



第十四届人力资源共享服务中心年会

2021年6月08-09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





贝壳HRSSC创新服务实践

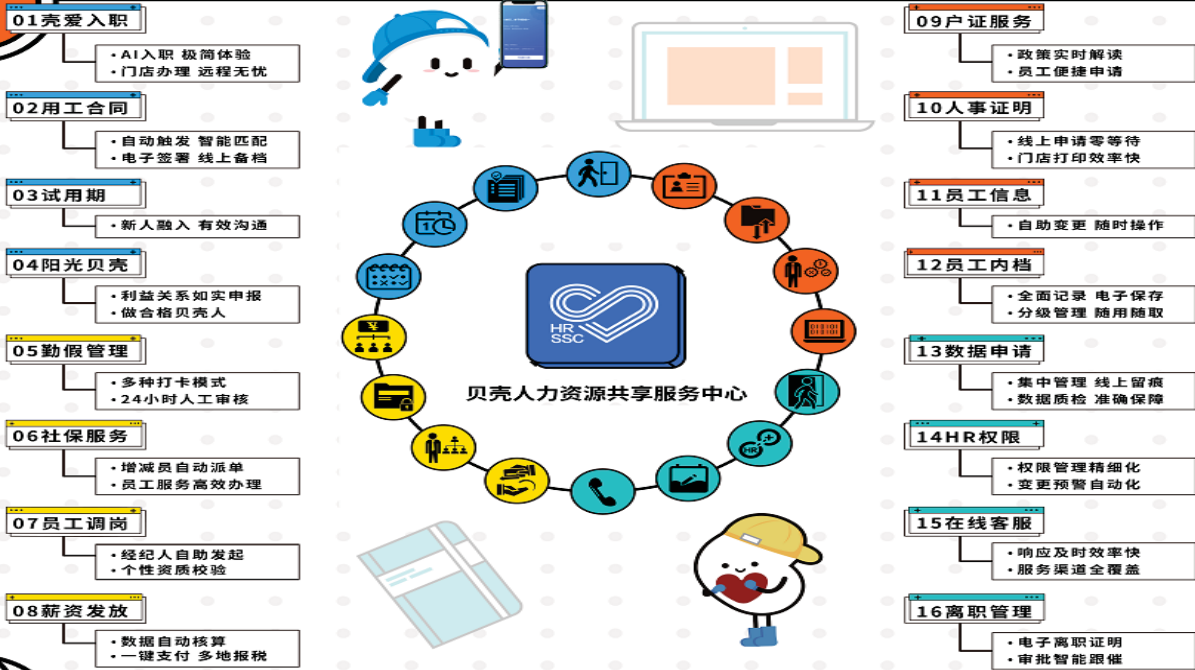
贝壳HRSSC的5年发展规划

愿景：经纪行业的服务者运营平台

目标：高品质的内部人力服务者 简单、专业、温暖的传承者 服务者运营平台的大后方



贝壳人力资源共享服务中心服务图谱



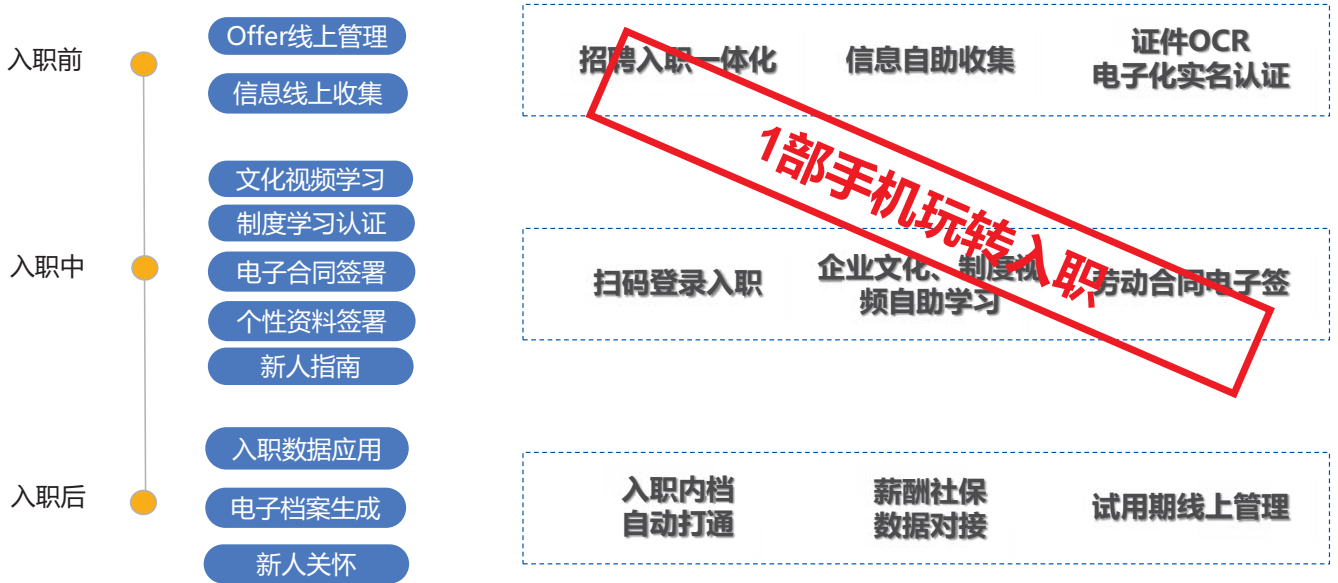
贝壳HRSSC 简单、专业、温暖的服务在你身边

围绕品质服务的创新实践介绍

- 1、主动式服务产品
- 2、人机混合的高效处理模式
- 3、经纪人24小时服务承诺
- 4、内部服务市场化

主动服务产品：壳爱入职

线上远程、人脸识别、信息验真、手机签署、电子归档



人机混合的高效处理模式

流程自动化 (RPA)+OCR/文本转语音+智能检索+自动外呼

24小时不间断处理，对于无法自动处理的特殊情况会转成人工处理，实现人机混合的高效处理模式



经纪人24小时服务承诺



用户细分，经纪人服务24小时内处理，超时赔付

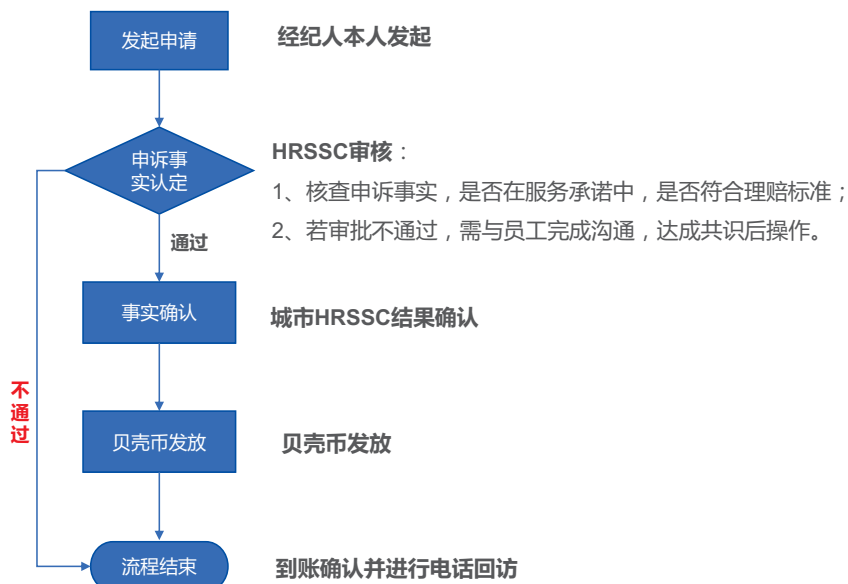
贝壳 HRSSC

HRSSC服务承诺

#24小时解决，人事服务无忧#

服务承诺内容

- HRSSC环节 受理→完结
- 承诺24小时完结 (包含下班时间和周六 不含法定节假日)
- 超时1例 赔付30贝壳币



贝壳 | HRSSC 简单 专业 温暖的HR服务在你身边

