



# 第七届人力资源共享服务中心年会

2017. 11. 22



# 用数据提升服务，用价值获得尊重

- 1 SSC的搭建理念与历程
- 2 SSC中的招聘流程
- 3 大数据在SSC中的运用
- 4 Workday项目实施及体验



# 芬欧汇川 - 绿尽其能，森领未来 UPM – The Biofore Company UPM



## 生物精炼

纸浆  
人工种植林  
生物燃料  
锯木厂  
木材采购  
与林业



## 能源

水电、核电  
及冷凝发电（包括能源  
公司中所占的股份）  
电力生产和交易



## 芬欧蓝泰标签

用于产品和信息标签  
的标签材料



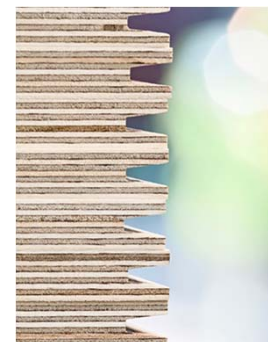
## 特种纸纸业

中国和亚太地区文化用  
纸和特种纸  
全球标签材料



## 欧洲与北美纸业

适合多种最终应用的杂  
志纸、新闻纸和文化用  
纸



## 胶合板

Wisa® 胶合板  
和单板产品  
UPM Grada®  
木质材料



## 生物复合材料

UPM ProFi  
UPM Formi

## 生物化学材料

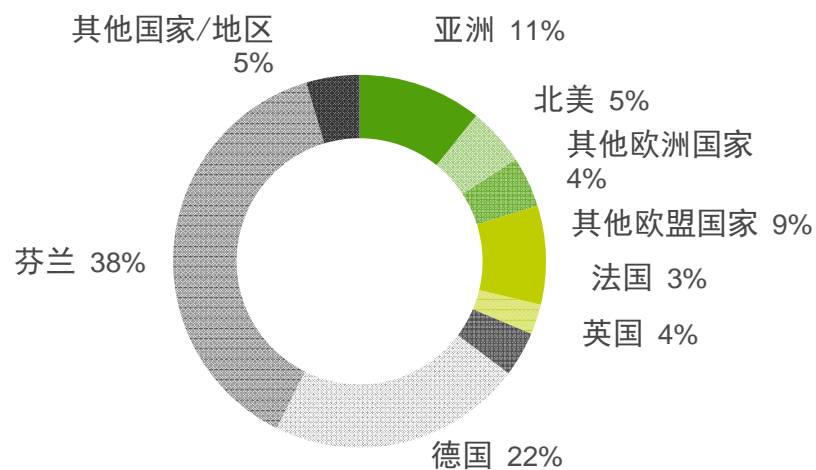
化学建筑模块  
木质素产品  
生物纤维  
生物医药产品

# 全球企业

2016 年芬欧汇川按市场细分的销售额

**98.12 亿欧元**

2016 年 12 月 31 日芬欧汇川  
19,310 名员工分布情况（按地区划分）



**54**

个生产基地覆盖  
**12** 个国家/地区



**19,300**

名员工来自  
**45** 个国家/地区

**12,000**

家客户遍及  
**120** 个国家/地区

**85,000**

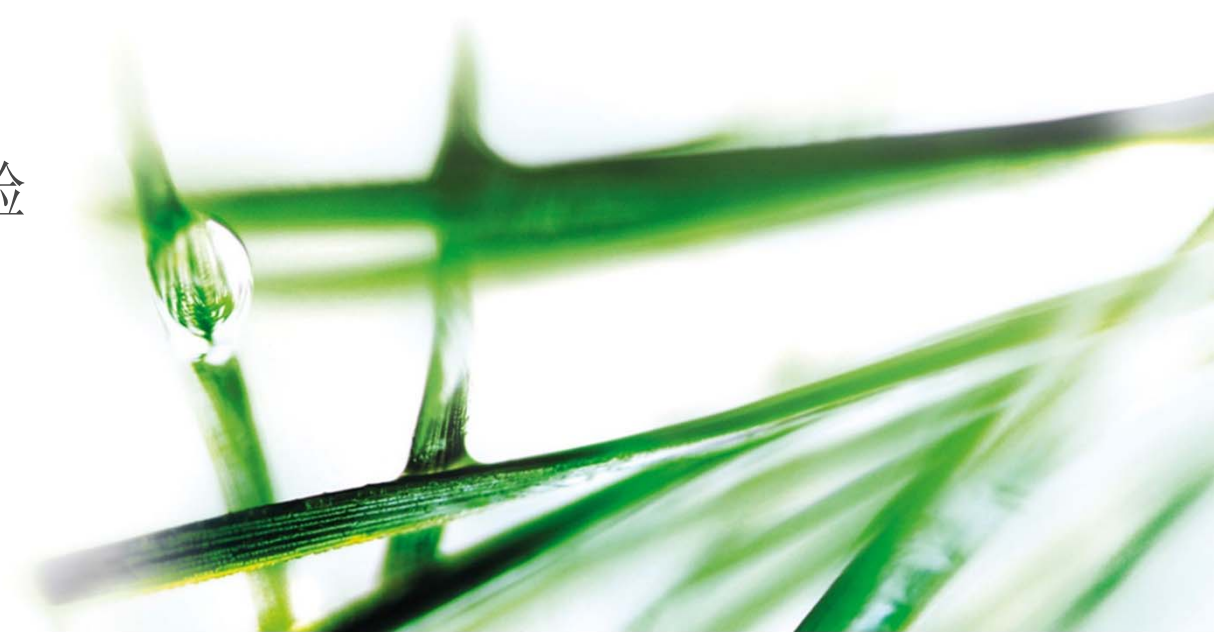
位股东来自  
**40** 个国家/地区

**55,000**

家供应商来自  
**70** 个国家/地区

# 用数据提升服务，用价值获得尊重

- 1 SSC的搭建理念与历程
- 2 SSC中的招聘流程
- 3 大数据在SSC中的运用
- 4 Workday项目实施及体验



# 1 SSC的搭建理念

节约成本

01

02

统一流程

全面的服务

03

04

更有价值的服务

成立  
SSC  
目的

# 1 SSC的搭建理念



# 1 SSC的搭建的历程

## 项目团队

- 指导团队
- 客户团队
- 项目团队

## 项目沟通

- 各部门沟通计划
- 项目人员培训
- 相关标准制定



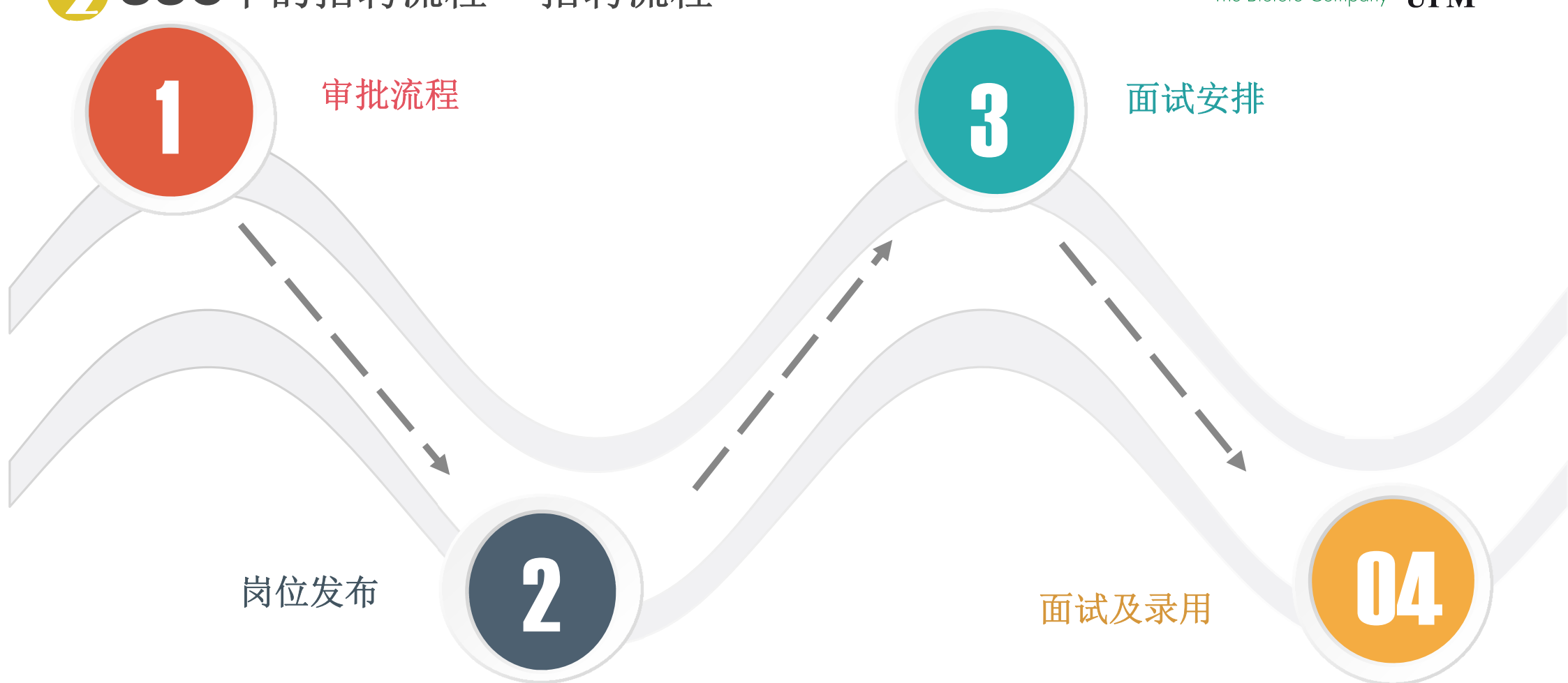
## 项目计划

- 准备期
- 知识收集期
- 知识转移期
- 效率提升期


## 项目流程图

- 现有流程
- 后续流程
- 标准操作流程
- KPI SLA

## 2 SSC中的招聘流程 - 招聘流程



## 2 SSC中的招聘流程 – 职责划分



- 岗位工作内容
- 岗位需求
- 现有团队分析
- 系统操作
- 面试

经理



- 薪酬建议
- 面试
- 入职计划

BHR



- 系统技术支持
- 渠道选择
- 岗位发布
- 简历筛选
- 电话面试
- 面试安排
- 测评安排
- 入职安排

SSC

## 2 SSC中的招聘流程 – 岗位分工及发展



## 3 大数据在SSC中的运用 - SSC服务内容表



### 服务内容

细分服务内容

### 服务内容分工

细分服务内容岗位涉及的人员分配

### 工作分析

根据历史记录记录细分工作时间及工作量

### 服务价格

根据部门预算推算相关服务成本

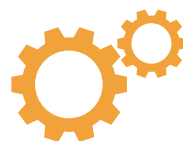
### 3 大数据在SSC中的运用 – 需求数据收集及分析



用户向SSC提出需求



SSC选择服务内容记录需求



SSC根据操作手册完成客户需求



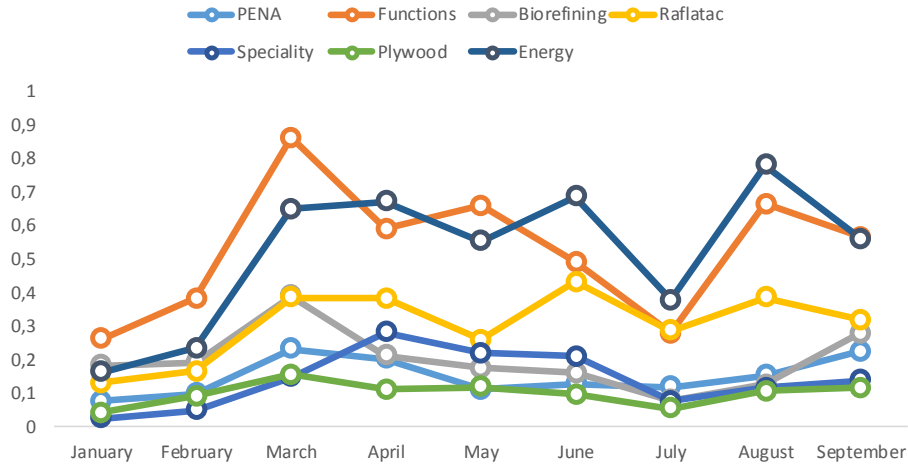
客户满意度调查及数据分析

# 3 大数据在SSC中的运用 – 需求数据收集及分析

完成需求													含描述需求	延时需求	待处理需求		
年度累计完成量	平均完成量	关联用户	年度达标量	年度未达标量	未达标分析						未达标百分比						
					SSC	BHR	薪酬	经理	其他	外部	SSC	BHR	薪酬	经理	其他	外部	
创建需求						工作量	SSC质量					未完成需求分析				会议, 培训等	公出, 休假等
创建的需求	邮件	Workday	电话	即时通讯	来访		工作量	电话应答及等待率		客户满意度		投诉量	客户	HR相关	外部		
									满意度	客户留言							

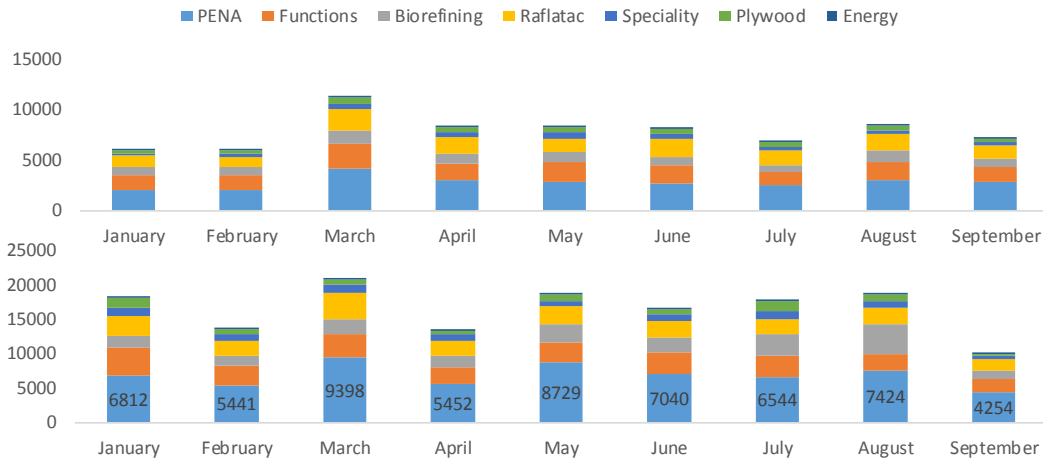
# SERVICE DEMAND - BUSINESS AREA

HRSC UTILIZATION KPI

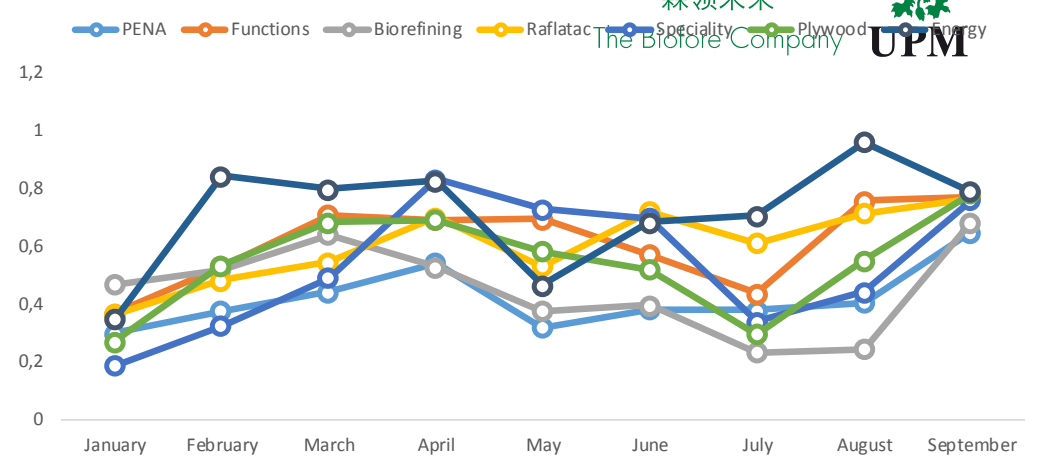


\* HRSC Utilization KPI = REQUESTS/AFFECTED EE x REQUESTS/EMPLOYED EE

HR REQUESTS AND AFFECTED EMPLOYEES PER BA - YTD

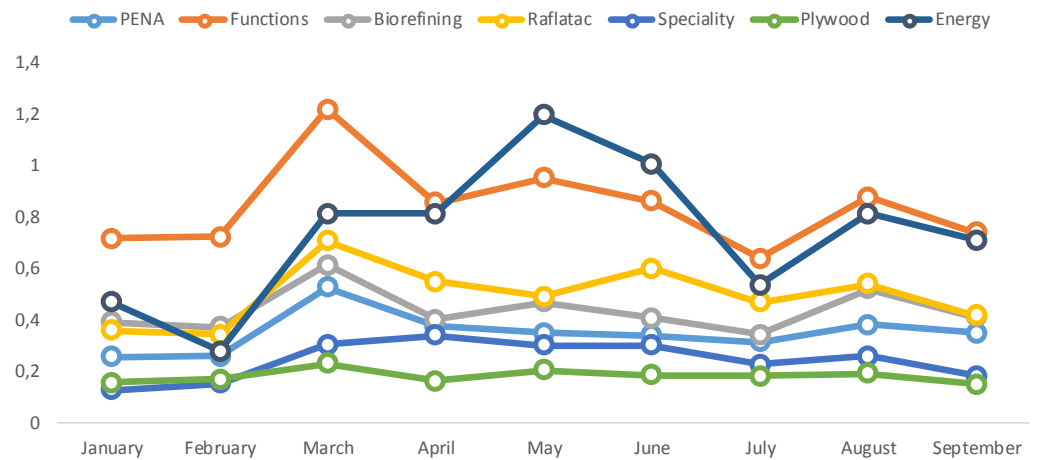


RATIO REQUESTS / AFFECTED EMPLOYEES - BUSINESS AREA

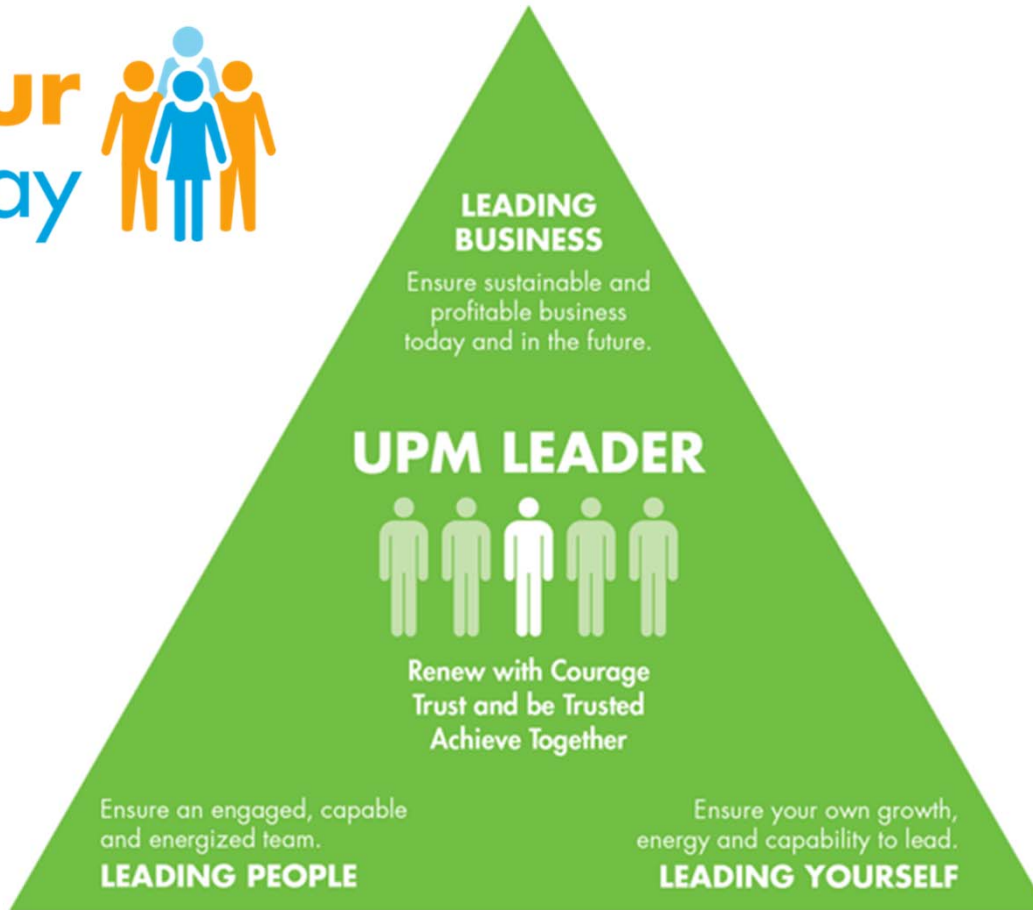


\* REQUESTS/AFFECTED EE tells whether requests are mostly used for mass changes or individual requests, can be max 1

RATIO REQUESTS / AVERAGE HEADCOUNT - BUSINESS AREA



# 4 Workday项目实施及体验



## 4 Workday项目实施及体验

- OurWorkday系统，是一个基于云端的现代化解决方案。
- 经理和员工能够轻松访问OurWorkday系统，并进行数据管理。
- 员工以及外部求职者可以获得现代化数字化的用户体验。



OurWorkday 是一款具有吸引力的企业工具，主要适用于经理、主管和员工



# 4 Workday项目实施及体验

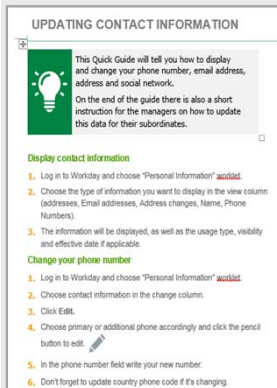
## 获得信息和及时的支持

### 视屏

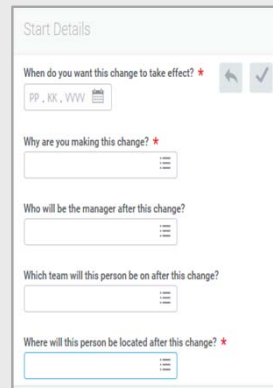


- OurWorkday 站内导航
- 目标设定

### 快速指南



### 帮助文本



### 上线周的 Skype 宣讲会

- 开始通话和目标设定



### 可通过致电和在线客服联系人力资源服务中心



## 用户支持模型

- 有关流程相关的问题，请优先联系业务人力资源部门
- 人力资源服务中心提供工具支持



# 提问时间



**UPM**

The Biofore  
Company



## 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)

