



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



HRSSC的持续优化提升

分享人：高峰
时间：2020.09

CONTENTS

01

PART 1 HRSSC优化提升思路

02

PART 2 用户体验角度出发的系统提升

03

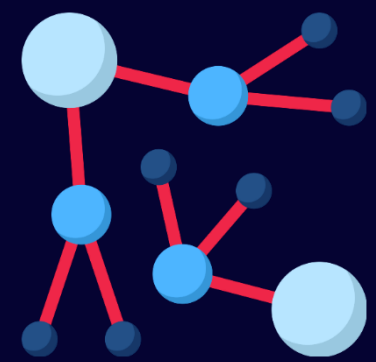
PART 3 流程梳理及流程打通

04

PART 3 数字化运营提升及数据下的HR

PART 01

HRSSC优化提升思路



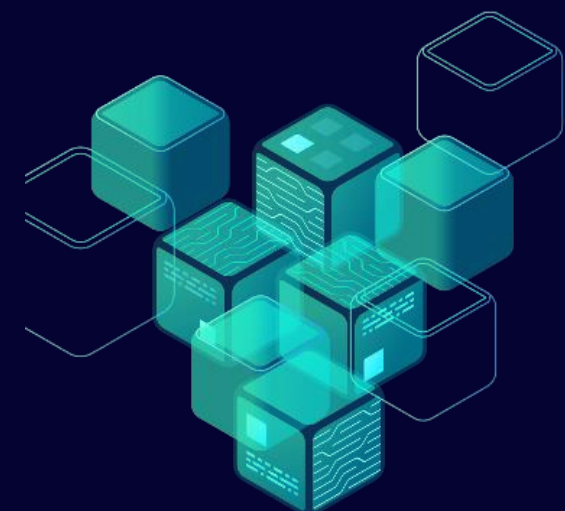
时代新要求



疫情期间开证明没法盖章、调动审批无法完成？



HRBP陷入事务性操作工作无法自拔？



业务标准化程度底？各BU业务办理方式不统一？集团统一数据靠手工收集？

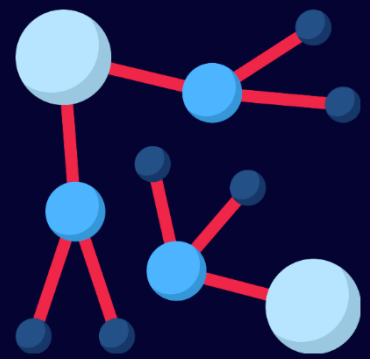
敏捷化转型

数字化能力

新时代对企业HR的要求

产品化思维

流程化再造

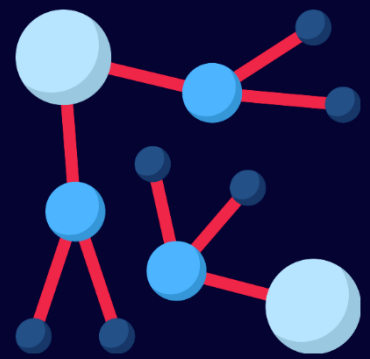


行业技术应用阶段划分



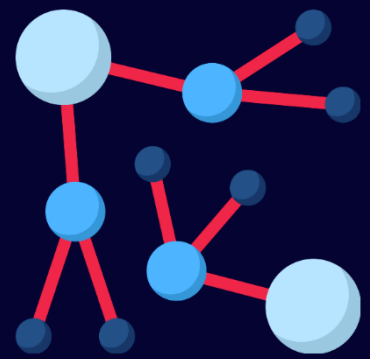
PART 02

用户体验角度出发的系统提升



用户体验角度出发的系统提升





用户体验角度出发的系统提升——自助化



移动端



移动流程审批

移动工单查询

移动智能问答

员工自助

下属信息查询

移动社保查询

移动端：侧重于移动审批、工单提交、基础信息查询及确认

HR门户



HR门户：侧重于自助信息修改、工单提交处理、复杂信息查询

一体机



申请在职证明

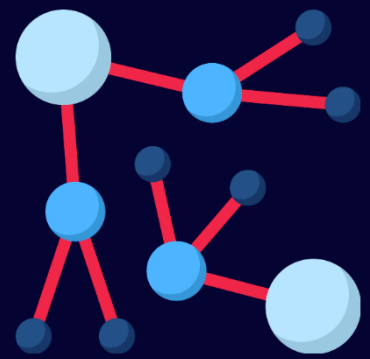
申请收入证明

自助查询个人信息

自助查询工资及社保

入职登记表填写

一体机：侧重于各类证明打印、信息查询与填写



用户体验角度出发的系统提升——自助化



个人履历随时查阅，随时下载

个人信息	
员工ID	[Redacted]
姓名	[Redacted]
性别	女
出生日期	[Redacted]
学历	本科
专业	[Redacted]
工龄	3.1
司龄	3.1
部门	运营管理部
岗位	数据分析高级主管
层级	六层级



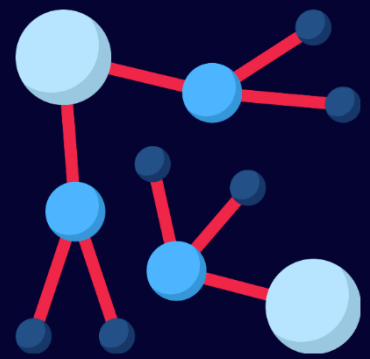
个人薪资可任选区间随时查阅

工资查询			
近一月	近三月	近半年	自定义期间
期间	MN088 2018/09		
描述	IFC2018年09月薪资		
期间开始日期	2018-09-01		
期间结束日期	2018-09-30		
计税工资	[Redacted]		
实发工资	[Redacted]		
期间	MN088 2018/10		
描述	IFC2018年10月薪资		
期间开始日期	2018-10-01		
期间结束日期	2018-10-31		
计税工资	[Redacted]		
实发工资	[Redacted]		



五险一金缴纳可随时查阅

社保查询			
近一月	近三月	近半年	自定义期间
期间	MN088 2018/09		
期间开始日期	2018-09-01		
期间结束日期	2018-09-30		
期间	MN088 2018/10		
期间开始日期	2018-10-01		
期间结束日期	2018-10-31		



用户体验角度出发的系统提升——自助化

传统证明开具现状

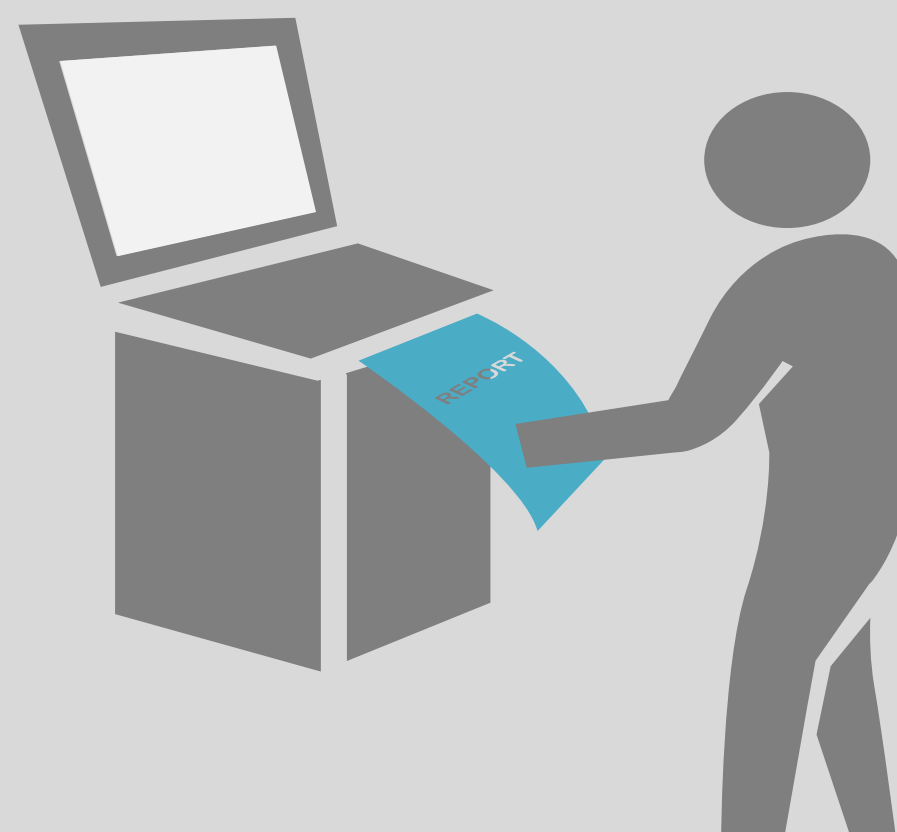
员工证明开具为**线下直接联系所属HR人员**，由HR人员审核后
进行开具，占用HR人员一定工作
时间。



自助证明开具方式 1

对于**常用标准证明文件**，如在职证
明、收入证明等，员工可以**直接在一
体机上自助开具**

借助技术手段，释放HR人员精力。



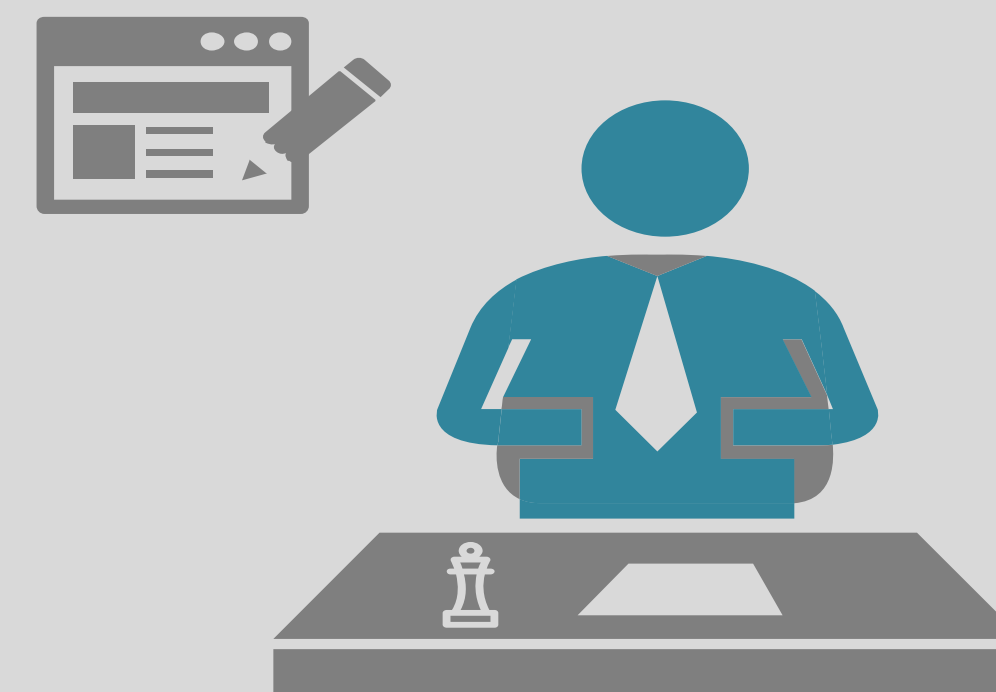
自助证明开具方式 2

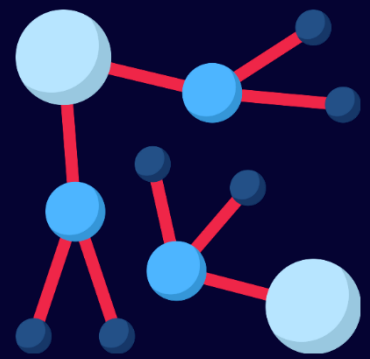
发起证明开具工单，上传非标准证
明模板（如需）

HRSSC审核并准备证明文件

员工至HRSSC处领取文件

将证明申请移至线上进行处理。





用户体验角度出发的系统提升——自动化



大规模应用自动化方式、通过员工自助、系统自动落地、流程梳理整合等方式，减少人工干预与操作，提升HR团队工作效率。

审批流自动跳过重复审批人

组织架构自动生成

汇报关系自动更新

流程自动落地

固定节点自动触发工单

人事档案电子化自动保存



关联信息自动带出

基础数据自动核算

知识库自动化

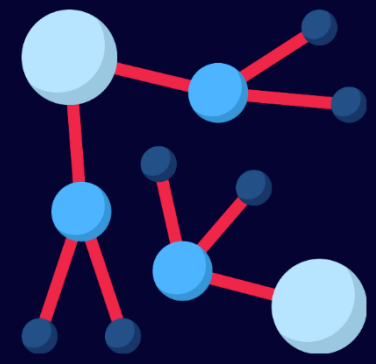
智能问答

新兴角色

自动化HR专家



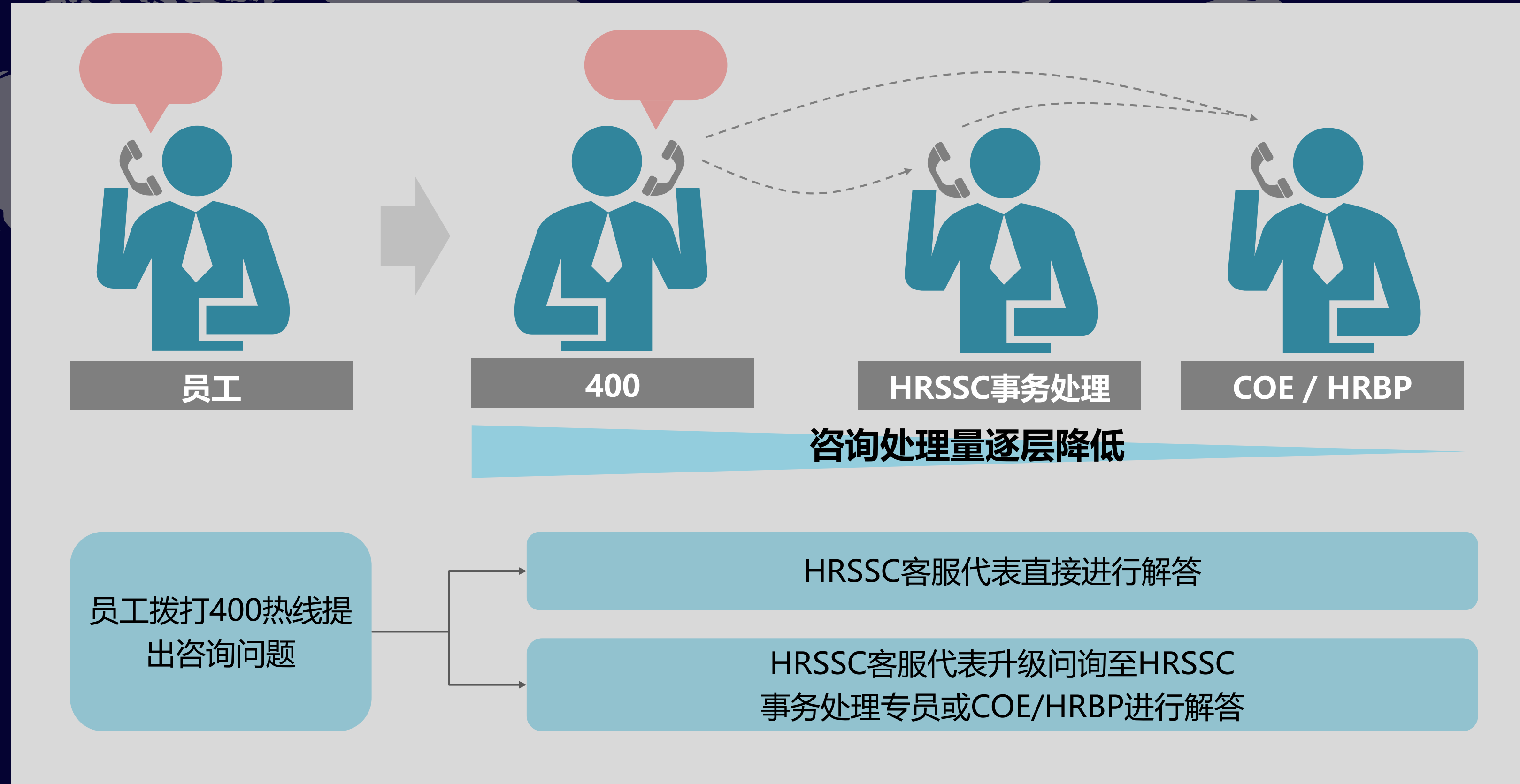
通过提供积极的人力资源客户体验的各种渠道，部署综合解决方案并持续改进人力资源服务，为HR客户设计和部署先进技术工具



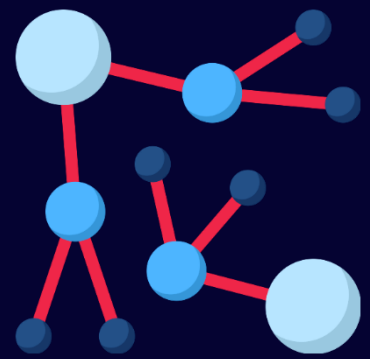
用户体验角度出发的系统提升——集成化



- HR每天要处理大量咨询业务
- or
- 一个问题要打多个电话
- or
- 新员工不知道应该找谁
- or
- 不同事业部HR解决方案不一



- HRBP专注业务，解放精力
- and
- 一通电话就能搞定
- and
- 新员工也知道找谁
- and
- 标准化答复，统一全面的解决方案



用户体验角度出发的系统提升——线上化



通过工单平台，驱动共享业务处理

工单系统

工单分类

派单规则

工单流转

工单评价

SLA监控

自提工单

代提工单

人事服务

薪酬福利

保险公积金

证明管理

数据管理

系统管理

呼叫工单

申请监控 申请分配

筛选条件

大类: 子类: 分类:

接单人: 发起人: 申请人:

处理状态: 状态: 申请单号:

申请日期: 2020/05/01 至: 2020/05/31 预计完成日期:

申请列表

申请单号	发起人	发起人姓名	申请人	申请人姓名	大类	子类	分类	申请时间
1 2000059003	0065838		0000069		保险公积金	养老	北京养老	2020/05/26 17:29:20
2 2000056129	0070485		0070485		人事服务	人事管理	劳动合同/协议续签	2020/05/13 12:17:16
3 2000056027	0070489		0070489		人事服务	人事管理	劳动合同/协议续签	2020/05/13 05:01:17
4 2000056005	0070932		0070932		人事服务	人事管理	劳动合同/协议续签	2020/05/12 18:07:36
5 2000059413	0077288		0001992		人事服务	人事管理	其他人事业务办理	2020/05/28 13:32:10

申请单号: 999999999 申请时间:

申请人信息

员工ID: 个人岗位:

部门: 心系直接上级:

电子邮件: 电话:

注: 本工单为自提工单, 如需代替他人提单, 烦请返回主页, 点击“代理业务办理”

分类信息

分类: 1022 收入证明

子类: T0601 证明管理

大类: T06 证明管理

办理指南

注意事项:

- 1、和林、北京地区公司标准模板, 请携带身份证原件可在共享大厅一体机进行打印;
- 2、非公司标准模板证明出具, 需提单人提单时上传证明模板;
- 3、优先选择Word版文件上传, 附件类型选择其他支持文件。

详细内容

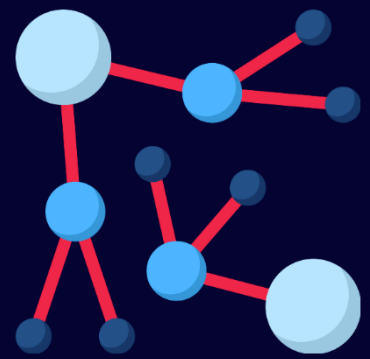
*证明使用人ID:

*证明使用人:

*证明用途:

*证明使用时间:

备注说明:



用户体验角度出发的系统提升——线上化



呼叫平台集成

呼叫系统 (容联七陌)

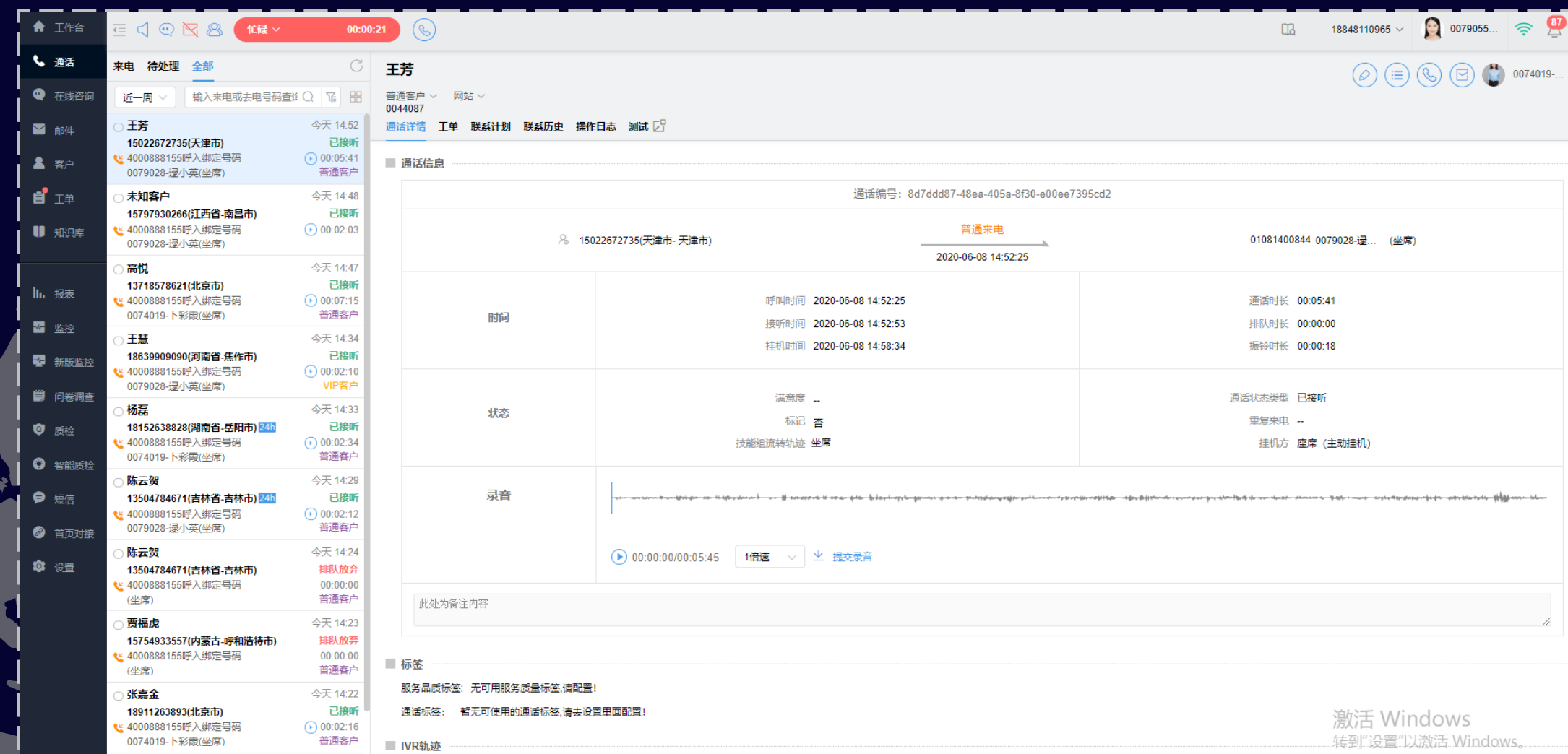
- 客户信息自动更新
- 来电显示
- 外呼
- 满意度评价
- 工单记录
- 自定义配置
- 录音
- 在线客服
- 动态报表
- SLA记录
- 在线监测
- 质检

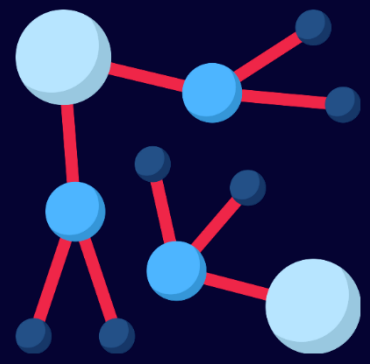
二线工单系统 (PS)

- 工单升级
- 追踪
- 报表
- 证明工单代提
- 手机待办

知识库系统 (PS)

- 知识库管理
- 知识检索





用户体验角度出发的系统提升——线上化



将HR日常合同/证件等纸质材料通过影像系统实现电子化存档，方便随时调阅；并与PS人员信息接口集成，以员工ID为索引，准确与高效的管理员工电子文档。

影像入口



手机拍照上传



高拍仪



高速扫描仪



影像收集

扫描档案、合同

流程相关文件

影像查询

查询员工电子档案

导出PDF电子文档

影像收集：通过扫描仪将纸质文件（合同、档案等）快速、批量扫描成像，实现文档自动分类。影像收集还包括对文档扫描预处理、扫描模式的设置及自动分页设置等

影像管理：影像管理包括对文档的图像处理功能、文档命名、文档索引维护，支持批量导出。



影像查询：影像查询包括导出及调阅电子文档。直接由影像系统导出多种格式的文件。

CONTENTS

01

PART 1 HRSSC优化提升思路

02

PART 2 用户体验角度出发的系统提升

03

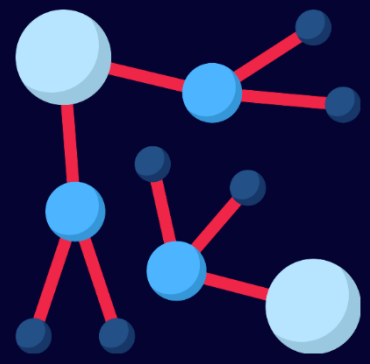
PART 3 流程梳理及流程打通

04

PART 3 数字化运营提升及数据下的HR

PART 03

流程梳理及流程打通



流程梳理及流程打通



为了弥补业务流程管理能力上的差距，我们需要从业务流程全生命周期管理的视角出发去发现问题和分析问题。

P: 构建卓越的流程体系

- 业务流程规划---业务流程架构的设计：确保企业管理体系拥有好的架构
- 业务流程梳理---具体业务流程的设计：确保业务流程拥有卓越的设计能力



A: 持续优化业务流程体系设计

- 根据战略或环境的变化，改变业务流程的设计，让业务流程变得更加**精简与高效**，最终达到提升业务流程绩效的目的



D: 使业务流程体系被正确地执行

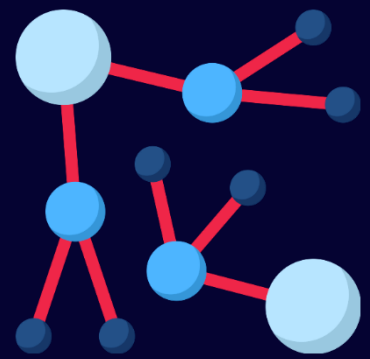
- 业务流程执行力是**设计出来的**
- 落实有效执行业务流程的**责任人**
- 重视业务流程的**宣贯和培训**
- 通过**IT与制度**来提升业务流程执行力
- 通过**检查与问责机制**来保证业务流程执行



C: 及时发现问题与解决问题

- **业务流程体系层面**，分别从公司内、外两个部分对业务流程体系做全面的检查与评估：业务流程审计与客户满意度评估
- **业务流程层面**，分别从过程与结果两个维度进行业务流程全面稽查和抽查、业务流程绩效评估。业务流程全面稽查和抽查是为了检查业务流程执行是否符合设计要求；业务流程绩效评估则是评估业务流程结果是否达到了业务流程目标的要求。





流程梳理及流程打通



业务流程架构逐级细化分解。将业务流程架构分解形成的流程，按照管理需求和业务逻辑进行“组装”，体现从客户（包括内外部客户）需求产生到此需求被满足的连续过程，形成端到端业务流程



第1级 价值链，描述价值创造的总过程，由业务域构成。

举例：人力资源管理

第2级 业务域，描述各业务域的实现过程或其业务细分（业务经营类流程按过程分解，战略发展类和管理支持类流程按照业务类型分解），由主流程构成

举例：招聘到配置

第3级 主流程，是对业务域中业务细分或实现过程的进一步分解，由子流程构成

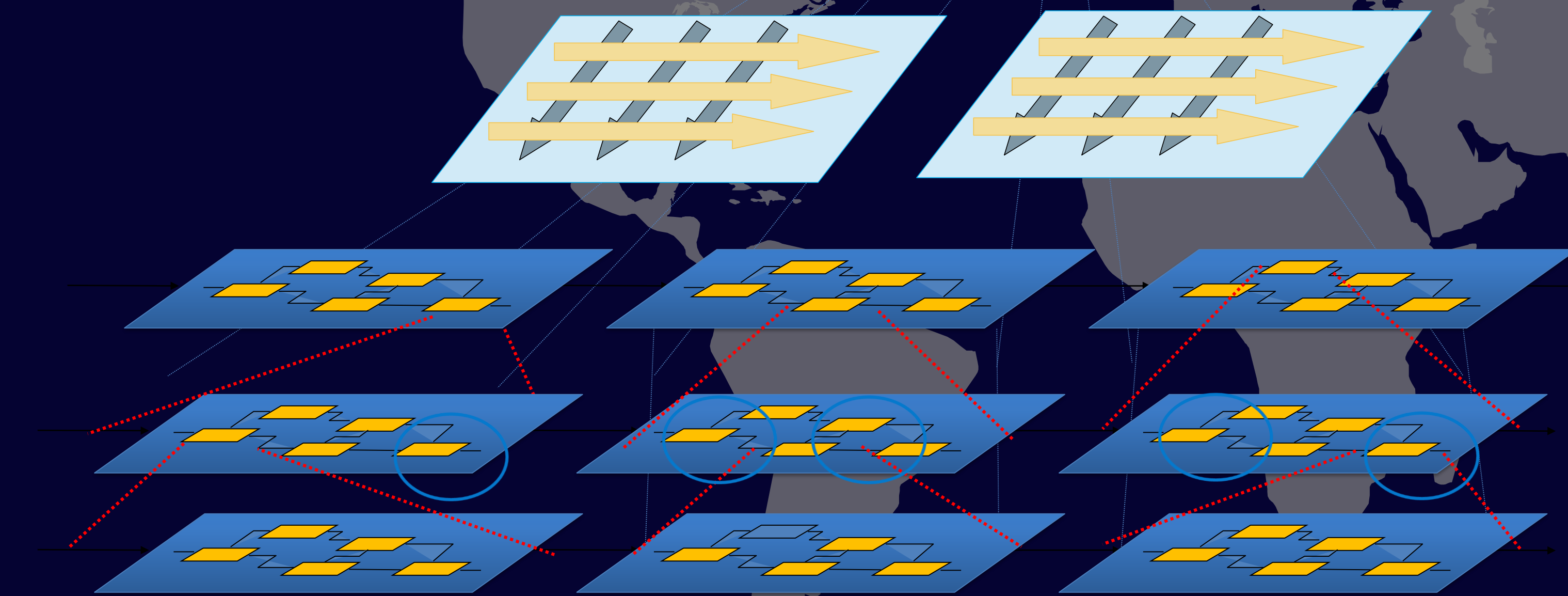
举例：社会招聘

第4级 子流程，是对主流程实现过程的进一步分解，由活动（单元流程）构成

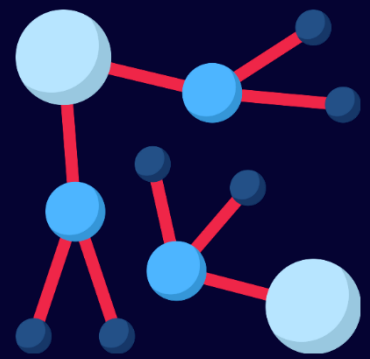
举例：社会招聘面试流程

第5级 活动，是对子流程的进一步分解，由步骤及执行的角色/岗位和配套表单等要素构成

举例：社会招聘面试流程中的其中一个流程步骤：“电话通知面试者相关的面试时间和地点信息”



需求 ← 端到端业务流程 → 交付

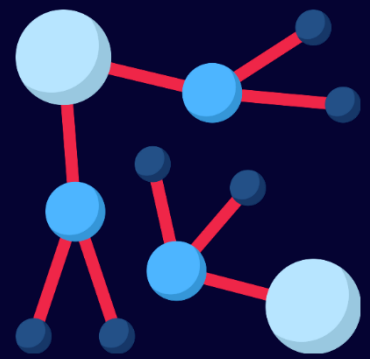


业务流程建模梳理的一般步骤



PART 04

数字化运营提升及数据下的HR



数字化运营提升及数据下的HR



预测层

从离职预测模型入手搭建着眼于未来的数据分析

人工成本预警

离职预测 | 高潜挖掘

决策层

汇聚核心HR指标，形成面向管理层、决策层的数据桌面

管理者桌面

个性化问题分析

应用层

面向全体HR形成人力报告集市，解决日常分析及呈现问题

招聘监控 | 基础分析 | 离职率

人工成本 | 员工总览 | 绩效激励

工具层

优化数据分析工具，提高效率，规范流程制度，奠定基础

PeopleSoft | 数据百科

Excel | 数据管理办法

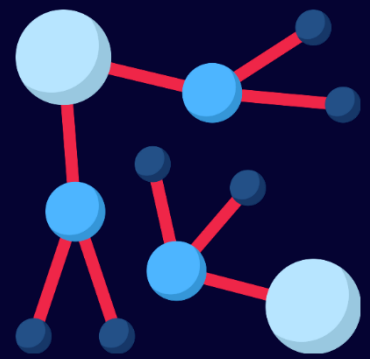


运营层

形成稳定的数据运营体系，提升数据质量，夯实数据基础

数据稽核规则

数据安全 | 数据治理



数字化运营提升及数据下的HR



管理精细化：借助系统化、结构化设计，形成HR数据中心基础，支持多维数据分析，为管理决策提供依据

系统数据

数据治理

- 数据架构及质量管理
- 主数据管理
元数据管理
- 系统逻辑稽核及数据安全治理
- 数据百科，统一的数据口径

数据分析

- 结构分析及区域分析
- 趋势分析及差异分析
- 监测分析及比较分析

数据可视化

- 人力资源月报
- 管理者驾驶舱
- 自定义报表

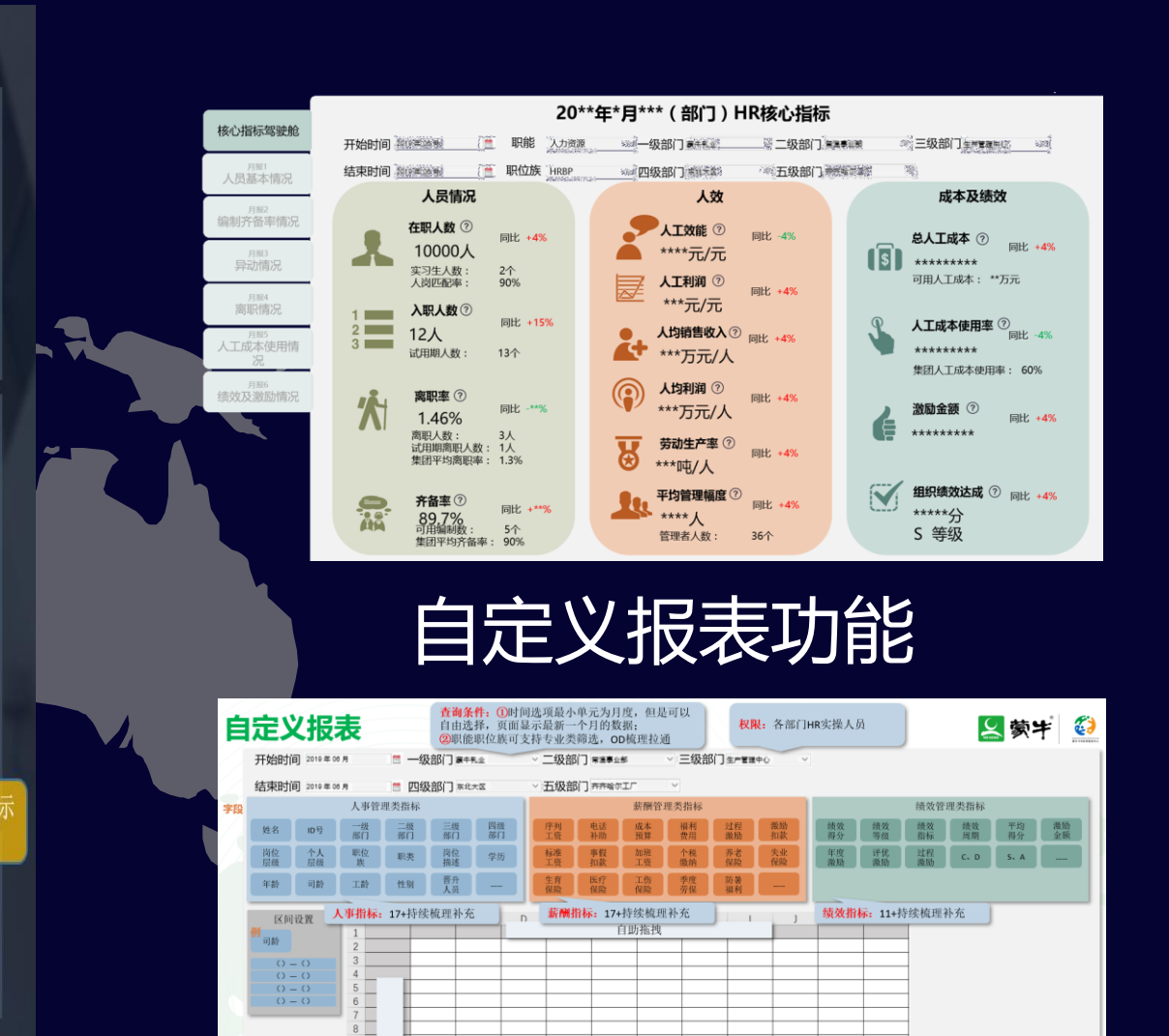
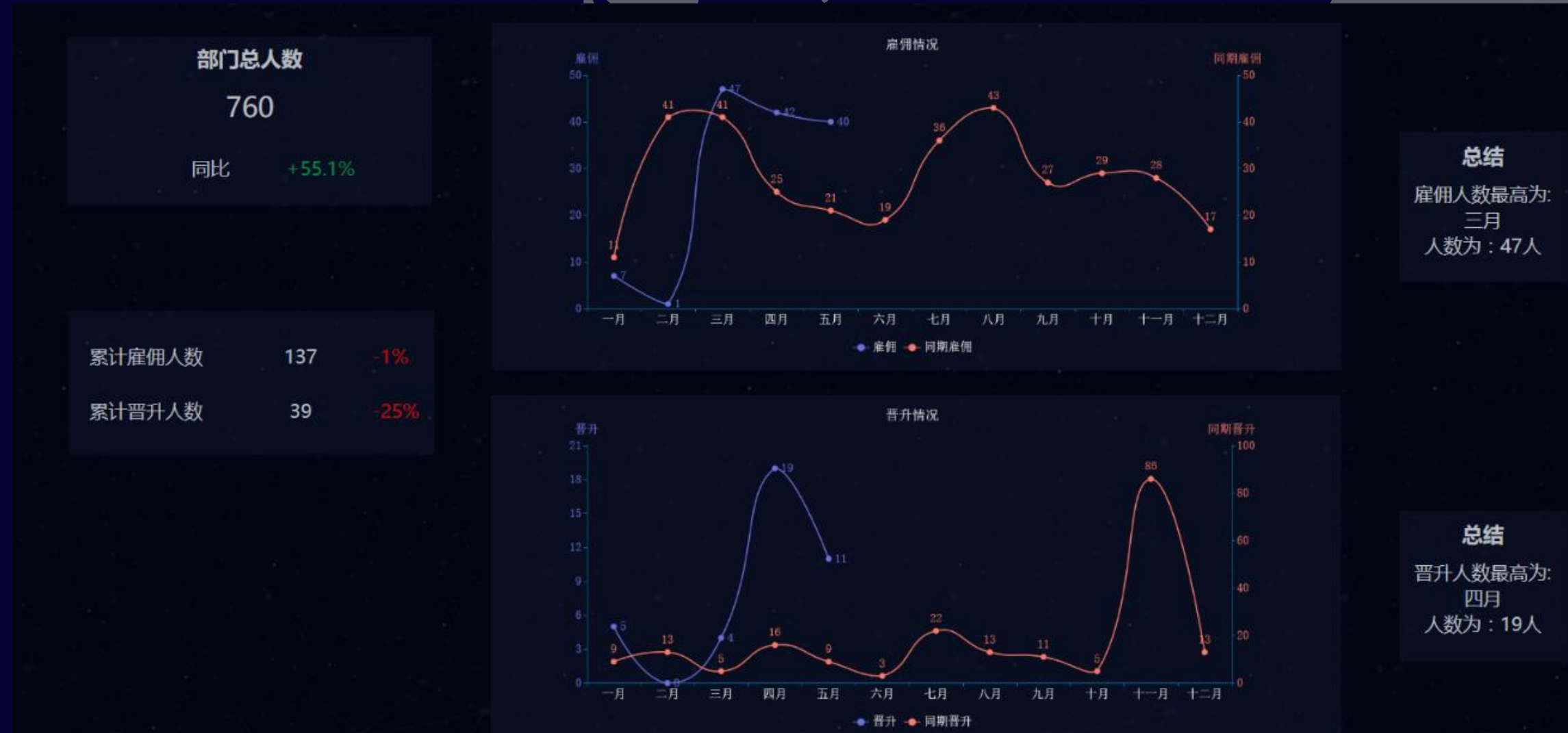
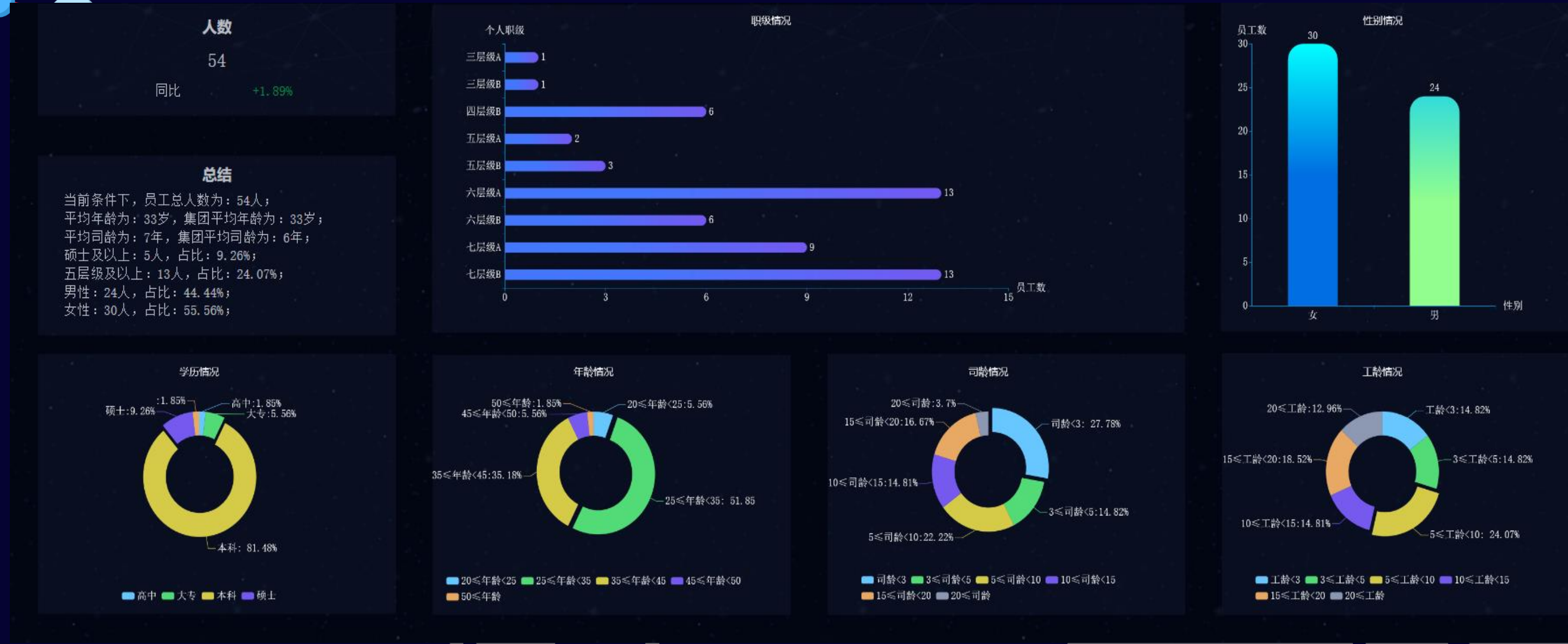
数据应用

数字化运营提升及数据下的HR

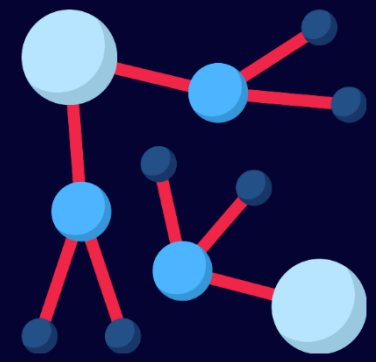


BI报表展示

数据导航页面



HR Dash Board仪表盘



HRSSC口号、愿景及使命



愿景 *Vision*

服务创造价值，运营提升效率，共建“高体验、高价值、高科技”的HRSSC

Service creates value; operation improves efficiency; build a HRSSC with high experience, high value and high tech.



使命 *Mission*

让人力资源服务触手可及

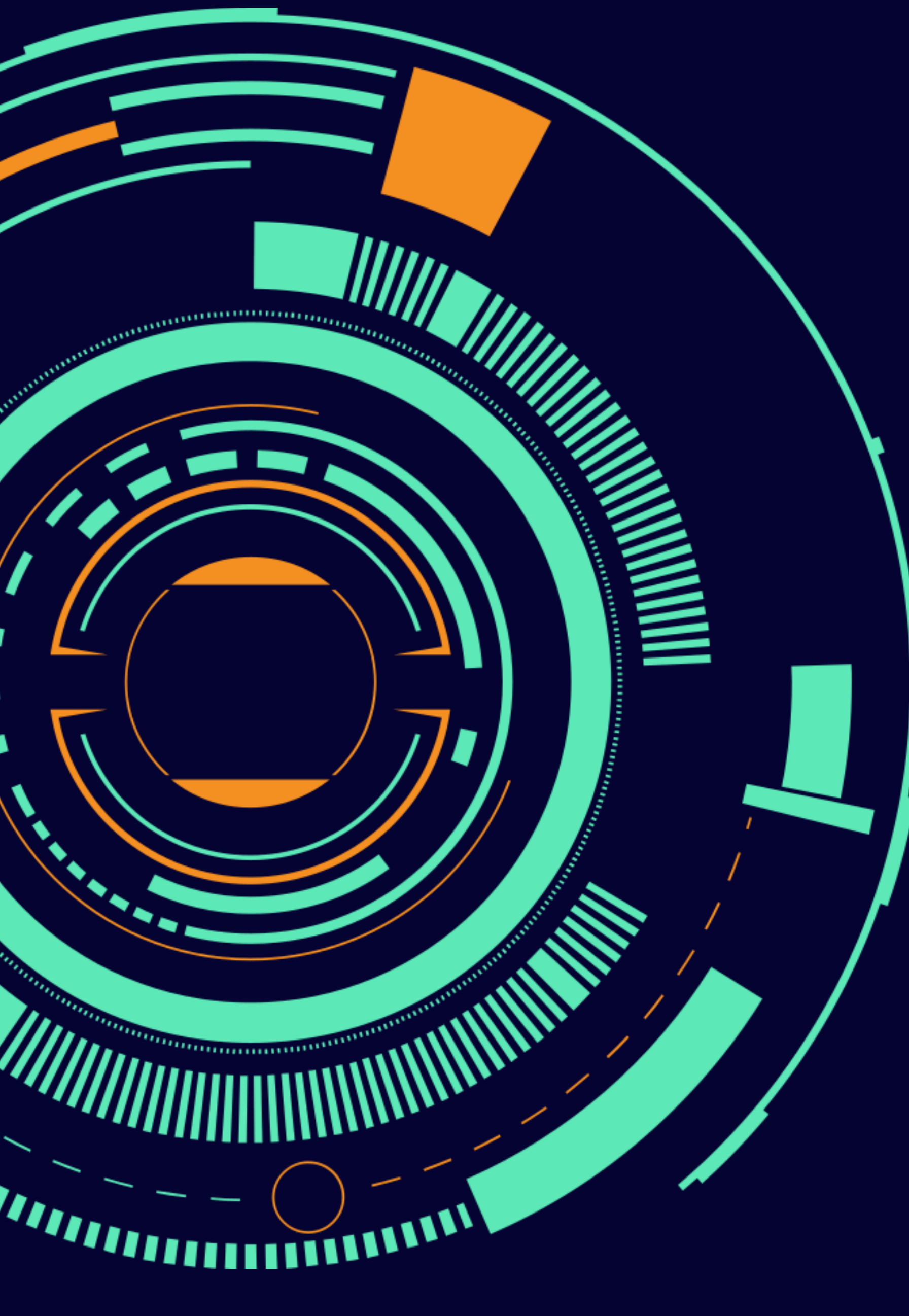
Make HR services available everywhere.



口号 *Slogan*

一心为你，将平凡做不凡

All for you. All for the best.



共享、共识、共创、共生