



智享会  
HR Excellence  
Center

# 第五届人力资源共享服务中心年会

2016.12.8 上海



Visiting us at  [www.hrecchina.org](http://www.hrecchina.org)

# 人际网络

---



## ★ 人力资源智享会微信公众账号

在微信查找微信公众账号：HRECChina

右侧二维码：扫一扫+关注

\*行业资讯一手掌握



## ★ 人力资源智享会微信会员服务号

在微信查找微信公众账号：HRECService

右侧二维码：扫一扫+关注

\*最新会员资讯，关注微信一手掌握

# 文思海辉共享服务运营中心 案例分享·上海



新共享 心服务  
Pursuing Service Excellence





## Pactera 业务及布局

- 作为**国内最大的IT服务企业**，我们汇聚了**超过25,000名**专业人士，提供更大规模的服务，为**更多地域范围**的市场提供**更加广泛的业务/ IT咨询、解决方案和外包服务**。
- 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。

全球员工：**25,000+** 亚太地区：**1,200** 大中华区：**23,330**  
 北美：**400** 大中华区：**23,300** 东部：**8,300** 北部：**10,300**  
 欧洲\中东\非洲：**100** 南部：**3,900** 中西部：**800**

金融服务  
与保险

高科技

电信

制造  
与零售

旅游  
与运输

## 人群多维

服务人群多维，对服务渠道和界面提出挑战，既有咨询顾问、有产品团队、也有开发、测试工程师、还有数据录入员.....

## 人员分布广

人员分布广，交付难度大，既有国内也有海外，而且还有超过一半的员工常年在客户现场办公。



# Pactera时间廊

Departure

2014年8月 Pactera SSC项目启动规划设计

2014

Pactera SSC正式成立

2015年1月 首批纳入人事类基础服务，成立HR SSC  
SSC Platform正式成立

2015年2月 HR SSC “18大” 流程优化启动

2015年2月 FIN SSC正式成立 纳入员工费用报销和借款服务  
Ming手机端应用启用

2015年6月 Concur一线支持团队成立 开始对海外的支持

2015

2015年7月 OFM SSOC正式成立 SSC与原OFM重组, 更名为SSOC  
SSOC HUB 员工自助服务导航上线

2015年8月 小“S”来了项目启动 走进客户现场及ODC

2015年10月 纳入 BO, CPMO, RM Platform 贯穿Opportunity to Cash流程  
SSOC 无锡旗舰中心启用

2015年11月 SSOC 员工服务热线试运行

2016年1月 中国区Payroll整合至无锡统一处理  
Concur全球上线  
SSOC官方公众微信上线  
SSOC员工服务热线正式运行  
CPMO Hub上线

2016年4月 SSOC 无纸化项目上线  
与美国运通开展战略合作，完成中国区差旅支持供应商更换

2016

2016年6月 行政服务相关工作流上线  
北、上、广、深办公室整合完成

Continue



**350<sup>+</sup>**  
SSOC员工

**25000<sup>+</sup>**  
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)

**16**  
现场  
支持服务

**47**  
远程  
支持服务

### Pactera SSOC

- 服务范围** HR/FIN/OFM/BO/CPMO
- 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

- 流程优化和再造
- 系统搭建和升级
- 大数据
- 卓越运营

### 三大运营交付模式

- 现场交付
- 远程交付
- 自助服务

## ◆ Pactera 共享服务运营中心(SSOC)组织概览



S

### 方向策略

#### 四“化”

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

T

### 组织目标

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。

C

### 服务理念

#### 新共享 心服务

不断创“新”、持续改；换位思考、用“心”服务

S

### 服务范围

多元化 跨职能

包含HR/财务/行政/业务运营等...

★ We are **HAPPY** team ★

**H**armonious 和谐 **A**ccountable 负责 **P**rofessional 专业 **P**assionatE 热情 **Y**outhful 青春



## Pactera 组织模式

# Pactera SSOC

## 01 SSOC Function

- HR SSOC
- SSOC Hotline
- FIN SSOC
- OFM SSOC
- BO SSOC
- CPMO

## 02

### SSOC Platform

- 流程标准化管理
- 知识库管理
- 服务水平管理
- 人才发展与沟通



Pactera  
SSOC

## 03

### Site

- 设备维护管理
- 员工关怀与沟通
- 会议及前台
- 公寓服务
- 物理安全

## Site

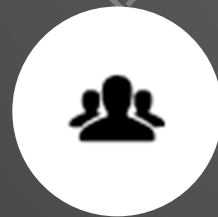
### 区域覆盖

- 北京
- 北区-大连、青岛, 长春、潍坊、济南
- 中西区- 上海、无锡、成都、南京、西安、武汉、长沙、杭州、合肥
- 南区- 深圳、广州、东莞、厦门、香港、台湾

## ◆ Pactera 两条“服务产品线”和四个“核心商业价值”

1. 员工服务

2. 业务支持和运营



### 1. 流程标准化和简化

- 有助于效率提升
- 更好的支撑公司未来的并购和发展

### 2. 财务贡献

- 避免或降低收入流失
- 优化运营成本
- 改善提升现金流

### 3. 员工体验

- 不断优化服务质量
- 提升员工体验

### 4. 数据准确性和可视性

- 有助于业务数据分析和决策过程



# Pactera SSOC 服务分布



## 集中服务地

无锡



## 现场服务的Site

北京 大连 青岛 西安 南京  
上海 武汉 杭州 成都 长沙  
东莞 广州 深圳 长春 厦门  
香港



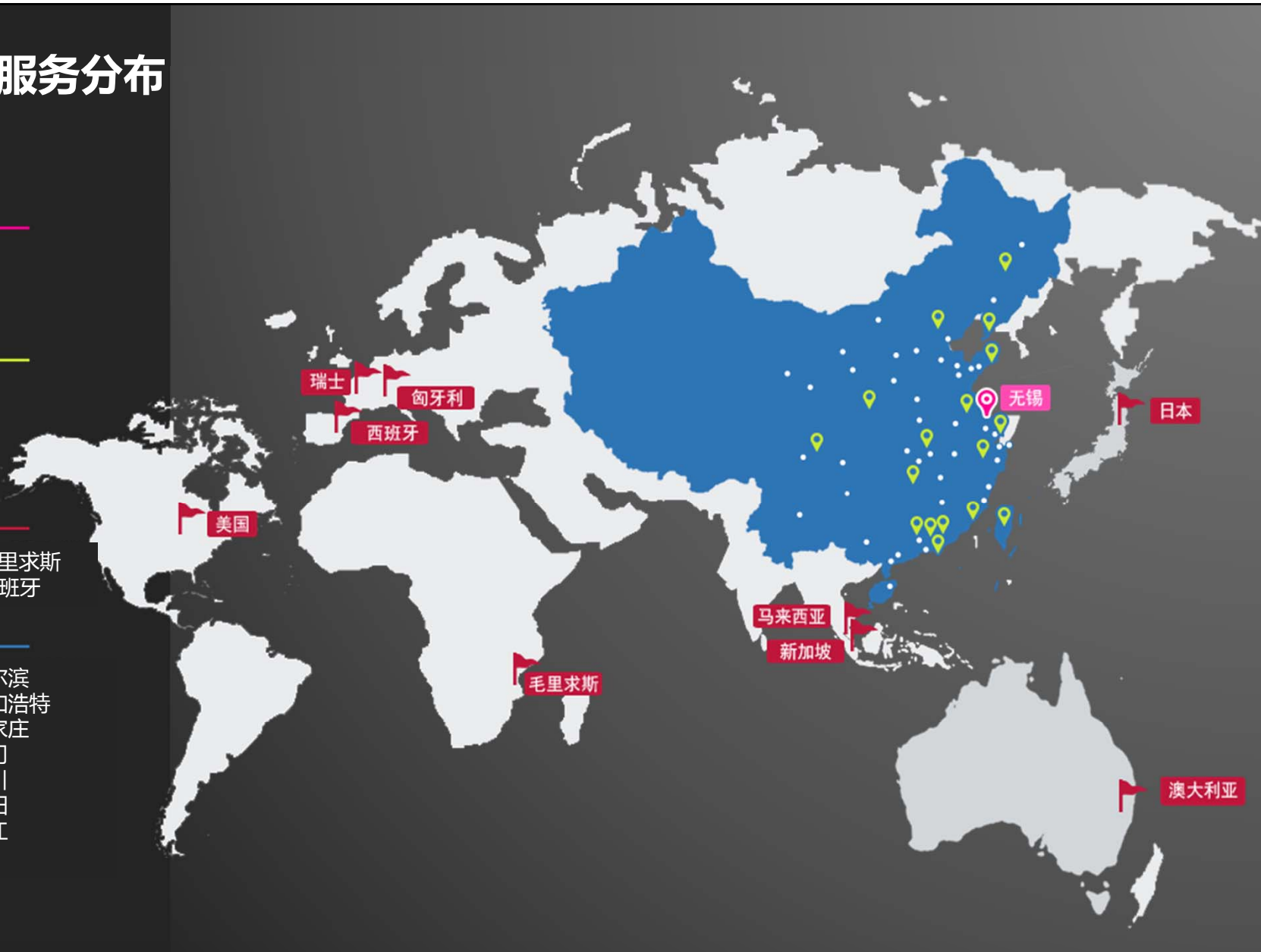
## 海外支持服务国家

日本 美国 新加坡 澳大利亚 毛里求斯  
马来西亚 瑞士 匈牙利 西班牙



## 可远程支持的Site 43个城市

潍坊 济南 淄博 临沂 沈阳 哈尔滨  
常州 天津 太原 德州 苏州 呼和浩特  
台州 绍兴 嘉兴 昆山 合肥 石家庄  
宁波 珠海 海口 南宁 柳州 江门  
福州 泉州 郑州 昆明 重庆 银川  
兰州 赣州 贵阳 南昌 随州 岳阳  
湛江 茂名 佛山 乐山 荆州 九江  
西宁





# Pactera SSOC 四大核心能力

02



## 系统搭建及升级

- ◆ 共享交付界面
- ◆ 职能管理系统
- ◆ 共享工具及平台

03



## 大数据

- ◆ 专业数据分析团队
- ◆ 精准及时大数据分析助力公司业务发展



01

## 流程优化和再造

围绕流程优化，摸索适合于Pactera SSOC的流程再造方法论（五步法及PDCA），包括过程步骤、工具及模板，标准化输出物的统一

04



## 卓越运营

- ◆ 政策制定
- ◆ 流程核查3+1
- ◆ 精细化管理-内部例会机制
- ◆ 高效执行四原则
- ◆ 群策群力+内部评优



## SSOC 三大运营交付模式

# 01

---

### F.现场交付

- ✓一站式服务大厅2.0
- ✓定期\按需现场服务

# 02

---

### R.远程交付

- ✓远程服务一体机
- ✓SSOC APP
- ✓邮寄办理手续
- ✓专业模块远程交付

# 03

---

### S.自助服务

- ✓集团内网: Pactera/SSOC HUB
- ✓微信: SSOC 微信公众号
- ✓手机端APP: Pactera Ming  
SSOC APP
- ✓咨询: 语音/非语音

## Pactera SSOC的价值贡献

通过1年半的运营，SSOC实现了**整合和优化**内部服务及运营模式，为公司的业务发展提供坚实的后盾及价值。

//

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**

//



年度运营支出节省超  
过360万美元



服务交易量平均每年  
递增15-30%



SSOC员工数量每  
年递减2%



SSOC 16年度预算  
较去年相比降低5%



SLA不断提升  
员工服务体验提升





## 我们成功的六大关键要素

1. 战略及规划

2. 流程的优化和再造

3. 服务渠道的打造和完善

4. 模块化、集中化

5. 科技手段的运用

6. 对团队的关注

THANK .