



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



第六届共享服务中心年会

如何在效率、成本控制与客户满意度以及用户体验四者间找到平衡点

*此版本为智享会翻译版本，内容仅供参考



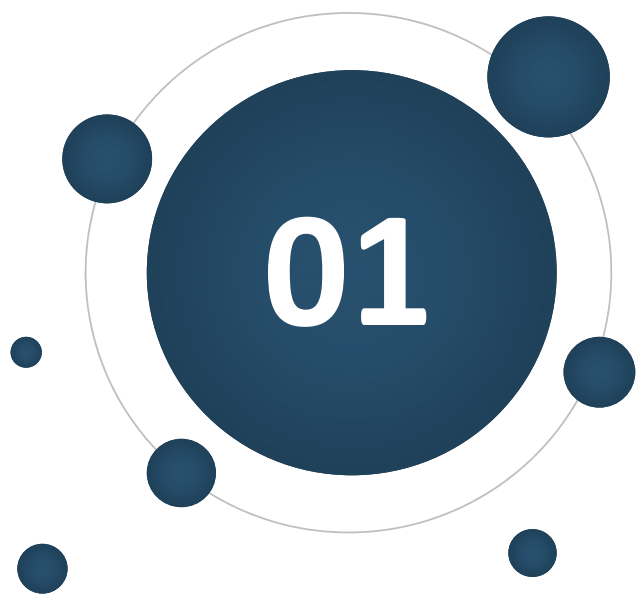
A G E N D A

01. 关于索尼

02. 索尼全球HR运营

03. 如何在效率、成本控制与客户满意度以及用户体验四者间找到平衡点

04. 实例



关于索尼

PART ONE

01

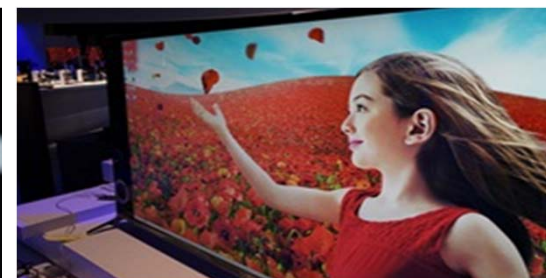
Facts about SONY



Founded at May 7, 1946
Global company
Headquarters in Tokyo
141.000 employees



President and CEO:
Kazuo Hirai



Positioned to be the world's
leading electronics and
entertainment company



Our Business

The principal businesses of Sony are as follows.



Consumer Electronics



Smartphones



Game & Network
Services



Pictures



Music

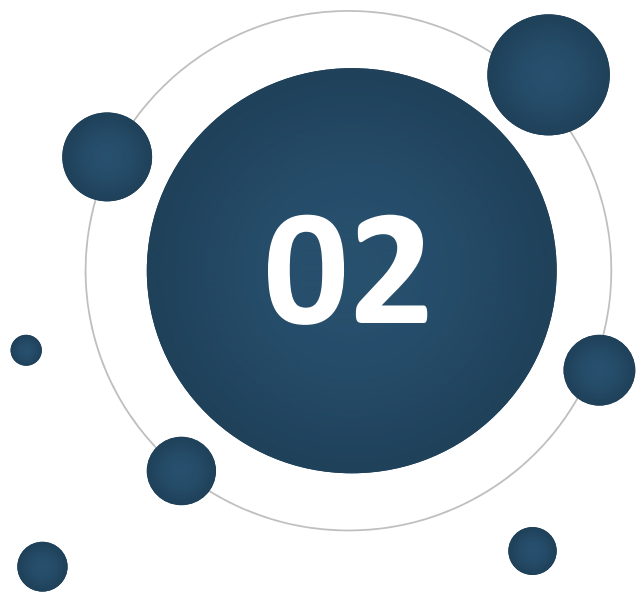


Financial Services



Professional





索尼全球HR运营

PART TWO



人力资源运营



去年在60个国家推行全球云人力资源制度

全球人力资源服务交付模式



实施全球人力资源服务交付模式的专用
交付中心如下：

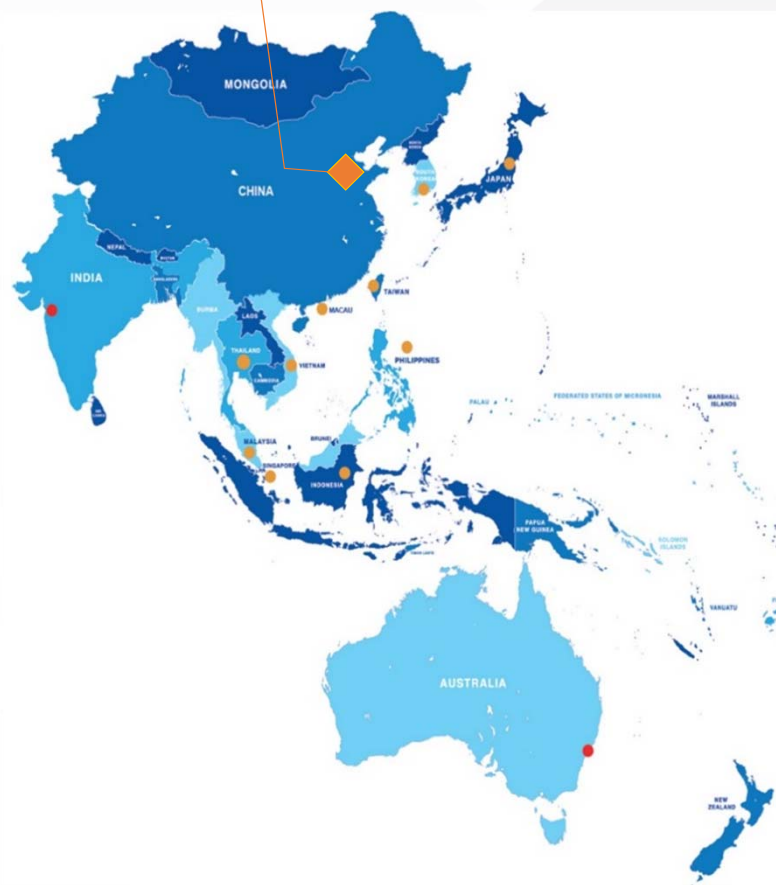
- 北美洲/拉丁美洲
- 欧洲
- 亚洲

02

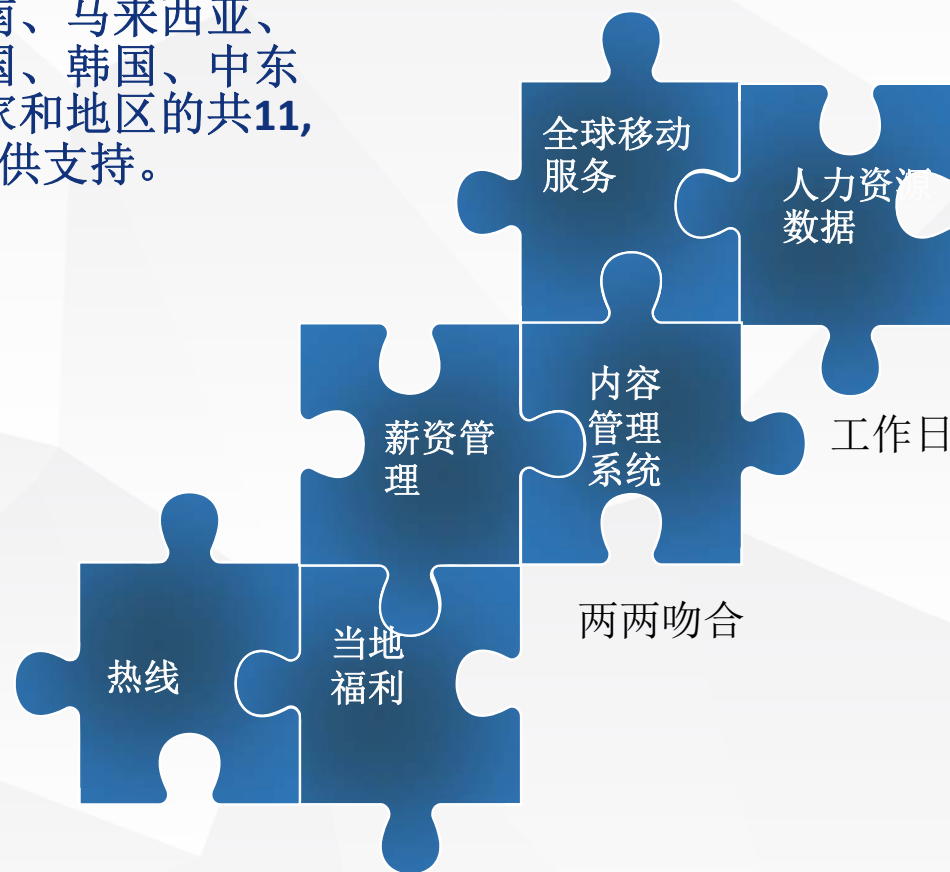
亚洲-北京 中心



北京中心



❖ 为中国、印度、新加坡、香港、台湾、澳大利亚、印度尼西亚、越南、马来西亚、菲律宾、泰国、韩国、中东和日本等国家和地区的共**11,000**名员工提供支持。

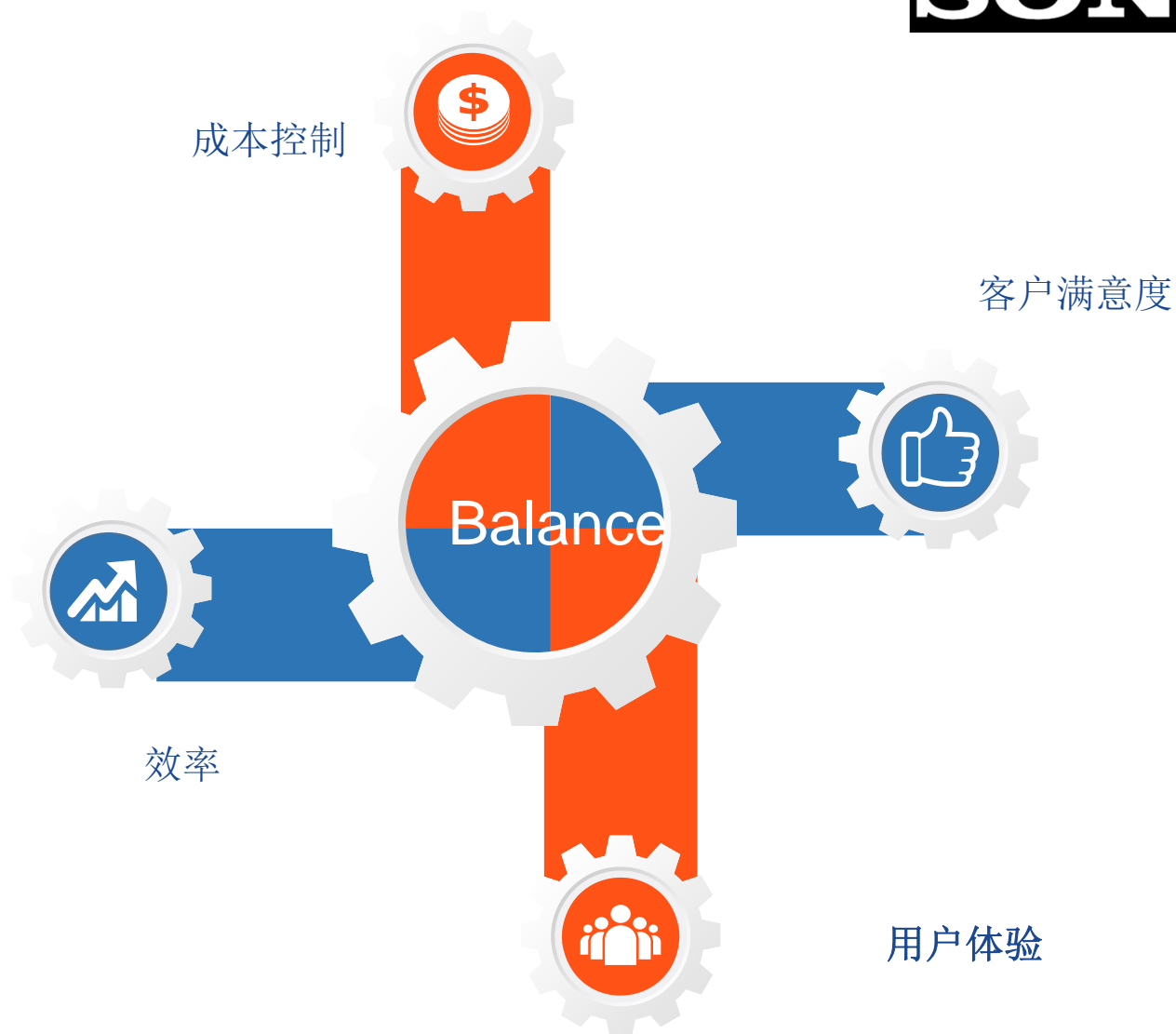




平衡

效率、成本控制与客户满意度以及用户体验

PART THREE



03

平衡

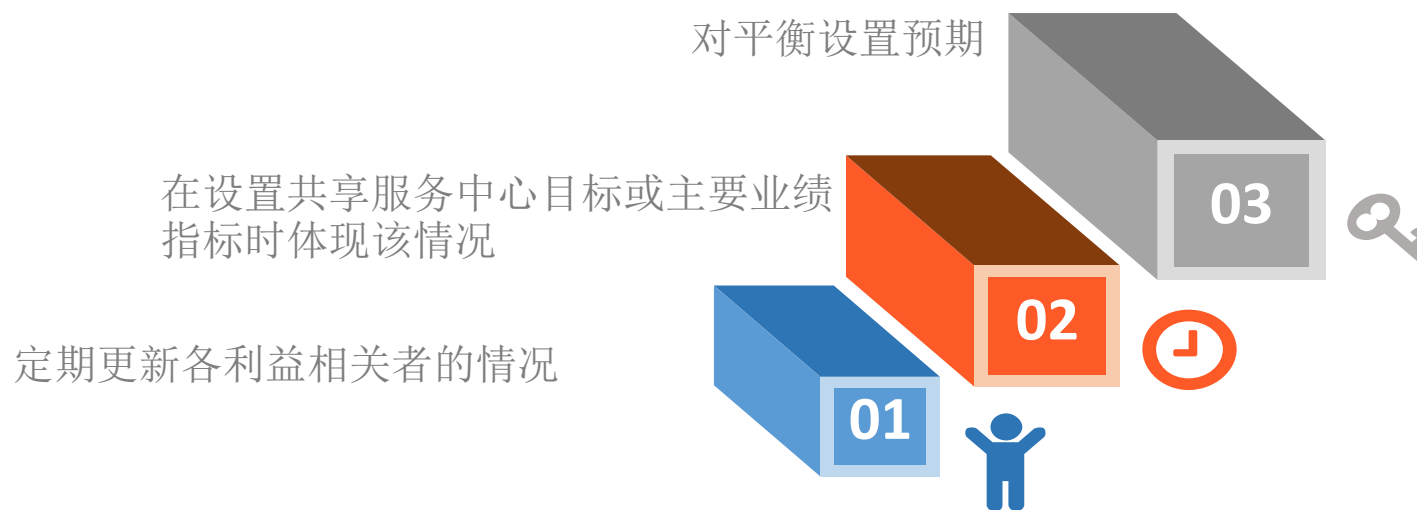
什么是恰当的平衡？



公司的重点决策会对平衡产生影响

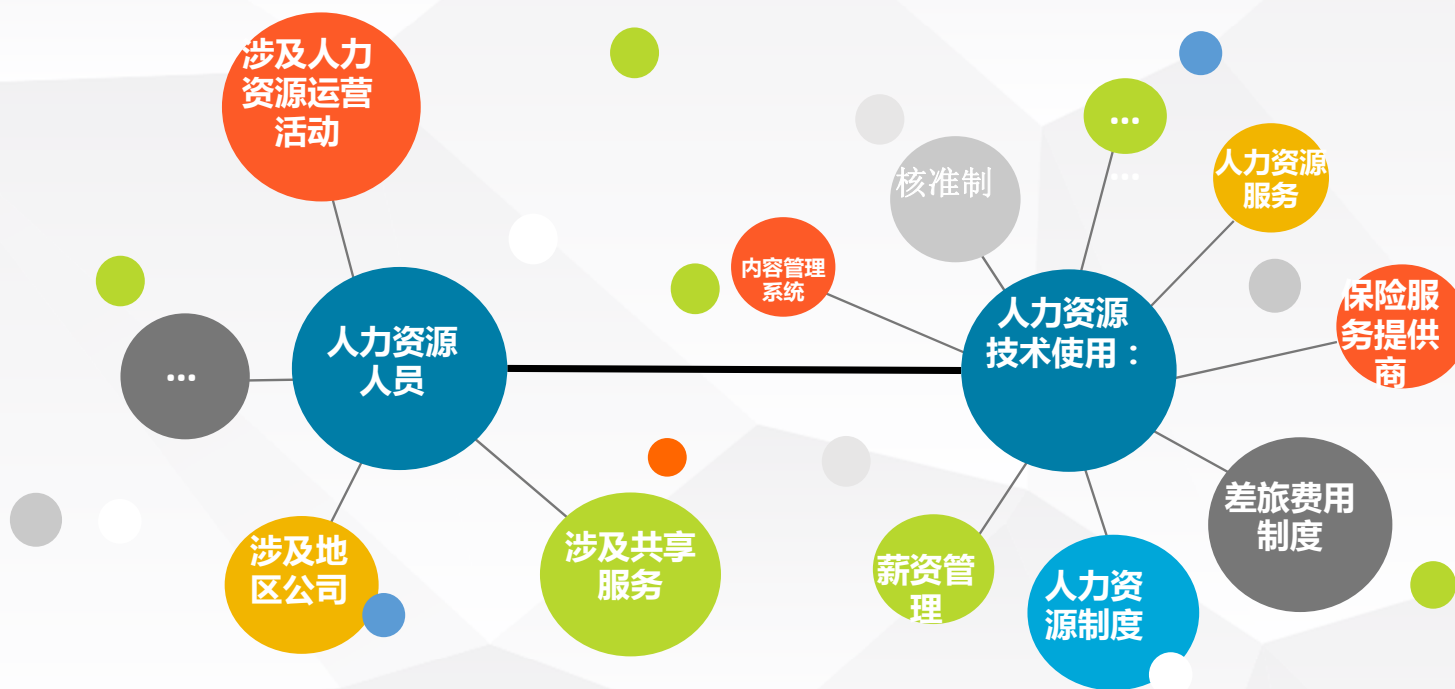


共享服务主管负责各利益相关者的管理工作



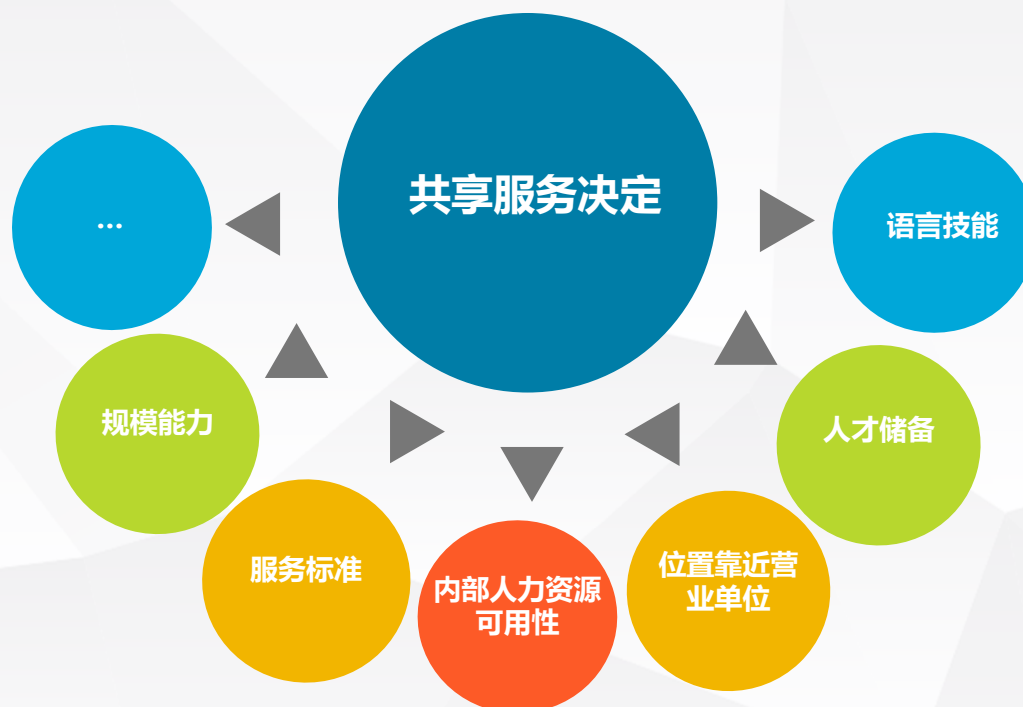
平衡 _ 成本控制

决定要控制的成本类型



若共享服务主管仅控制共享服务的人力成本，则需明晰其余成本的控制人。

共享服务不应仅依据成本来决定。我们之所以选择北京 还参照了许多其他标准。



谁是顾客?

- I Who is paying for the Shared Service Operation
- II If Headquarter then they are your customers
- III If local offices are recharged the cost then they should also be treated as customers
- IV HQ and local offices have different expectations
- V SSC to have regular contact with each customer group, conduct monthly service reviews by customer group



平衡 _ 效率



如何看待效率：

有一个持续性改善计划

推出点对点审查，因为组织内其他工作量的增加也会影响共享服务中心的有效运作。

共享服务中心内部有效率

组织内部点对点过程有效率

与顾客（利益相关者）设置预期，并提前说明效率在共享服务刚开始运作或经济规模效应不佳时并不会显著提高



对用户产生的影响最大



在推出新流程、制度或服务前对由此产生的用户影响进行评估



在将新产品完全推出市场前先在小用户群内试点以获得顾客初始反馈



不低估用户影响



人力资源团队加入变革管理



定期与产品的最终用户开放交流，着力解决用户反馈的问题



经常增加用户自助服务以提高效率



不同部门对用户自助服务体验不一，资讯或研发部门乐于见到更多的自助服务，而销售或营销部门对此则颇有抱怨



实例

PART FOUR

开始运营共享服务



雇佣员工、研发新技术以及推出新流程模型等初始投资较高，因而共享服务的运营效率在这段稳定期并不高。



公司可能更加重视用户体验以获得顾客对共享服务的认可。如果项目运营准时且预算合理，那么顾客在这一阶段满意度会较高。

平衡 _ 案例 2

重组公司结构



重组期间，缩减成本的压力加大，运营效率必定提高。



用户可能需要自己做更多的事情，因而用户满意度可能下降。

公司兼并或新签订新顾客



新顾客会对初始平衡感到满意



建议多花时间与新顾客建立良好关系



共享服务中心经理实地拜访顾客，在顾客办公室把相关知识传递给顾客



SONY



Q & A

Thank You

SONY