



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

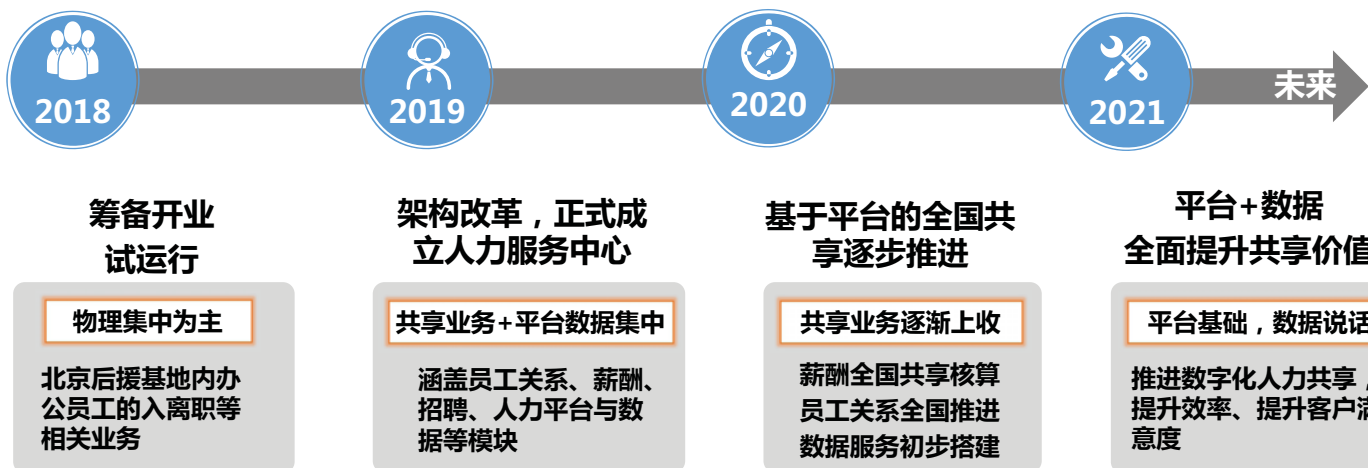


数字化时代，SSC的服务升级

阳光保险集团
2021年6月

阳光保险

阳光保险于2005年7月成立，历经十余年的发展，已成为中国金融业的新锐力量。公司成立5年便跻身中国500强企业、中国服务业100强企业。集团目前拥有**财产保险、人寿保险、信用保证保险、资产管理、医疗健康**等多家专业子公司。阳光人力共享建设历程如下：



传统视角-服务员工

标准专业 · 降本提效 · 优质体验

- ✓入离调转
- ✓薪酬福利
- ✓社保办理
- ✓续签
- ✓员工培训
- ✓人事档案
- ✓绩效考核
- ✓人员招聘
- ✓数据维护
- ✓报表制作
- ✓资质评聘
- ✓员工咨询



数字化时代，
我们还能做什么？

用数据服务管理

数据治理 · 数据产品 · 数字运营

人力数据管理与应用的闭环体系

打基础

建服务

做运营

①
数据基础
治理

②
数据产品
服务

③
数字运营
监控

规范 | 完整 | 准确

报表 | 看板 | 关爱 | 管理助手

用数据指标“说话”

人力数据管理与应用闭环体系-- ① 打基础

数据治理 夯实基础

面对几百个人力信息点，我们经常会遇到的一些问题



- ✓ 同一数据口径不统一，易引起沟通歧义
- ✓ 数据有错误，不准确，经常“挨骂”
- ✓ 人工核检数据，工作量巨大，但效果不佳
- ✓ 上功能做控制，业务规则变化太快，赶不上变化节奏
- ✓ 系统功能控制死了影响特殊业务，控制松了无法保证质量
- ✓ 开发资源有限，无法做到面面俱到

.....

数据治理三步走之：（一）规范性管理



从宏观到微观，形成自上而下统一标准，规范源头

第一步
规范性
管理

数据分级分类
管理办法

1个
标准

人力指标库
体系

50+个
指标

数据信息
字典

600+个
信息点

数据治理三步走之：（一）规范性管理

数据分级分类
管理办法

人力指标库
体系

数据信息
字典

管理原则

谁主管谁负责
最小授权原则
分类审批原则
用途真实性原则
全生命周期管理
安全性原则

信息分级

重要度|完整性

使用规范

分级审批|数据对接

工作职责

集团|总分公司|科技

泄密追责

责任认定|处罚办法

数据治理三步走之：（一）规范性管理

数据分级分类
管理办法

人力指标库
体系

数据信息
字典

属性

- 指标编码
- 指标名称
- 指标定义
- 逻辑公式
- 指标分类



应用

- 统计维度
- 常用分析
- 应用场景
- 数据源
- 核心信息点

基本信息			
指标编码	1101	指标名称	从业人员数量
指标定义	反映服务于企业经营的全部劳动力规模,是评估企业不同时期劳动资源生产能力、预测企业近期发展潜力的重要指标,同时也反映了企业的社会贡献价值。		
逻辑公式	从业人员数量=非销售人力数量+销售人力数量		
应用板块	规划	指标分类	人员规模类 指标性质 通用指标
指标不适语构成	从业人员 01、就业机会 02		
指标应用指南			
主要统计维度	组织维度	人员分类	
	集团、产险、寿险、产险信保、阳光信保、资管、阳光险和惠康、二三四级机构(含同等级单位)	非销售员工、其他非销售人员、销售员工、代理人	
常用分析	■同比、■环比、■同业对标	□与标准比	
主要应用场景	1.每月,通过统计数量,呈现企业当前人员规模情况。		
	2.每年,通过同比,体现企业当年劳动力增减情况,通过同业对标,评估企业近期的发展扩张潜力,为下一年人员规模的规划提供依据。		
	3.临时:当阳光与一些政府、机构进行业务洽谈、沟通交流时,需要统计数量,计算出该领域阳光统计的就业机会贡献情况。		
指标所需数据			
数据来源说明	1、非销售员工、其他非销售人员: EHR系统提取 2、销售员工、代理人数量: EHR、SHR系统提取 3、来自EHR、SHR系统管理单位的单位,按月手工报送集团		
指标数据涉及的人力核心信息点	员工工号、员工类别、入职时间、离职时间、状态、所在公司、所在机构、所在部门、工作地点		

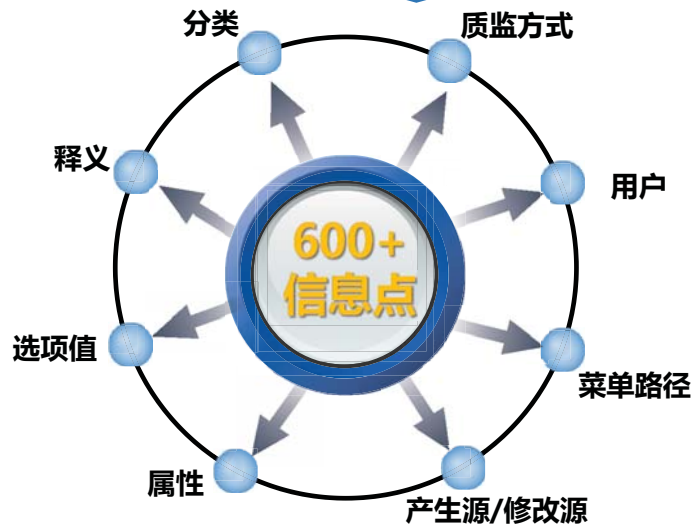
数据治理三步走之：（一）规范性管理

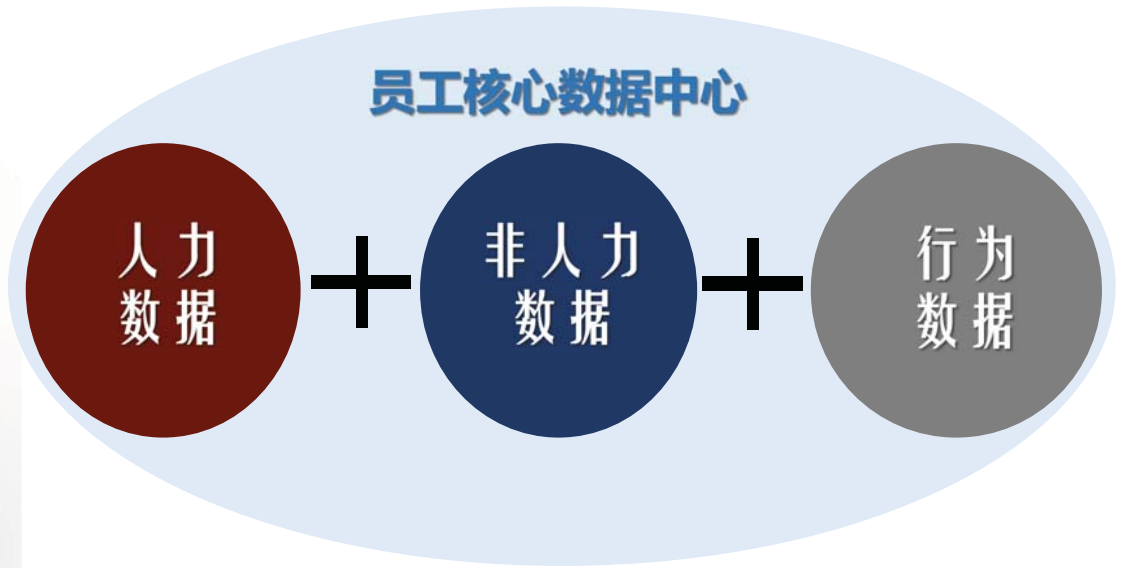
数据分级分类
管理办法

人力指标库
体系

数据信息
字典

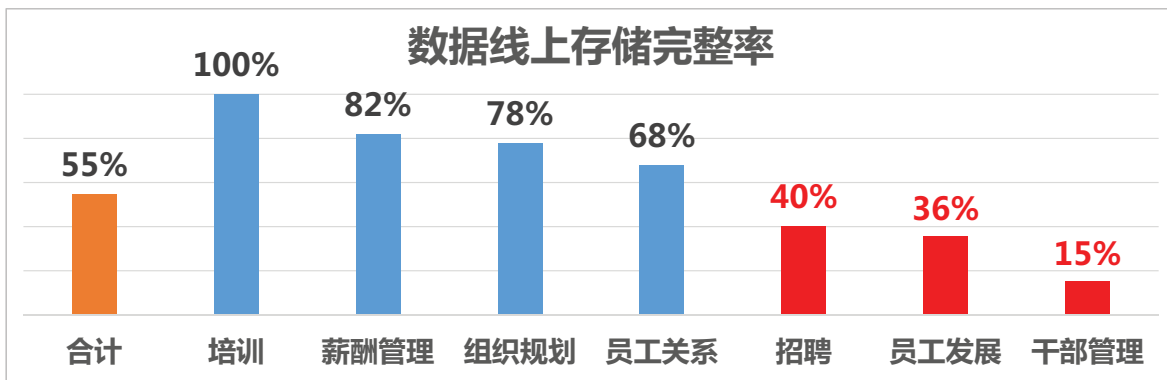
按组织架构维度、人员维度，全面盘点600+信息点的属性及管理方式，为下一步数据治理奠定基础





人力全业务环节数据线上存储

业务线上流转存储 | 业务结果直接存储 | 完整性监控



线上存储的数据往往更多地围绕核心人事及薪酬模块。

数据治理三步走之：（二）完整性管理

从成本与投产比角度考虑，需明确业务场景后，根据应用需要对接数据



差旅、报销、培训
业绩、客户、.....



办公系统访问
邮件处理.....

数据治理三步走之：（三）准确性管理

误区：把控制逻辑全部建在操作功能上

规则经常变、开发成本大、系统BUG多、越改越混乱

自动化质检看板

主线：推送员工->自助化核实修改->核心数据共享审核

辅线：操作功能上直接逻辑控制（频繁出错•逻辑不易变）



人力数据管理与应用闭环体系-- ② 建产品

数据产品 输出服务

基于用户细分的数据产品输出

在数据有效治理的基础上，推进**细分用户**的数据产品服务



HR

人力总监·人力经理
板块专员·共享人员



员工

非销售员工·销售员工



管理者

总部总裁室·部门级·处级
二三级机构班子·部门级

报表 | 看板 | 监控

关爱推送 | 年度账单

管理看板 | 移动助手

三大用户之：HR产品服务



通过BI工具的应用，迅速满足各级各类人力用户的报表统计、数据看板、预警监控需求。



阳光保险实践分享

围绕指标库体系，为各级HR提供数据统计分析服务

人力指标库体系

人员规模类	人员结构类	人员配置类	人员流动类	效果评估类	服务效能类	人力成本类
从业人员数量	职级结构	编制使用率	累计新进率	三年留存率	人均服务保费收入	总人力成本
正式员工数量	考核结构	月平均在岗	整体离职率	内推转化率	人均考核管理费收入	成本预算执行率
职能员工数量	性别结构	周期平均在岗	主动离职率	新员工推荐人数	人均资产管理费收入	人均工资增长率
作业员工数量	条线结构	年平均在岗	被动离职率	新员工推荐达标率	人均服务放款额	条线人力成本
服务员工数量	学历结构	内勤支持率	绩优流失率	新员工推荐入职转化率	人均新签约保费收入	非销售人力成本
销售员工数量	年龄结构	条线人服比	绩差优化率	新增管理职内部来源占比	人均新单期交标保	人力成本结构占比
代理人数量	司龄结构		主体内异动率		条线人均服务保费	
管理干部数量	政治面貌		主体间异动率		人均服务新业务价值	
条线人员数量					人均资产管理规模	
科技人员数量					人均效能提升率	



有温度数据服务，提升员工与企业粘性

生日祝福：本人、父母、爱人、子女

节日祝福：各种传统节日

福利提醒：怀孕补贴、父母津贴、祝寿金申领等

发展祝贺：晋升祝贺

年度账单：司龄、生日、福利、发展、休假等年度总览

阳光保险实践分享



仅一次推送

点击率
30%+

转发率
50%+

注：样例为测试数据

三大用户之：管理者产品服务

电脑端

根据管理需要进行查询

管理驾驶舱、人才梯队、干部画像

访问量少、活跃率低



移动端

主动推送

让各级管理者成为人事经理

团队管理助手

访问量高、活跃率高

阳光保险实践分享



人力数据管理与应用闭环体系-- ③ 做运营

数字运营 数据说话

我们经常会思考.....



用户有没有在用我们的产品或服务
用户的感受如何
给用户能带来什么价值
哪块服务或产品还存在问题
问题都是什么
我们该如何提升产品或服务质量
我们的投入产出是否匹配

.....

搭建数字化运营体系，用数据说话

数字化运营监控指标体系

用户参与类	产品质量类	业务使用类	价值贡献类	用户体验类
服务用户数/粉丝量	页面报错率	访问量	节省工作量	用户满意度
服务用户覆盖率	异常退出率	业务办理量	服务效率提升率	
月活率	页面响应时长	服务产品应用率	转化率	
访问量	准确率			
转发量/率	问题解决率			
	一次成功率			



阳光保险实践分享

所有指标通过埋点、满意度线上调查等，实现运营指标的线上统计与监控，指导产品建设完善，指导服务品质提升。



注：样例为测试数据

移动互联时代下，随着SSC业务的标准化、成熟化及逐步的科技替代，人力共享的传统价值空间将越来越窄。数字化时代促使人力资源逐步进行数字化转型，SSC也将面临服务的转型升级，布局“平台+数据”的共享服务模式，通过数据应用赋能各类用户，释放生产力，激发战斗力，将是SSC从共享作业向战略支持的数字化转型的必然发展。