



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



Self Service in Pactera

文思海辉 全方位的自助服务

让员工服务触手可及

崔晓燕 (Edith Cui)

pactera





Content



文思海辉共享服务运营中心



全方位的自助服务体系



自助服务搭建的经验分享

文思海辉共享服务运营中心 (SSOC)

Part One

Pactera业务布局

文思海辉是全球领先的IT服务与解决方案领导者，成立于1995年，致力成为中国标志性和全球领先的IT服务企业，凭借持续提供创新和高价值解决方案，以形成独特的全球竞争力。全球总员工数为**26,000余人**，在海外**15个**国家和地区设有分支机构及交付中心，拥有**90家《财富》世界500强**企业客户。拥有强大的中国本土交付能力以及国际覆盖的全球交付平台，在中国IT服务公司中，对亚太地区的覆盖居于领先地位，拥有强大的业务基础设施（许可、资质及硬件等）及本地化技能。



- 高科技
- 金融
- 制造与零售
- 通讯
- 互联网
- 交通&旅游

文思海辉共享服务运营中心

四“化”

标准化 (Standardization) 电子化 (Go Digital)
简化 (Simplification) 数字化 (Data Visibility & Accuracy)



通过**整合和优化**内部服务及运营模式，**持续改进流程**，提高工作效率，**降低运营成本**，**提高服务质量**，**提升员工体验**，为公司的业务发展提供坚实的后盾及价值。

多元化 跨职能
包含HR/财务/行政/业务运营等...

新共享，心服务 不断创“新”、持续改进
换位思考、用“心”服务



We are HAPPY team



Harmonious 和谐 **A**ccountable 负责 **P**rofessional 专业 **P**assionate 热情 **Y**outhful 青春 **+F**amily 家

共享服务运营中心概况

320+
SSOC员工

26000+
Pactera员工

1
集中服务地
无锡

5
服务大厅
(北京、大连、深圳、无锡、上海)

15
现场
支持服务

54
远程
支持服务

Pactera SSOC

服务范围

跨职能，例如：SSOC包括
HR/FIN/OFM/BO/PMO...

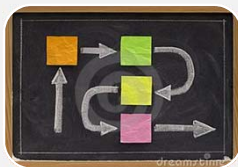
服务能力

政策制定
端到端的流程设计、优化与执行

交付模式

Centralized + Site (集中地
管理+现场及支持)

四大核心能力



1. 流程优化和再造



2. 系统搭建及升级



3. 大数据



4. 卓越运营

三大运营交付模式



F. 现场交付



R. 远程交付



S. 自助服务

SSOC全方位的自助服务体系

Part Two



Pacter HUB

- 信息集成的平台
- 各系统的入口
- 自助服务的入口



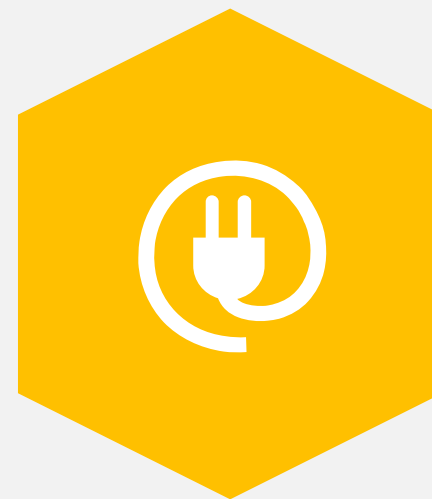
企业服务号

- 沟通交流的平台
- 轻量级自助服务



员工服务热线

- 员工咨询统一窗口
- 员工投诉有效途径



自助服务终端

- 现场及远程服务自助设备
- 实现流程与系统紧密结合

移动端交付介质-文思海辉企业服务号

享工作



员工自助



经理自助



办公应用

享社交



企业通信录



企业网盘

享生活



关爱平台



职业管家



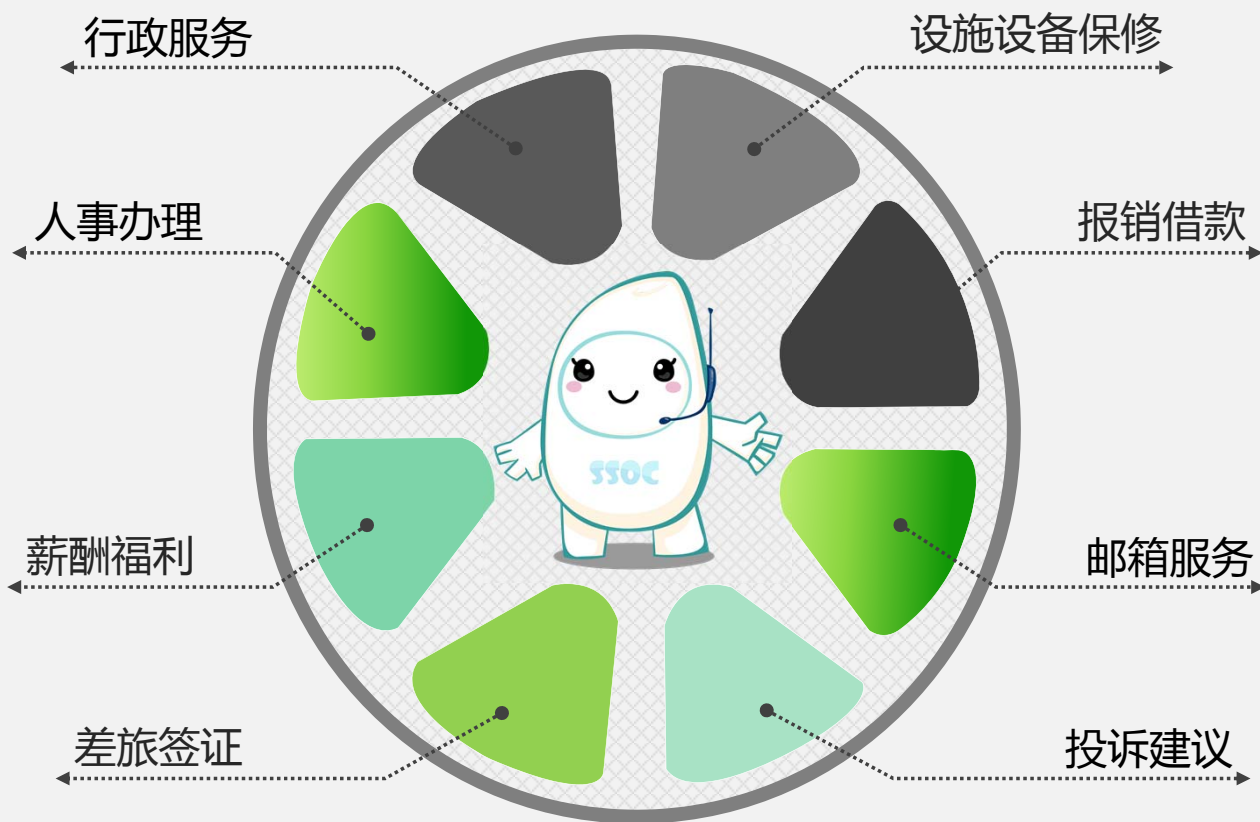
俱乐部



打造工作、生活、社交一体化



八大服务内容



四大连接渠道



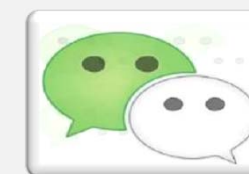
电话



HUB在线



邮箱



SSOC微信

Part Two

现场交付介质-自助服务终端机



说好给我寄的合同呢，都催了N遍了
总在重复回答相同的问题，真是考验耐心啊
感觉总在盖章、通知的过程中

HR怎么总不在座位啊
盖个章怎么这么慢啊，我是真着急



解决方案



三百人以上，现场有HR
的大型办公区

iClick



一百人以上，现场无
HR的中型办公区

iConnect



人数低于一百，现场无
HR的小型办公区

RSA

自助服务搭建的经验分享

Part Three

自助服务搭建经验分享



感谢聆听

崔晓燕




139-1186-2760



Edith.cui@pactera.com



崔晓燕 (Edith) 

北京 石景山

