



第十二届人力资源共享服务中心年会

2020年9月23-24日，北京





联系我们

地址：上海市武宁路99号我格广场办公楼1001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



Smarter technology for all

Lenovo SSC Sharing

Rebecca Cui | 2020 年 9 月

Lenovo

议程安排





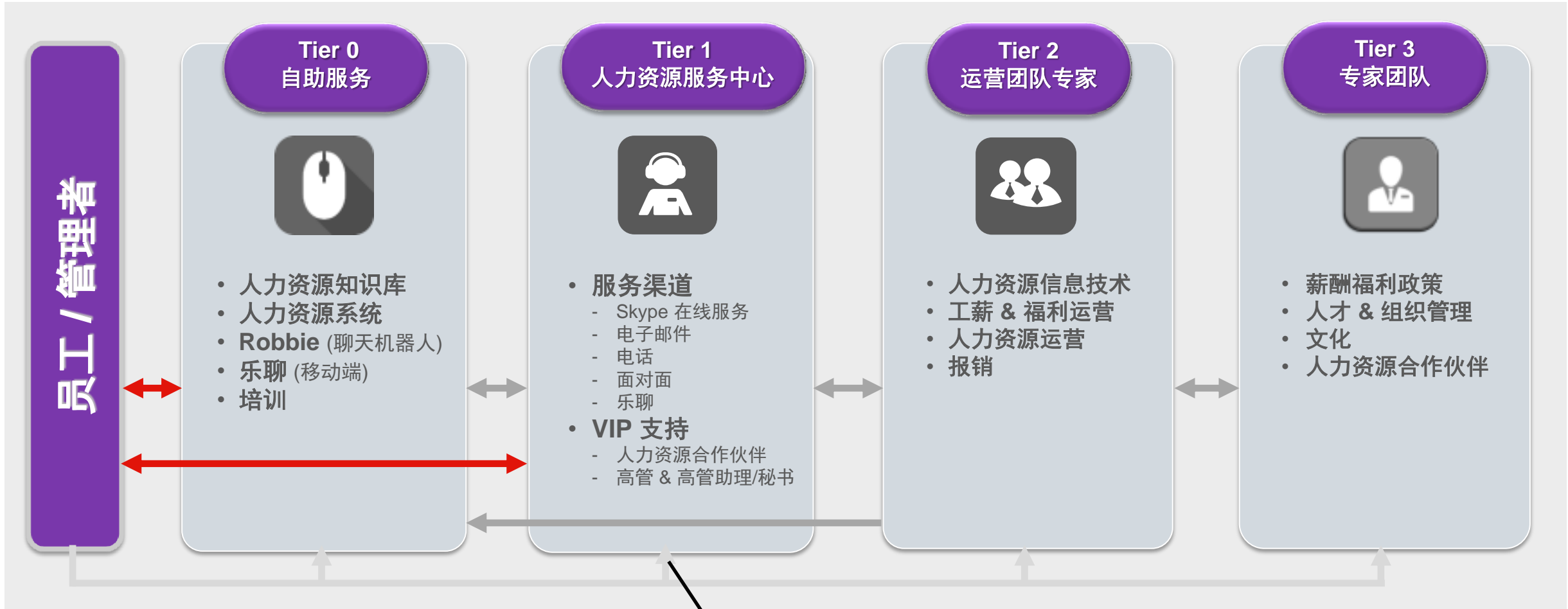
Operational Excellence

卓越运营

通过**易用的工具**、**敏捷的流程**、**准确的数据**、**以客户为中心的服务**，为联想人提供超预期的员工体验并为他们赋能

—— 全球人力资源运营愿景

人力资源服务交付模型



- 客户与人力资源服务中心的沟通
- 人力资源服务团队内部沟通
- 通过工单和年度人力资源满意度调查获取客户反馈

- 专业
- 以客户为中心
- 及时响应

通过工单管理系统“Dovetail”
管理所有工单

人力资源服务中心 KPI 指标



SLA
(服务水平协议)

- 根据工单优先等级和复杂程度确定SLA
- 目标: 高于96%



CSAT
(客户满意度)

- 根据工单满意度得分计算平均分数 (满分5分)
- 目标: 高于95%



FCF
(一线解决率)

- 人力资源服务中心一线解决问题的比例要求
- 目标: 高于88%



Re-Open Rate
(工单重开比例)

- 要求人力资源服务中心在关闭工单之前解决问题
- 目标: 低于7%

以客户为中心的思维模式

CX 框架



了解客户

日常工单客户满意度调查
年度人力资源满意度调查

倾听客户

与客户访谈或进行焦点小组讨论，了解客户的痛点和期望

赋能客户

开放的沟通渠道；
与人力资源合作伙伴定期沟通；
与COE紧密合作

响应客户

对负面反馈及时调查回访；
根据满意度调查结果制定持续改善方案

为客户设计

什么系统/流程需要优化
什么工具/流程能提升高户体验，提高效率；

“HR小姐姐的回复一如既往的专业和高效，快速的解决了我的问题，赞！”
“特别棒，完全从客户的需求考虑，不敷衍，全身心的帮忙解决问题，是最好最棒服务的一次体验”



Digitalization Sharing

数字化转型

什么是数字化？

数字化不是一件事，而是一种做事的方式。

- 重新审视业务交付的方式
- 密切关注客户决策过程、行为和期望的变化
- 重新思考如何利用新方法改善对客户的服务方式
- 利用数据分析做出更快更好的决定

-- Karel Dörner 和 David Edelman, McKinsey & Company

自助服务机器人

一站式员工自助服务机器人
提供HR/IT/行政管理支持

快速访问常用系统
无需一步步的指引

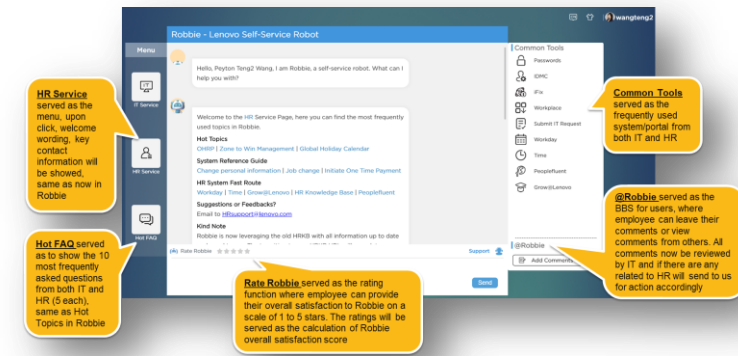
机器人自我学习
基于大数据提供更为准确的问题



7*24全天候服务
不受人力资源服务中心工作时间的限制

更为精准具体的答案，而不是
提供知识库中完整的文章。

人力资源服务中心生产力的提升



证明自动化

证明打印机



- 实体章
- 目前仅在北京总部使用
- 法人数量限制

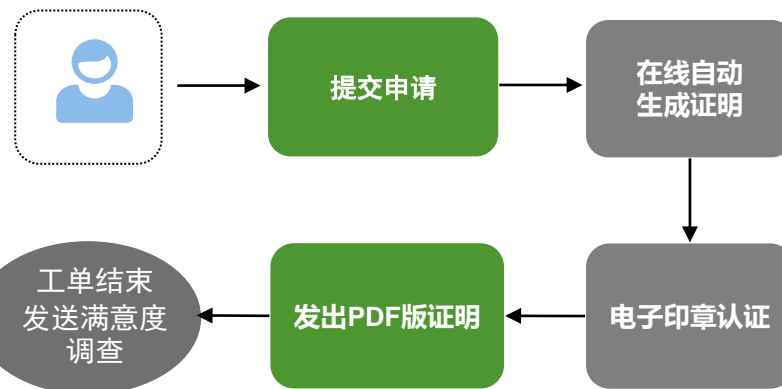
全天候服务

无需等待

简化流程

提高效率

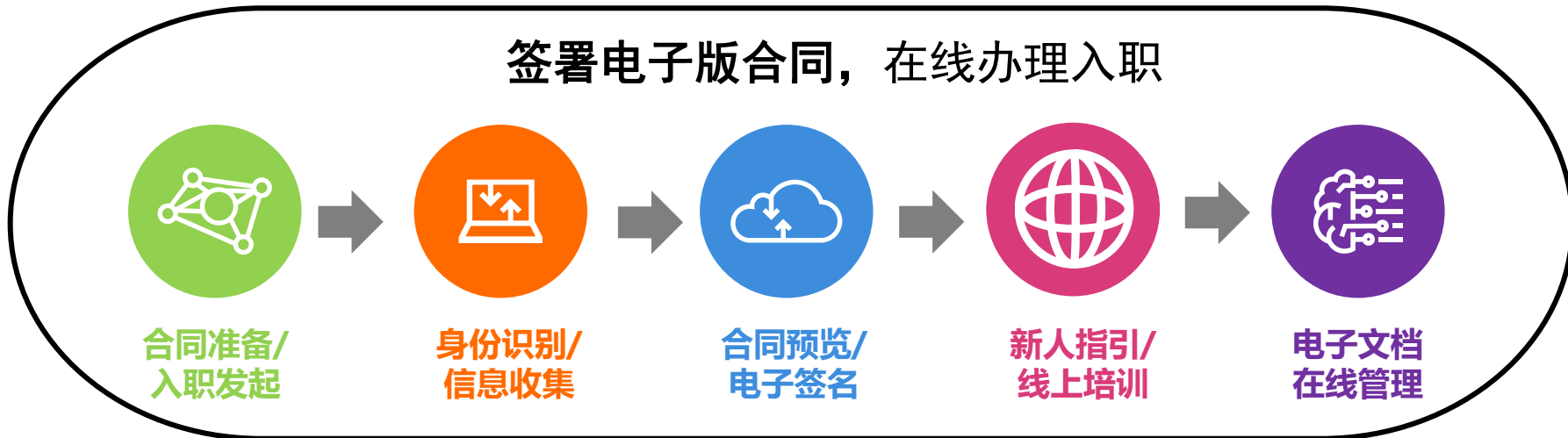
电子证明



- 带有数字认证的证明文件
- 手机电脑灵活申请
- 提供远程支持，不受地域限制

在线办理入职和离职

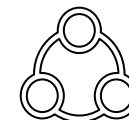
签署电子版合同，在线办理入职



随时随地

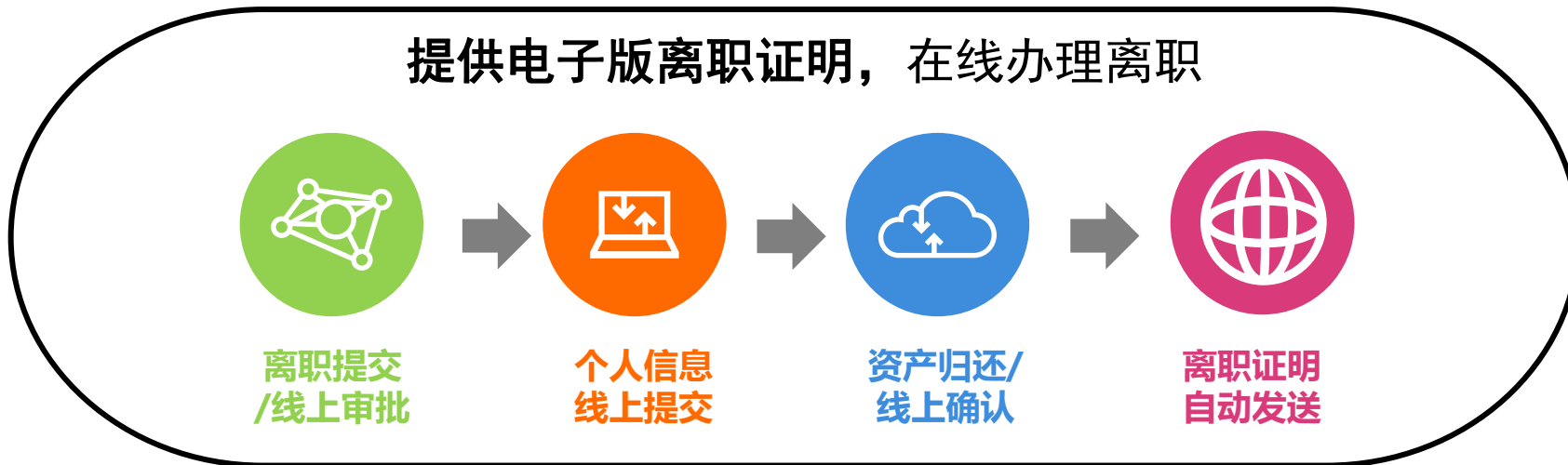


流程优化



电子印章

提供电子版离职证明，在线办理离职

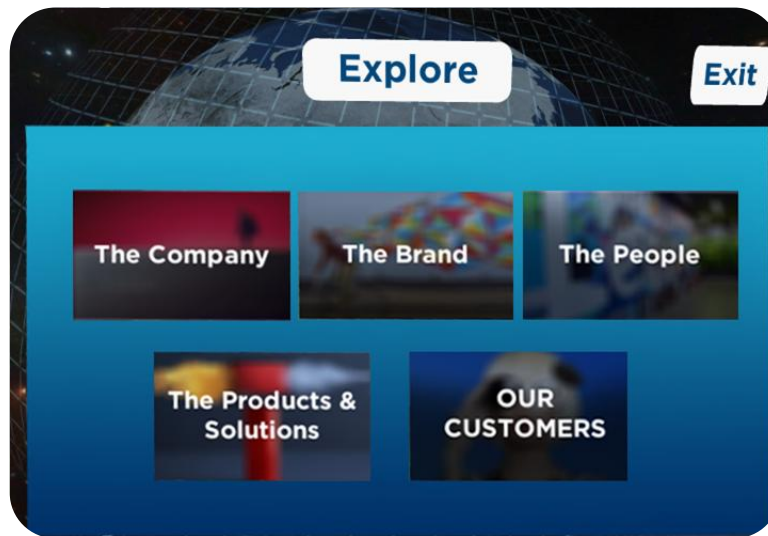



操作便捷


数据安全


成本优化

VR 智能 NEO



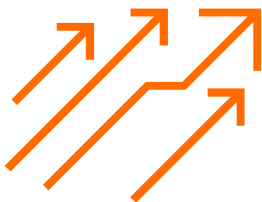
客户反馈:

“我完全沉浸在 VR 世界里，能更好地集中注意力，更为专注，并记住信息。”

“我哪里也不用去就能参观整个工厂，真是太神奇了。”

RPA 应用

优点

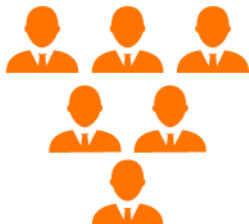


计算机软件

随时调整
4*24全天候运行
可靠准确

模拟人工行为

自动化标准流程
取代人工操作
使员工专注于增值工作



效率改善

提高效率
节省成本

应用



新员工数据输入

- 工作量大
- 多种多样的文件类型和原始数据
- 重复的人工工作
- 较高的处理时限要求



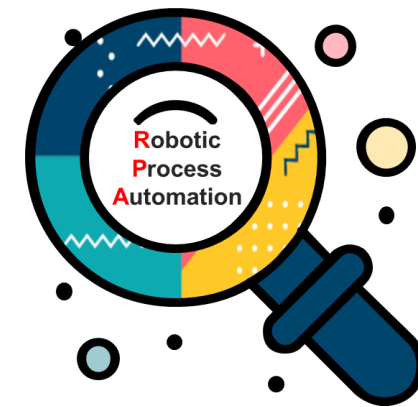
报税

- 标准的人工操作
- 每月固定工作
- 40 多个法人花费大量时间



更多场景 (基于 ROI)

- 工薪计算
- 社保增员、减员
- 付款申请





Globalization Sharing

全球化实践

人力资源服务中心发展历程



2005



IBM PC

2011



NEC, Medion

2012



Stoneware, CCE, EMC

2014



IBM X86, Motorola

全球化的基础

- 支持业务全球化发展
- 支持业务构建全球化团队

- 更多管理者需要管理世界各地的员工

- 高效的全球合作
- 透明的合作沟通



全球化系统



统一的流程



整合的组织

- 便于跨国管理
- 准确的全球人力编制统计和数据分析

- 有效推动管理者自助服务
- 便于HR为全球化团队提供支持

- 有利于全球人才发展
- 更好的融合全球团队

全球化和本土化的平衡



遵守

当地法律要求



尊重

当地实践



利用

当地资源



提问环节





think

**Smarter
technology
for all**

Lenovo