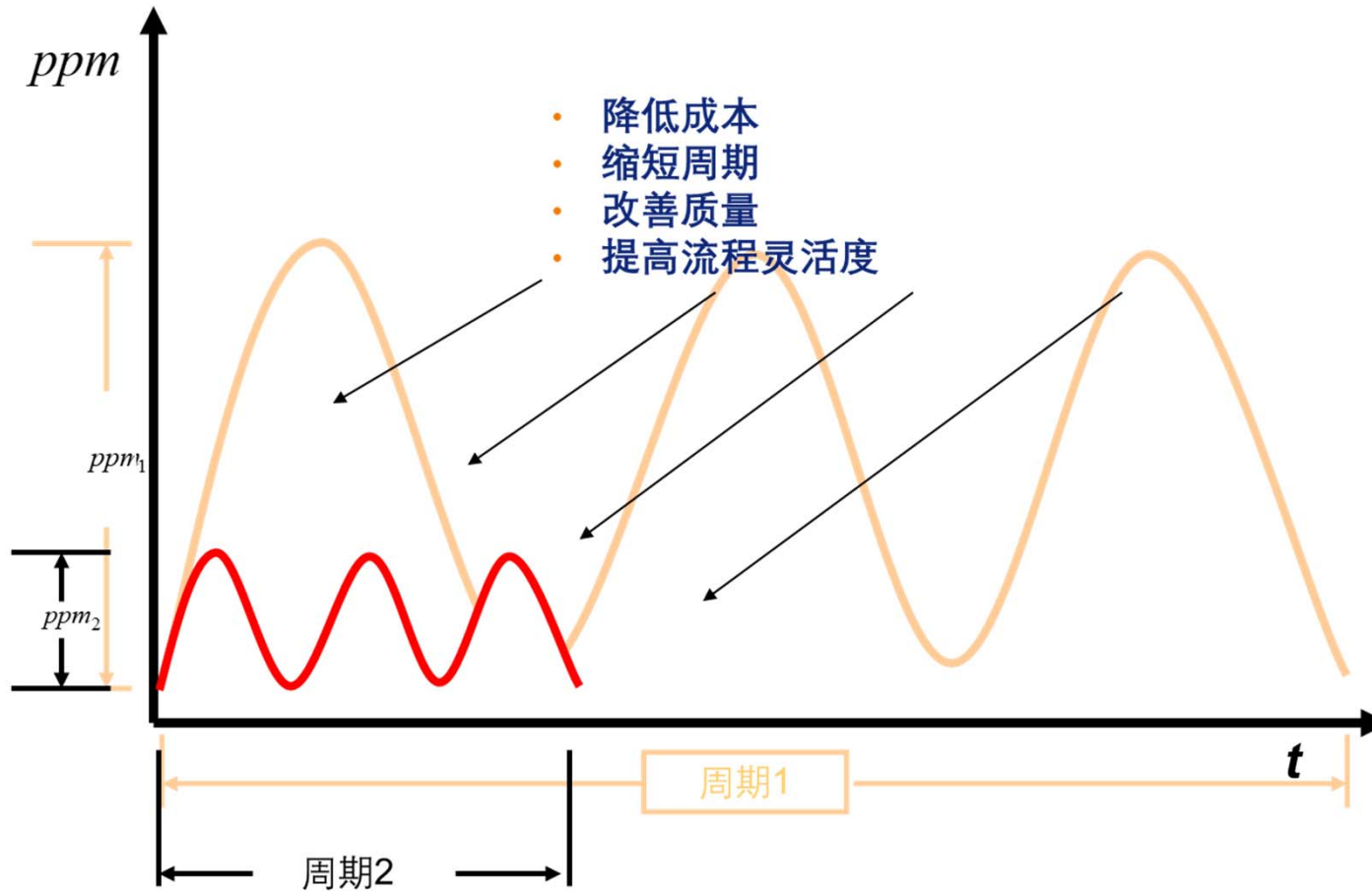
# 效率提升？ - “靠自己”



# 流程外包？ - 一家人，定规矩



# 效率提升？ - 向外学

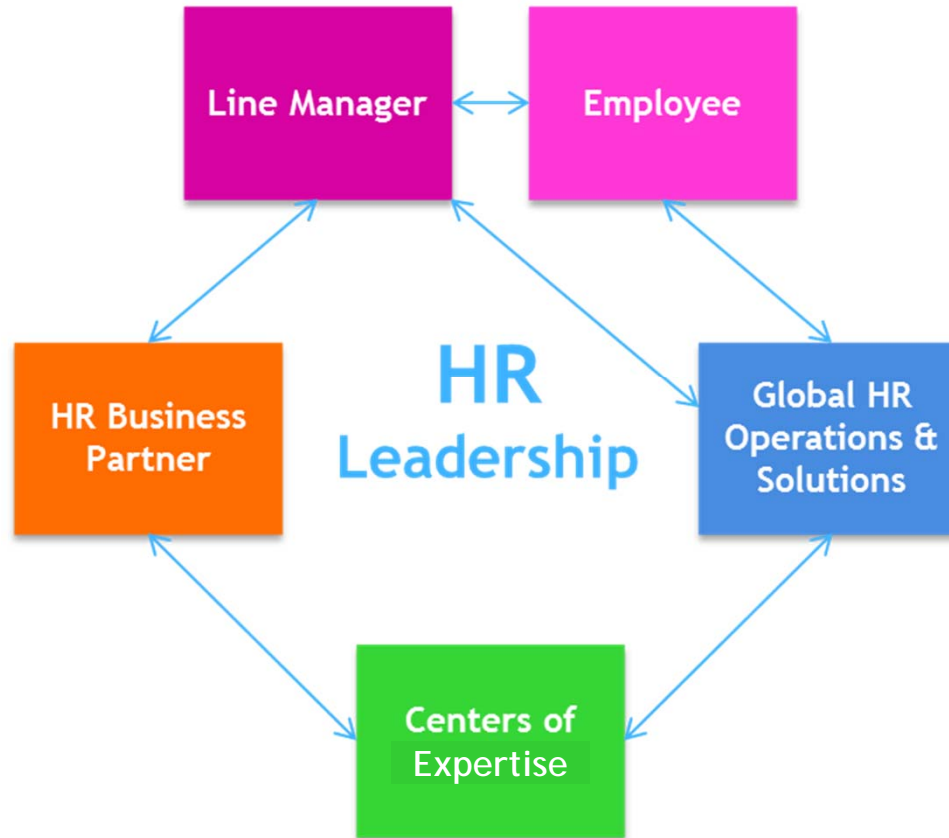


A red, hand-drawn rectangular border with a rough, sketchy appearance, framing the central text.

探索

# 三驾马车@DSM

Enabling our People to Excel



共享服务中心

- 管理HR流程、工具、产品及服务，致力于提高服务水平并降低运营成本
- 帮助HR真正成为业务部门的合作伙伴
- 通过HR商业分析为业务以及整个HR职能部门提供价值

# SSC商业模式画布@DSM



# SSC旅程@DSM



# 供应商管理@DSM

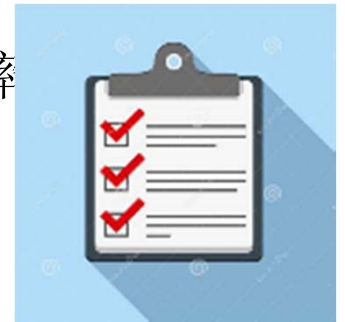


## 双周会议

- 问题分析（根本原因分析报告）
- 需求变更沟通及进度
- 团队调整（人员变动等）
- 下周/月重点事项
- 经验分享

## KPI（关键绩效指标）

- 服务中心响应率
- T1问题解决率
- 员工数据管理准确率
- 薪资发放及时性/准确率
- 数据接口稳定性
- 报表及时性/准确率

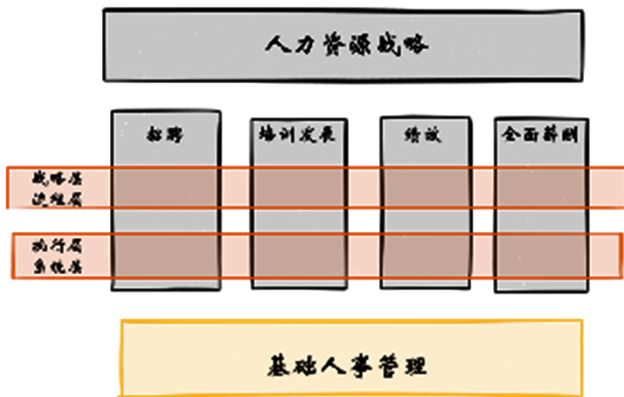


“同一个团队”  
非正式沟通渠道

# SSC服务框架@DSM



# 共享服务之培训与发展@DSM



| 层级         | 内容   | 其他  |
|------------|--|---|
| 战略层<br>专家层 | <ul style="list-style-type: none"> <li>培训及发展战略</li> <li>培训课程设计</li> <li>年度培训计划</li> </ul>                |   |
| 服务交付层      | <ul style="list-style-type: none"> <li>年度培训计划沟通</li> <li>培训课程注册</li> <li>培训现场支持</li> <li>培训评估</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>供应商管理</li> </ul> |
| 系统层        | <ul style="list-style-type: none"> <li>在线培训系统</li> </ul>   |   |

# 员工/经理自助@DSM

员工和HR门户



- 分步指南（快速参考卡）
- 表格和检查清单
- HR 政策
- 其他的HR和培训内容

系统|员工自助服务



- 分步指南（快速参考卡）
- 电子学习
- Rollover text帮助
- 通过系统咨询HR

HR 帮助台（供应商）



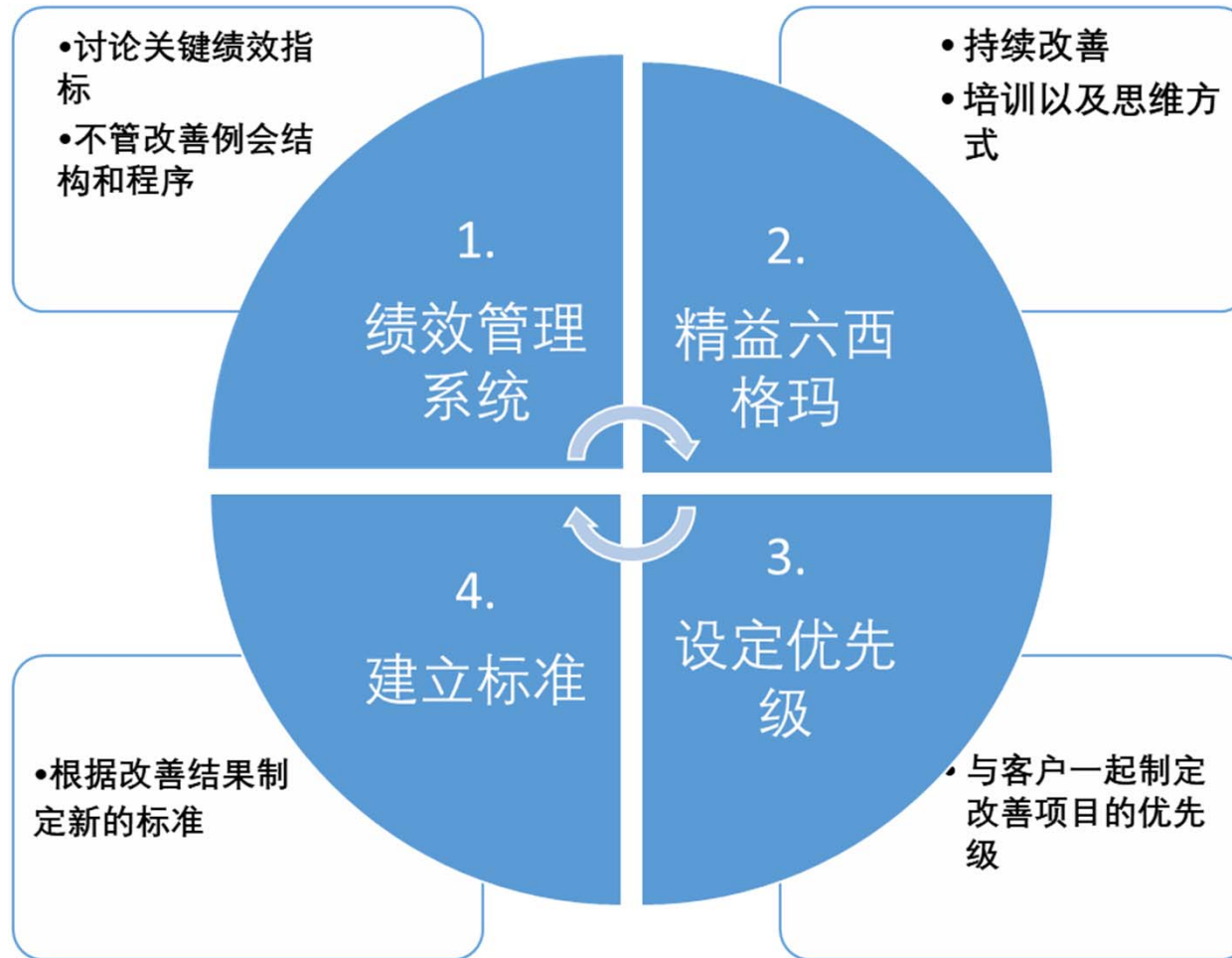
- 通过如下方式咨询HR：  
系统 / 电话 / 邮件
- 有关系统（系统、事务、政策）的所有问题
- 验证问题：
  - 个人号码
  - 居住地址
  - 邮政编码
  - 出生日期

现场支持



- 系统培训
- 在使用的前几周，您可以咨询HR或者培训师

# 绩效管理系统@DSM



# 精益六西格玛@DSM

## 用数据说话!!

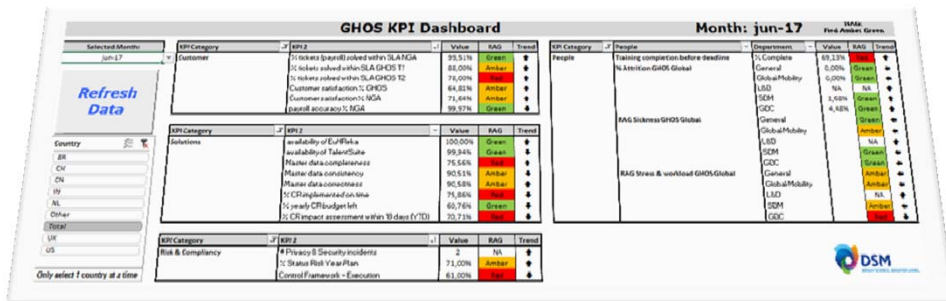
### 客户/服务/风险控制

- % 在规定要求时间内 ( SLA ) 解决问题
- % 客户满意度
- 数据质量 ( 完整性、准确性、一致性 )
- % 风险控制检查清单完成度
- .....



## 精益六西格玛文化

- 黄带/绿带/持续改善



A red, hand-drawn rectangular border with a rough, sketchy appearance, framing the text. The border is composed of multiple overlapping lines, giving it a textured, artistic look.

谢谢



## 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)

