



第八届人力资源共享服务中心年会

2018年6月22日，北京





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





百胜中国 全国共享服务中心 (CSSC)

创享共赢之旅

2018.6.22

百胜中国于2016年11月1日纽约证券交易所独立上市
旗下多个品牌蓬勃发展，立足中国发展30+年





Pizzahut
BISTRO



1

我们的愿景

2

CSSC 追求卓越运营

3

CSSC 科技创新探索

4

CSSC 未来的驱动引擎



第一章

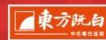
我们的愿景

- 百胜中国的愿景
- 引领突破式变革
- CSSC愿景和方向

全球最创新的 餐饮先锋



The World's Most Innovative Pioneer
In Restaurant Industry



我们的足迹遍布中国，并将持续快速发展

5 YUMC Brands

19 Market Offices

1,200+ Cities with stores

8,000+ Stores

450,000+ Employees



快速发展不仅意味着餐厅数量的增加.....

拓展至更多城市

品牌个性更鲜明、规模扩大

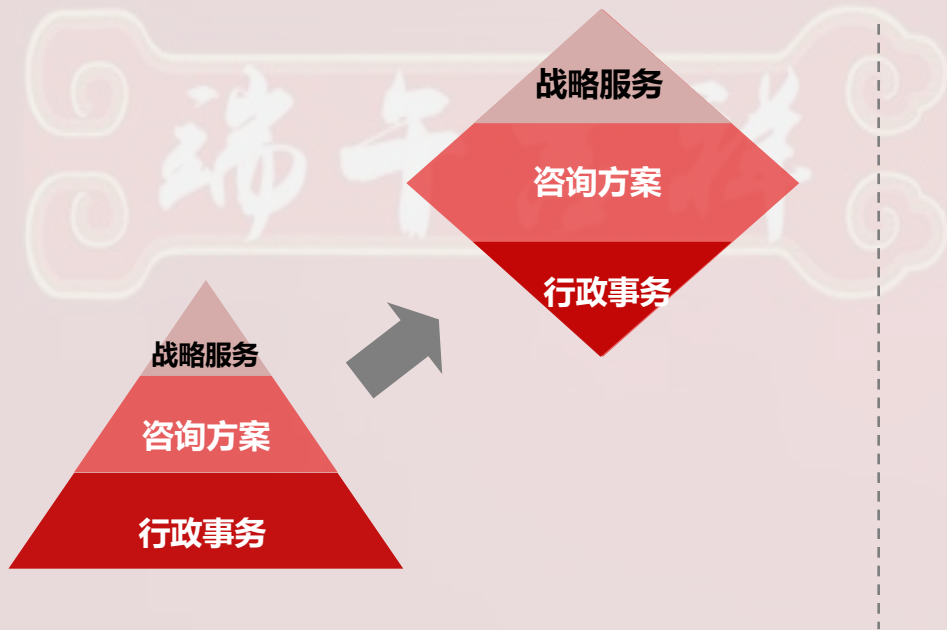
竞争环境急剧改变

人才市场、用工环境日益复杂

人员能力和生产力要求不断提高

面对这样的挑战，需要进行突破式变革

WON 会员



秉承公司愿景，倾力打造全国共享服务中心 (Centralized Shared Service Center)

创造高效准确且可信赖的 **服务体验**

CSSC 愿景

致力于打造全中国乃至全世界为客疯狂、卓越运营的

多职能 共享服务 平台



第二章

CSSC 追求卓越运营

- CSSC经营理念
- CSSC创建和运营的关键助力
- 工作站模式提供菜单式服务

黄金夏威夷比萨
比萨
Pizza?

借鉴百胜成功之道，像经营餐厅一样经营CSSC

经营理念

关键助力

工作站

ONE CSSC

HR Operation

- 薪资福利
- 招募
-

FIN Operation

- 采购到付款
- 销售及促销结算
-



从公司层面Top-Down方式推动OP (Optimal Productivity) 组织变革项目，确保成功创建CSSC

经营理念

关键助力

工作站



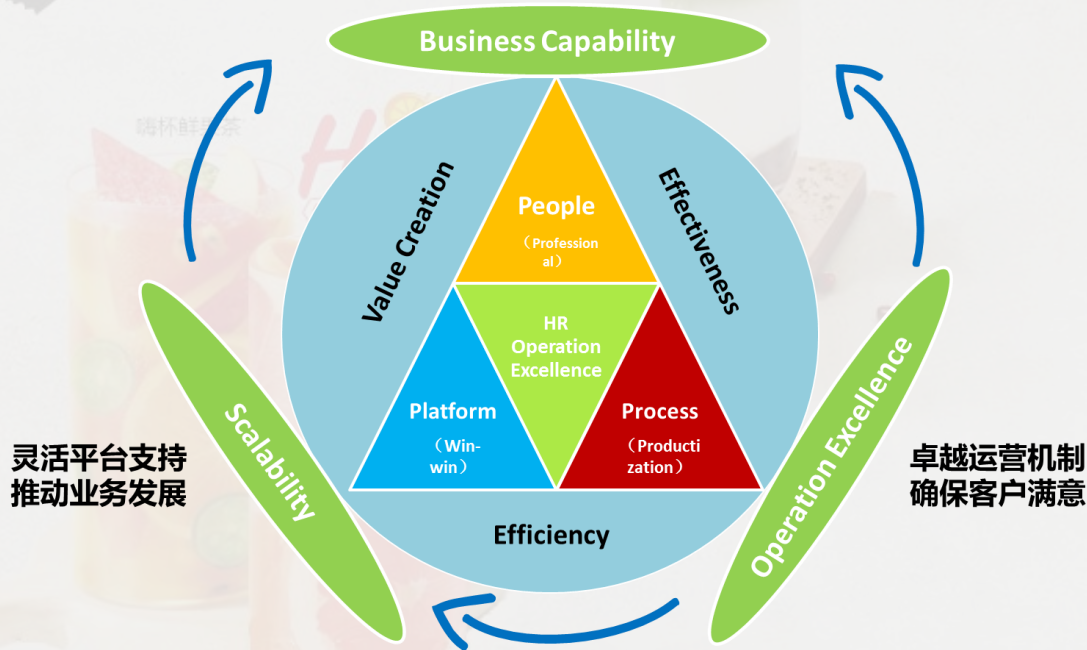
建立P3模型方法论，以流程优化驱动卓越运营，通过科技平台支持，持续推动人员效能提升

经营理念

关键助力

工作站

逐步积累经验，建立核心能力



创新设立工作站模式，支持CSSC可持续性发展



经营理念

关键助力

工作站

卓越运营的标准服务

可扩展性服务

世界级共享服务



产品化思维

质量控制

客户化服务

科技创新

合法合规

流程优化

规模拓展

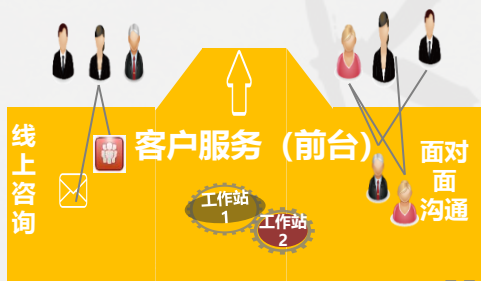
企业文化和人才

前后台工作站模式，设立多元化产品菜单，提供标准化服务

经营理念

关键助力

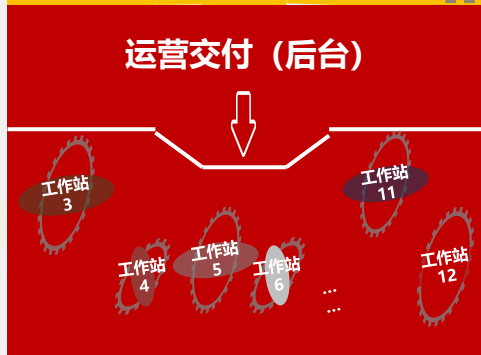
工作站



01
咨询服务

02
信息收集与发布

客户服务



03
数据基础处理

04
数据提供

05
系统设置变更

06
对外线上申报

数据工单处理

07
薪资福利复核

08
薪资福利核算

09
薪资支付与冲销

10
RSC工资核算

13
简历处理

14
面试邀约

15
面试提醒沟通

运营管理

11
运营基础分析

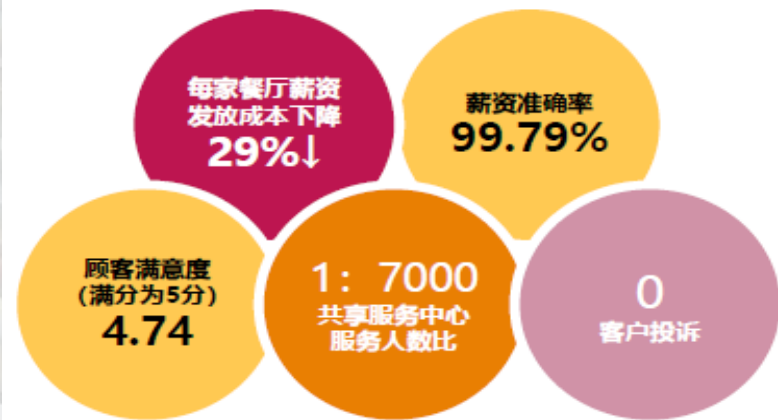
12
新业务承接

分析管理

经过两年的运营，CSSC证明是行之有效的组织支持模式

作为独立运营法人
达成效能和顾客满意度目标

荣膺2017中国HR共享服务中心
卓越运营价值大奖





第三章

CSSC 科技创新探索

- 六大系统无缝对接
- 智能客服机器人

HR 六大系统无缝对接，极大提升运营效率

PC端+手机APP

My Service员工自助服务系统

支持员工向CSSC发起咨询及工单提交

e-Approval休假加班系统

支持员工异动、休假、加班等流程、津贴管理，工资、个税、社保支付流程

E-Portal/百宝箱手机APP

支持员工进行自助服务，包括工资单查询、税单查询、个人信息修改查询等功能

PC端

PeopleSoft

组织人员主档数据接收维护；薪资处理、核算流程；社保信息管理、发起支付流程；

CMS餐厅服务组管理系统

负责餐厅端服务组员工主档数据维护、工时津贴管理，并在月初将数据导入PeopleSoft

DCDM文档存储系统

用于数据文件存储和员工档案管理

My Service员工自助服务系统，提供全天候智能客服应答



问候语

随着节日不同，有更温馨的问候语，提高客户感受

用户提问

客户可随时手机端对小机器人提出询问，方便便捷

机器人7*24小时应答

有50%的问题在非工作日时间发起，由小机器人自动回复，有更好的客户体验

推荐及自我学习

小机器人可以通过用户的提问、操作、打分等行为进行自我学习，同时推荐相近的问题反馈给客户



CSSC 未来的驱动引擎



共享服务中心未来的成长，将通过三个引擎驱动



- 产品化菜单
- 智能或体验式服务
- 信息集成分析平台



**助力百胜中国
成为全球最创新的餐饮先锋**