

# 行动方案 Part-1：持续提升服务质量



## 平衡服务质量提升与降本增效

### 做好供应商管理

1. 强调与外包供应商为“同一团队”的理念，在意识层面加强团结，为工作良好开展做铺垫；
2. 清晰定义工作内容和标准，保证外包供应商团队能够保质保量提供服务；
3. 辅助供应商团队的员工培训，帮助其快速了解公司业务，熟练服务企业人员。

### 用产品思维管理服务

#### 按照产品运营思路 不断改善服务：

1. 对比外界同类型服务的优劣势；
2. 对内部客户开展用户满意度调研，收集反馈；
3. 复盘整个服务流程，评估服务产品的受欢迎程度、功能完善程度，并进行查缺补漏，改善提升。

### 固定服务专员 所服务人群

1. 将所有员工编号；
2. 每位 HRSSC 专员对应服务一定编号范围内的员工；
3. 当员工需要人工服务时，自动在后台识别员工编号，将电话转接对应的 HRSSC 服务专员，提高服务的专业性。

## 提升服务的时效性

### 规定给予员工 反馈的具体时限

#### 可对员工提出的需求、问题等贴“标签”，根据紧急程度设定不同的回复时限，例如：

1. “重要且紧急”的问题，要求 24 小时内回复；
2. “相对重要紧急”的问题，要求 72 小时内回复；
3. 一般性的问题，5 个工作日内必须有回复。

### 持续更新和 完善自助端与 移动端服务

1. 丰富员工自助服务系统，最好能够在移动端（如手机 app、微信公众号平台）同步实现；
2. 将事务性的操作划归自助服务系统，如证明材料生成、打印等；
3. 持续更新和优化自助服务、移动端操作平台功能，如上线移动学习功能、电子签功能等，不断改善用户体验；
4. 安排人工服务在自助服务背后做支撑，即当自助服务、AI 智能服务无法解决员工问题时，能够有 HRSSC 员工承接员工需求。

## 行动方案 Part-2 : 数据质量管理与分析

数据质量管理	
<b>工作改善</b>	<p><b>统一各系统中所使用字段的标准</b></p> <p><b>集成各系统中分散数据,统一管理</b></p> <p><b>严把数据录入并尽量利用系统识别替代手动输入</b></p> <p><b>复查、维护已录入数据</b></p>
<b>我们的建议</b>	<p>1. <b>成立项目组负责字段管理</b>: 根据已有字段(或参考系统中自带的字段及其解析),访谈相关使用人员,明晰已有字段定义;</p> <p>2. <b>小范围内邀请相关会使用数据的用户做测试</b>: 进一步修正字段定义,例如输入某字段信息时是否可以准确无遗漏;</p> <p>3. <b>不盲目新增字段</b>: 新增字段前事先调研了解该字段使用频率、使用场景、受众范围、每月可能的数据增量等。</p> <p>1. 可建立一个专用于集成 HR 相关数据的数据库,便于集中分析、使用。</p> <p>2. 可借助数据可视化呈现工具,集成不同系统中相关数据做结果呈现。</p> <p>1. <b>数据输入能用技术完成的尽量使用技术</b>,例如扫码输入、图像识别、文字识别等,降低手动输入的频次以降低错误率;</p> <p>2. <b>关联信息可自动生成</b>,例如员工生日、性别、籍贯等均可从身份证号一栏自动关联生成;</p> <p>3. <b>录入信息时减少开放性输入频次</b>,例如请病假时“病因”一栏,便可实现罗列常见病症,方便员工选择,减少开放性输入造成的数据梳理困难;</p> <p>4. <b>尽可能一次输入便可直接关联多系统共用</b>,避免多次重复录入数据引起冲突和错误。</p> <p>1. <b>定期筛查新、老数据</b>,如每周、每月进行检查,一方面是新录入数据是否符合要求,另一方面是旧有存量数据是否按规定维护、更新;</p> <p>2. <b>筛查数据中不合逻辑之处</b>,有些数据可能系统识别填写无误,但违背常识。例如员工社会工龄大于已毕业年限;</p> <p>3. <b>条件有限时,可重点关注“主数据”,即维护关键字段数据</b>。例如员工身份证、学位证、工龄、劳动合同存续情况等关键字段数据。</p>

## 数据分析与应用

### 推动 HRSSC 熟悉业务

1. 借助处理员工需求或问题反馈的契机了解业务，例如员工呼叫中心中应对和处理不同员工提出的问题的契机，或者在收集员工需求时，事先与业务的深度交流；
2. 持续性输出报表并寻求反馈，HRSSC 可以坚持每月生成数据报告供给业务参考，并获取反馈，以此来加深业务对 SSC 数据的正面印象，同时把握业务脉门，不断提供业务最关注的的数据；
3. 增加业务与 HRSSC 直接交流的渠道，如建立 HRSSC 与业务共用的问题库、约定业务与 HRSSC 定期沟通会议等。

### 数据分析的思路与技巧

1. 提醒相关负责人关注数据未达到或超出预期背后的现实情况与深层次原因。例如本年度人员招聘总量比预期减少，这一现象背后对应的员工主动离职、被动离职、人才市场与业务发展等方面的情况；或者员工绩效评分标准并未呈现正态分布，其背后对应的绩效考核标准科学性、评分有效性等方面的情况；
2. 将 HRSSC 数据报告加以分类，突出不同的数据分析重点。例如：
  - “人力资源基础数据报告”（分析业务人员入转调离的变化情况）；
  - “劳动力风险报告”（分析员工劳动合同状态、职业证书有效期等情况）；
  - “数据质量报告”（分析不同部门、地区在数据录入与维护等方面的工作质量）；
3. 数据可视化呈现便于快速抓住要领：使用饼图、柱状图、折线图等不同类型的图表对数据进行可视化呈现，便于直观阅读。如果条件允许，还可直接借助系统实现上述操作。

### 主动出击，让管理层重视数据分析结果

1. 主动挖掘员工关注重点呈现在数据报告中，例如从员工高频反馈的问题、员工呼叫中心的报告中反映的员工关注重点等，呈现在数据报告中；
2. 承接业务负责人额外的数据需求，体现价值，例如调研某地区高绩效、高层级员工离职原因，或者单独查看某子公司人力成本情况等；
3. 主动挖掘数据分析结果中“有意思”的数据呈现在报告中，引起关注。这些数据可以是：
  - 异常数据：较常规数据过高或过低；
  - 个别数据：个别、少数出现的数据，或者仅在某地区、某部门出现的个别数据；
  - 规律性数据：如季度性出现、某项目阶段出现、某时间点出现的数据类型；在分析上述数据时，还可以进一步深入，按照人群、部门等细分为度拆分，探寻规律或成因。