



智享会
HR Excellence
Center



第六届人力资源共享服务 中心年会





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

网站: www.hrecchina.org





共享服务为客户提升价值

Helen Li

中国及东北亚区人力资源业务服务总监
康明斯中国

2017.6

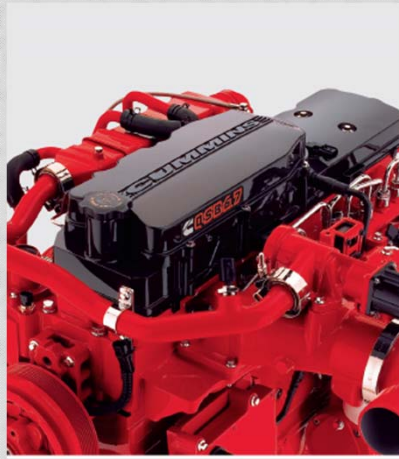


内容大纲

- 康明斯简介
- 康明斯共享服务中心介绍
- 建设客户导向的文化
- 打造提供系统的解决方案的能力
- 未来展望



康明斯公司



**Cummins Engine
Business**



**Cummins Power
System**



**Cummins
Distribution
Business**



**Cummins
Components
Business**

Insert Data Classification

是一家全球性的公司



190

多个国家和地区



55,000

多员工遍布全球

研发、设计、生产产品

6

大洲

遍布中国的运营



30

家运营机构



10,000+

员工

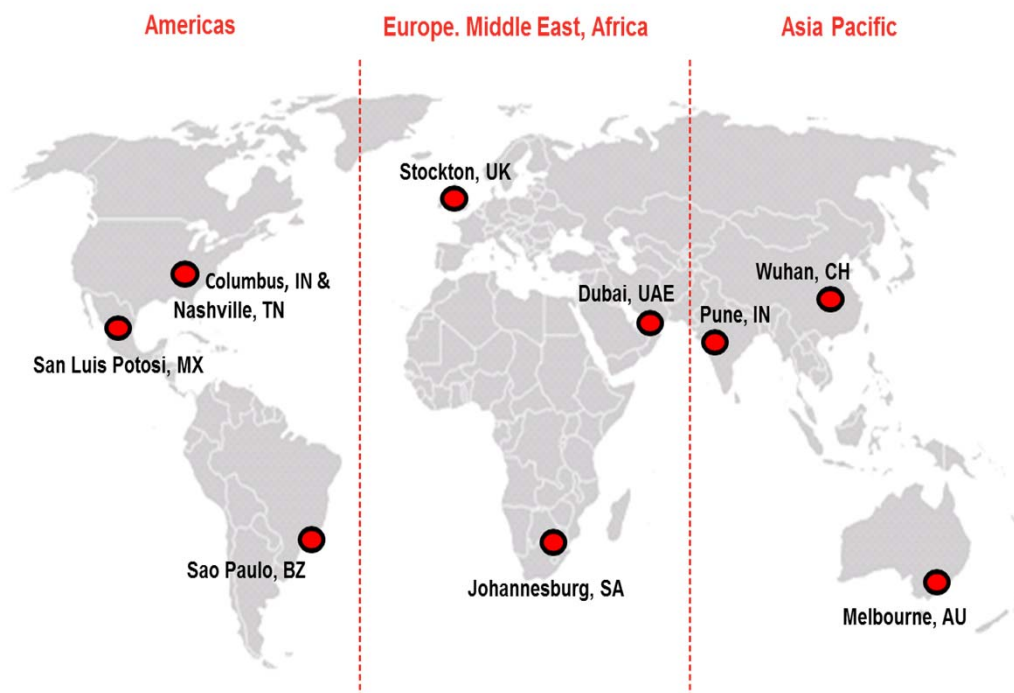
2,000+

授权经销商

康明斯人力资源发展历程



康明斯共享服务中心介绍



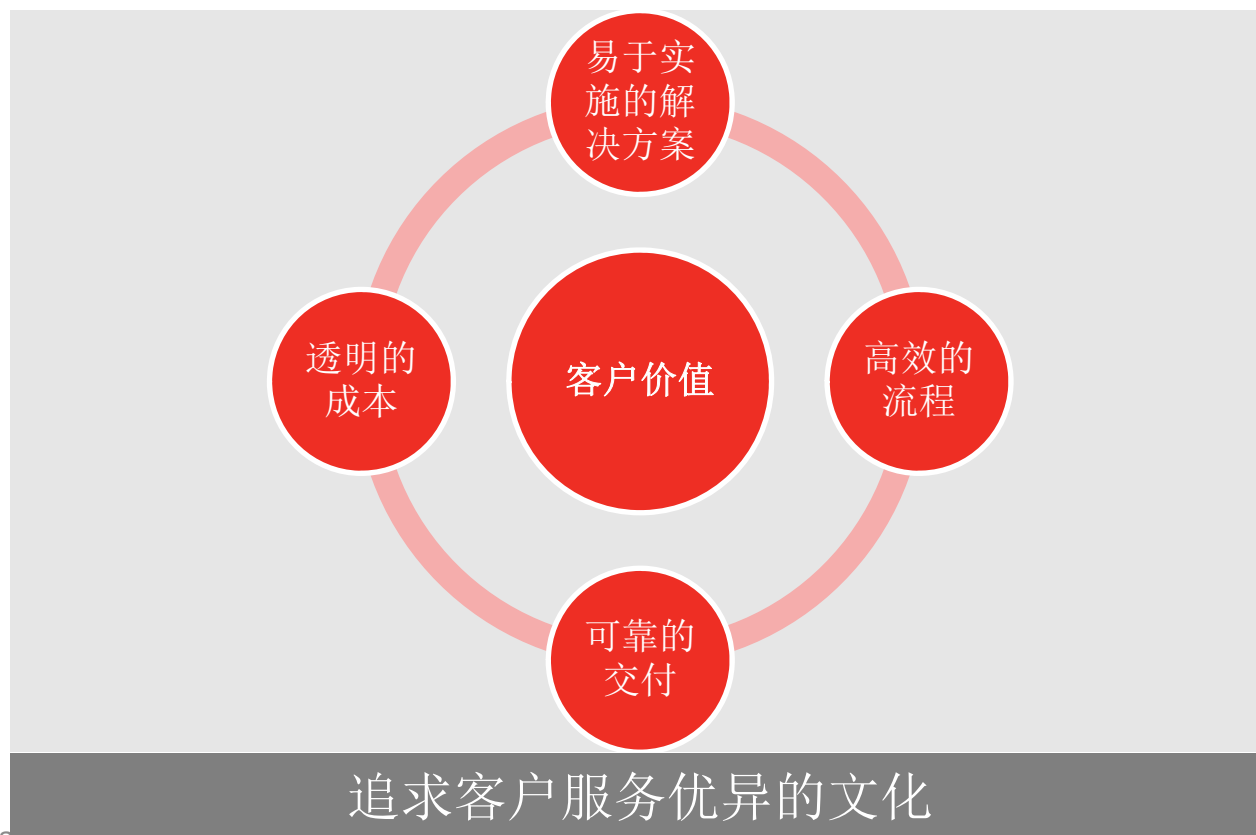
快速成长的中国区人力资源共享服务

Fast Growing China CBS HR Service



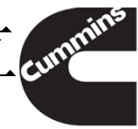
| | 2005 | 2016 |
|-------|-------------|-------------|
| 中国区业务 | \$1.2 B | \$3.9B |
| 国家 | 1 | 14 |
| 实体单位 | 6 | 30 |
| 员工 | 1,417 | 4,443 |
| 服务线 | 1 | 4 |

康明斯共享服务中心如何体现客户价值



Insert Data Classification

康明斯共享服务关注客户导向的文化建立



Business Services

CSE Standard



Safe

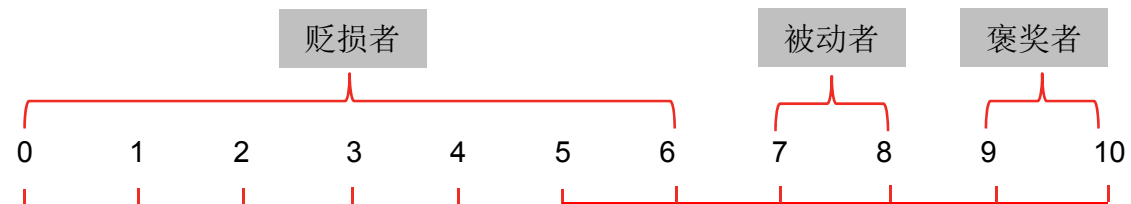
Caring

Dependable

Responsive

NPS

净推荐值(NPS)=(推荐者数/总样本数)×100%-(贬损者数/总样本数)×100%

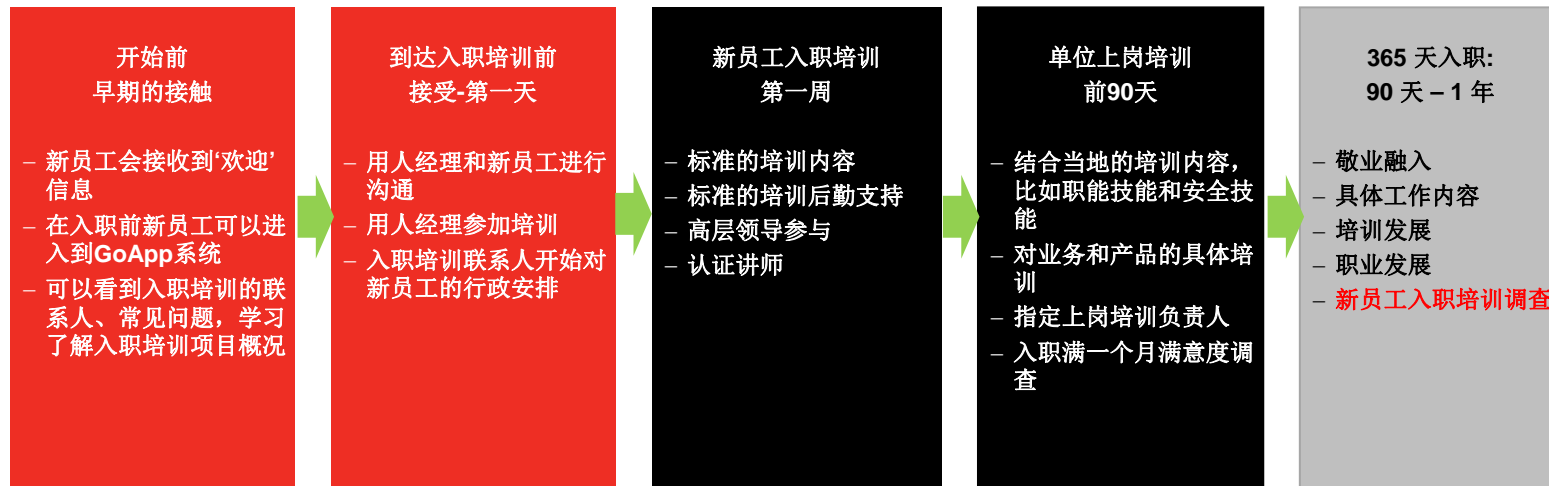


Insert Data Classification

客户价值在流程过程中体现-新员工入职培训流程



- 流程设计关注相关方的声音
 - 识别相关方：54个相关方
 - 收集客户之声：关于职责，资源与期望
- 建立端到端的流程，从客户需求端出发，到满足客户需求端去，提供端到端服务



Insert Data Classification

多角度为新员工提供服务



| 用人经理 | 人力资源 |
|---------------------|--|
| 按照全球入职培训时间安排员工上岗时间 | 同意员工上岗时间 |
| 和新员工沟通参加全球入职培训的事情 | 和新员工沟通参加全球入职培训的事情 |
| 检查全球入职培训通知邮件及相关内容 | 确保在全球入职培训报名截止日期之前的12-24小时内将新员工的信息正确全面地输入在OneSource里面 |
| 参加用人经理GoApp培训 | 如果上岗时间和全球入职培训时间不同，则需要提交Exception申请 |
| 如果有任何问题，通知全球入职培训团队 | 支持用人经理完成到达前的任务 |
| 完成到达前的各种任务 | 确保单位上岗培训时间和相关安排 |
| 把不能亲自完成的任务安排给其他成员完成 | |
| 确保新员工入职的相关内容按时按质地完成 | |

客户价值通过细节的服务体现

- 安排新员工的差旅和住宿
- 协调会议室资源
- 安排餐饮、茶歇等
- 准备欢迎包
- 组织协调工厂参观
- 订购电脑等硬件
- 安排名片、桌卡、照相等事宜
- 协调职能优异负责人和相关活动
- 经理在GoApp系统里面完成新员工到达前的任务
-

备注：开课前15天截止报名



自动化的系统支持确保流程效率，并辅助流程绩效监控

The screenshot displays the 'Global OnBoarding GoApp' interface. The top navigation bar includes the Cummins logo, the text 'Global OnBoarding GoApp', and links for 'FAQ' and 'IT Support'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Global OnBoarding > Logistics Dashboard'. A left-hand sidebar menu is visible, with 'Logistics' selected and expanded to show the 'Logistics Dashboard'.

The main content area is divided into three sections:

- Employee Verification Status:** This section contains three key metrics:
 - [New hires ready to be verified: 49](#)
 - [Records to be merged: 0](#)
 - [PC orders pending for more than three days: 0](#)
- Upcoming Manager Trainings:** This section lists several training events, each with a 'View All' link. The events include:
 - Hiring Manager Training Call (GoApp Overview) - 22nd March @ 11:30 (Skype Meeting)
 - South Pacific Hiring Manager Training 24/03/2017
 - Hiring Manager Training Call (GoApp Overview) - 24th March @11:30 (Skype Meeting)
 - Hiring Manager Training Call (GoApp Overview) - 27th March @ 10@00 (Skype Meeting)
 - Southern Africa Global OnBoarding Hiring Managers Training Dial in Details: 0800 981 445 Access code:7033629

At the bottom of the 'Upcoming Manager Trainings' section, there is a pagination control showing '1 - 5' with a right-pointing arrow.

全面的过程质量管理确保流程输出质量与受控

GOB满意度

讲师培训
和认证

讲师论坛

后勤支持
论坛

每月固定
沟通

培训调查
反馈

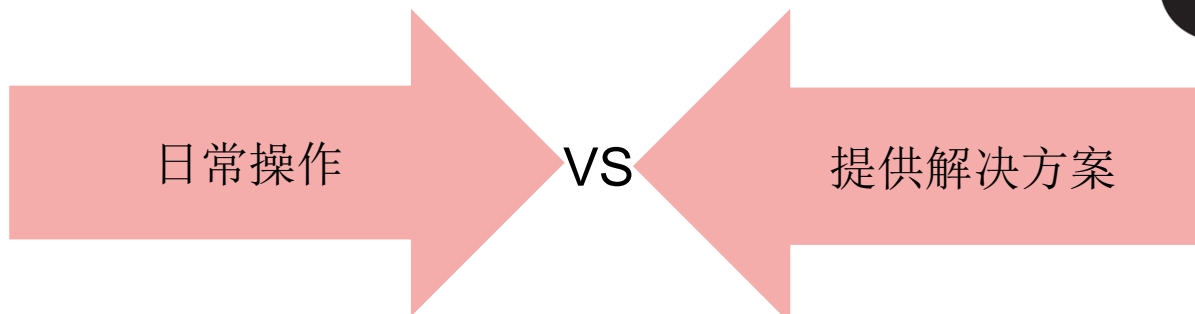
变更管理

GoApp系统
工具

Exception
流程

2年审核
1次

提升共享服务中心员工能力实现客户服务优异

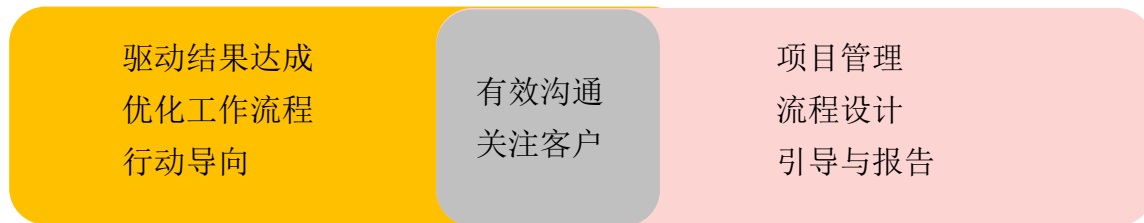


工作特点

- 标准的操作流程
- 重复性的工作内容
- 关注本职工作
- 明确的交付时间与标准
- 日常操作的持续改进

- 参与COE政策制定
- 提供/协调技术解决方案
- 提供支持的工具
- 流程使用者的沟通与培训
- 流程标准化

关键能力



案例分享：十三薪个税筹划



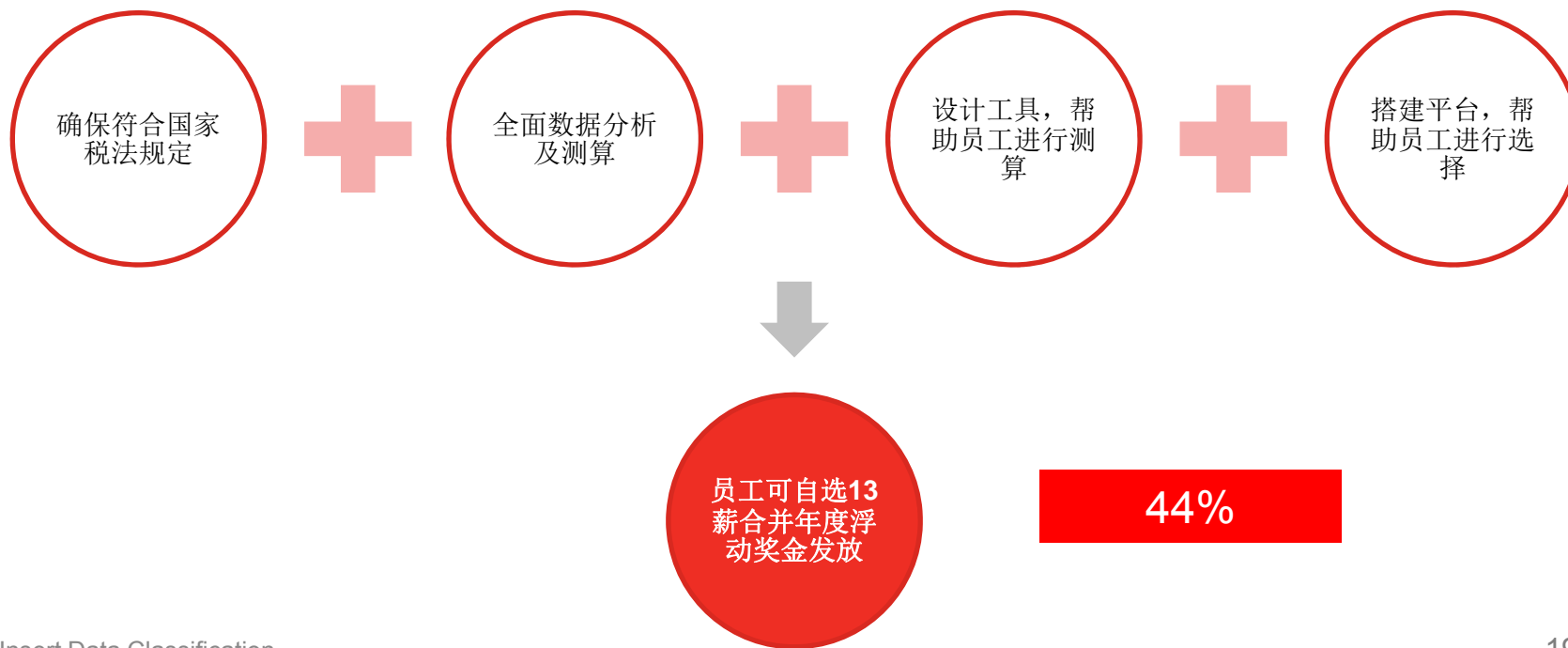
■ 需要解决的问题

- 如何帮助员工通过选择十三薪的发放时间以实现个税节省？

■ 挑战

- 不是所有的员工都可以实现节税
- 员工对节税和领取十三薪的时间偏好不同
- 现有流程无法支持选择的操作

13薪个税筹划项目



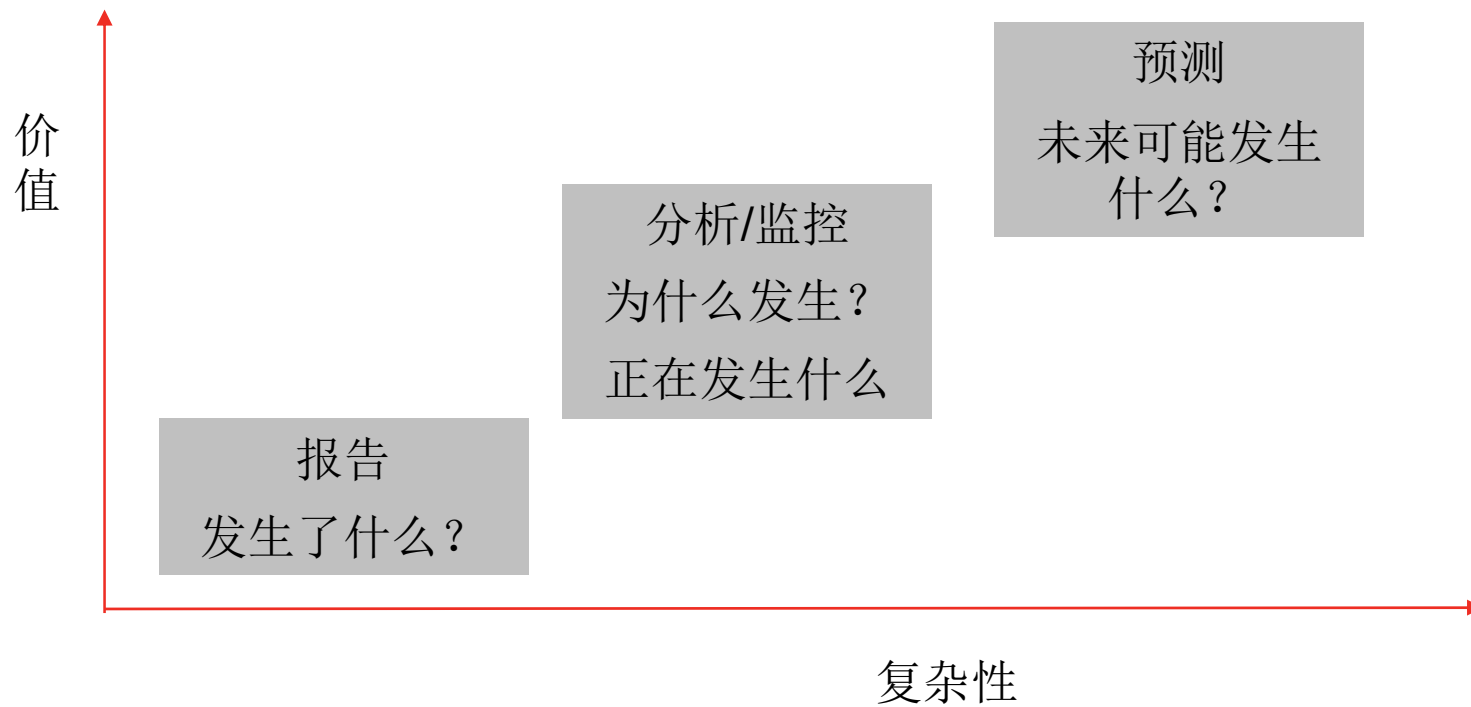
Insert Data Classification

经验分享



- 方案选择充分体现客户/员工的利益
- 人力资源三支柱的密切合作
- 没有不可能，集思广益找解决方案
- 宣传沟通很重要
- 项目团队高度的投入

客户价值未来展望-报告与分析





谢谢！



Q&A

Insert Data Classification