



智享会
HR Excellence
Center



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

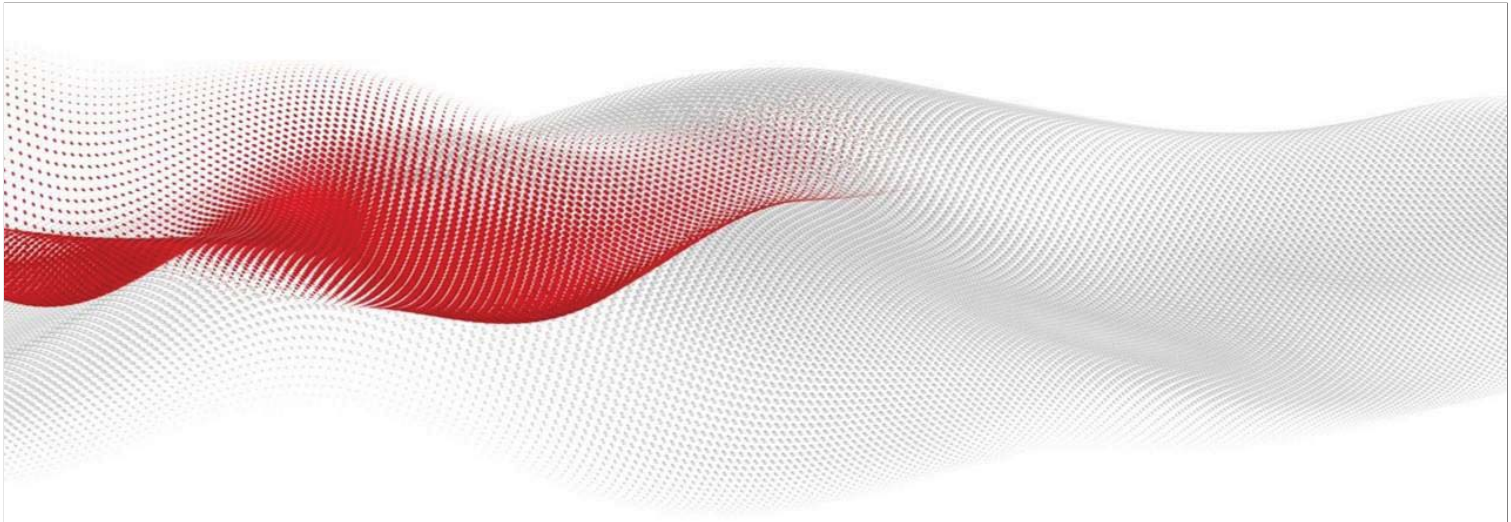
电话：+86 21 6056 1858

Fax: +86 21 6056 1859

邮箱地址：marketing@hrecchina.org

网站：www.hrecchina.org

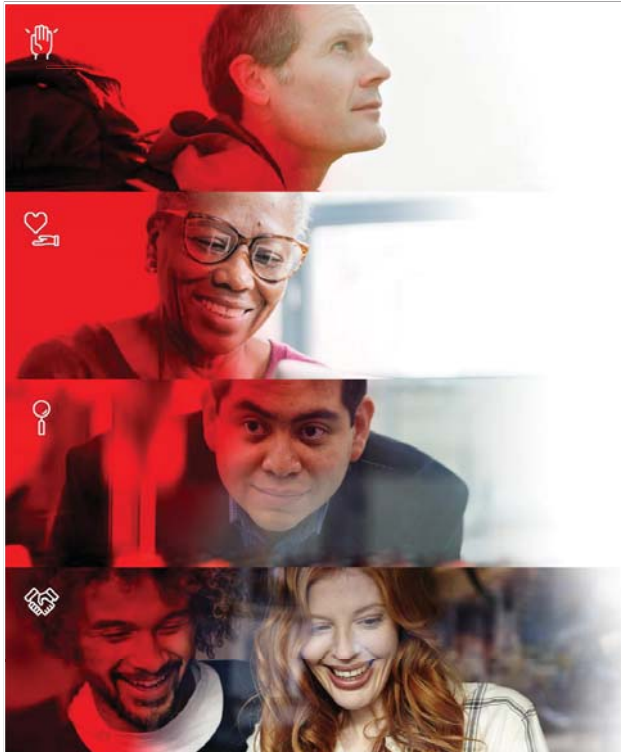




2021. 06. 09

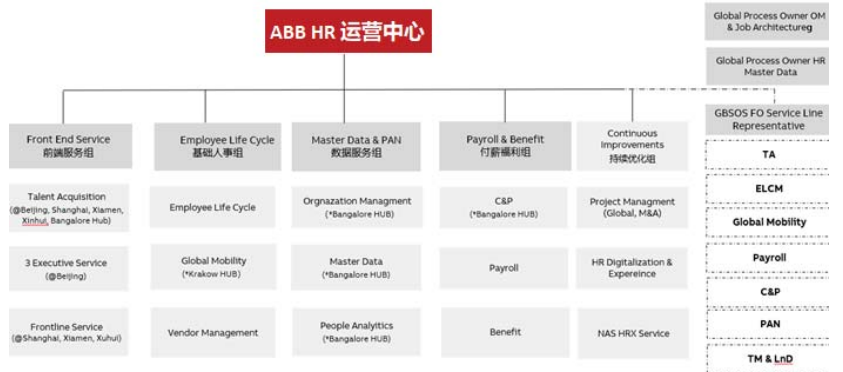
ABB China 人力资源运营中心分享

交付价值、传递温度、赋能业务



我们的团队

内部资料，请勿外转



我们的运营模式

敬请期待

多样化的方式与技术交付流程与服务：App，直播，微信公众号，派单… 缔造致力于组织效益的HR人才蓄水池，持续为业务提供增值交付

什么是运营中心的灵魂？
交付

我们的产品和服务

敬请期待



员工体验共创之旅

有外部工作经验且工作经验超过10年的老员工

典型世代: 80后

平均年龄: 38

平均司龄/在岗时间: 1-5年/3年

工作强度评级: 中高(75-85分位) 领导反馈: 优秀员工备受寄予更高要求和期待

为何加入公司: 企业声誉/领域兴趣/薪酬福利

交互对象: 多样化(内外部客户)

合作模式: 相对稳定

是公司关键岗位上的骨干员工, 认可公司文化, 渴望稳定的同时, 也期望晋升与发展

员工画像

关于我

我是一名拥有外部工作经验且整体工作经验超过10年的员工, 加入ABB不到5年, 了解外部市场环境, 目前承担相对关键的职责岗位, 我是壮招进来的, 拥有家境(但不是本地户口), 目前而言, 我的工作强度属于70分位左右, 我渴望工作的稳定性, 以及公司特殊的福利支持; 同时也渴望通过自我发展提升, 突破瓶颈, 获得更好的待遇与晋升机会。

特殊需求

- 人新中年“上有老下有小”, 希望公司提供子女购房、子女教育、父母商业保险等多样化福利支持。
- 我希望我的工作量相对稳定的, 无论内容上或是工作地点上, 期待工作的“安全感”。
- 虽然已经成长为业务骨干, 大多承担关键角色, 需要被认可, 希望3-5年职业发展路径能够清晰。
- 在个人发展上, 我希望除了纵向提升技能外, 能横向发展多领域关联领域, 从而更有利于获得晋升机会。
- 我的工作中会涉及较多的跨团队沟通协作, 但团队间沟通壁垒, 让我刚开始会困扰, 需要突破与指引。
- 感觉自己目前“失声”比较严重, 没有找到适合自己的发声渠道表达意见, 希望加强ownership以提升对ABB的归属感。
- 普遍存在亚健康状态, 希望公司福利项目对个人健康有帮助。

痛点

- 福利方面, 因受限于所在城市, 依然无法满足客户期望, 家庭也还存在一定困扰。
- 企业文化会随着低层, 长期的工程师文化让新想法与意见没有得到好的氛围发出。
- 外部市场环境诱惑多, 同时感觉自己在ABB的职业发展停滞, 也寻求不到学习发展的机会。
- 由于组织庞大, 且转型调整频繁, 晋升通道不明确且发展路径不清晰。
- 长年习惯独当一面, 自然的纵向提升进入瓶颈期, 当前ABB只有一个培训平台, 资源较少且定制化程度低, 横向拓展又依赖于所在团队领导是否重视以及提供资源, 于是自我提升成为了晋升的掣肘。
- 培训课程体系相对完善, 但课程相对枯燥, 同质化程度较高, 且针对海量soft skill的培训; 业务条线内, 只靠自行购买零散的外训, 专业培训成体系。
- ABB有open market的政策为员工提供发展机会, 但信息普及率不高, 气氛也没有营造起来。

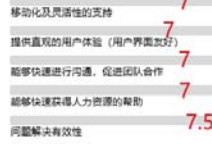
改善机会

- HR的沟通能主动触达, 不仅仅是邮件, 包括on-site的活动, 普及与需求关系密切的HR的信息。
- 希望有更多移动端的工具, 激活流程效率。
- 希望福利更加灵活和多样化, 福利项目也更短平快。
- 在重要和特别的日子, 感受到组织的关怀和认可。
- 提供团队融合机会, 每个人的老板风格不同, 希望有整体的政策和文化促进团队融合工作, 也给资深员工更多突破壁垒, 了解横向发展领域和机会。
- 希望培训平台更具吸引力, 且非固定制化的内容。
- 时代变化很快, 希望有更便捷的渠道了解内部政策和行业变化, 我也期望能有平台和机会, 把自己从外部实践带来的能力、经验, 赋能团队。
- 有一个适用中国员工的平台, 辅助员工快速了解ABB业务, 核心产品用户, 规划, 未来战略重点以及组织架构等。

如何定义我目前的工作体验



如何评价目前员工画像的数字化能力



备注: 目前水平 期望值

1 人力资源客户群体区分与员工画像

关键客户群体的定义是

要从了解你的人力资源客户的真实身份开始, 人力资源客户角色将每一组同类客户与他们对组织战略的影响联系起来。

- 经理... 业务前线成功的关键因素
- 高潜人员... 组织关键人员
- 新员工... 值得进行投资的群体
- 高管... 引领成功的因素
- 销售与市场... 占领市场的一线人员

技术支持

- 统一的培训平台
- Inside ABB

资源

- 通用能力提升资源充足

交流喜好

- 取决于沟通的具体事项内容, 以结果和效率为导向
- 更倾向于面对面的交流, 更加直观的情感感知与清晰精准的信息表达



员工体验共创之旅



4 什么是影响？如何利用影响？

深入探讨对人力资源客户影响最大的高影响时刻，从而形成HR服务转型和优化活动的优先顺序：

并从员工的角度分析优化点，进而对优化点进行提升设计，为企业和外部客户带来更大的价值。

