

# 数字化时代共享服务中心的 建设与迭代

## 课程特色

- » 随着数字时代的到来，新时代的人力资源共享服务中心被赋予了新的使命，也面临着新的挑战；
- » 本课程旨在帮助您与时俱进的、全面了解人力资源共享服务中心的理论和知识、方法和技巧，深度解答什么是共享服务、如何搭建共享服务中心、共享服务中的流程优化、数字化运营和数据应用及常用工具；
- » 通过知识体系的学习和案例分享，让受训者深入学习和掌握共享服务的知识体系、核心技能和落地方法，逐步提升共享服务中心的价值和定位。

## 参加对象

- 拥有 3 年以上人力资源工作经验的
- » 人力资源业务流程负责人
  - » 人力资源业务流程的执行人
  - » 人力资源共享服务中心的核心团队

## 课程大纲

### 第一天 FIRST DAY

#### 第一章 人力资源三支柱的诞生、迭代和演变

- » 人力资源管理的发展
- » 人力资源四角色模型
- » 人力资源三支柱的演变
- » 中国企业的三支柱之旅
- » 数智时代的人力资源三支柱及核心能力
- » 新时代重新定义人力资源三支柱

#### 第二章 走进 SSC

- » 共享服务的昨天今天和明天
- » 中国的共享服务探索之路
- » 共享服务的定义及相关概念
- » 企业为什么要建共享服务中心
- » 共享生态全景

#### 第三章 解构 HRSSC

- » 什么是 HRSSC、常见服务内容有哪些
- » HRSSC 的运作模式及构成
- » 组织架构、岗位设置、胜任力及培养模式
- » 服务对象及服务模式
- » 管理运营：绩效管理体系、服务水平协议（SLA）
- » 服务渠道及技术支持
- » HRSSC 建设的常见挑战和规划步骤

#### 第四章 HRSSC 的建设路径

- » 共享服务适用范围
- » 经典的 MNC 模式
- » 边打仗边建设的当代模式
- » 敏捷撬动及共建共营的创新、生态模式

### 第二天 THE SECOND DAY

#### 第五章 流程再造及产品化升级

- » 流程对共享服务中心的价值和意义
- » 流程及相关概念和理念导入
- » 常见的流程优化方法及呈现形式
- » 传统流程和共享流程的差别
- » HRSSC 流程优化五步法详解
- » 流程线上化的原则
- » 流程的产品化升级

## 第六章 打造“以企业文化为核心”的一体化的“员工体验”

- » 为什么谈员工体验，什么是员工体验
- » 员工体验三大支柱和核心要素
- » 员工体验设计的两大核心和三个方面
- » 员工体验设计的“6大误区”
- » 用“服务设计”实现“员工体验”设计
- » 员工体验触点及旅程
- » 员工体验案例集锦
- » 员工体验新趋势

## 第七章 人力资源数智化转型

- » 什么是企业的数智化转型
- » 企业数智化转型带来的 HR 新使命
- » 什么是人力资源的信息化、数字化和智能化
- » 人力资源数智化转型全景
- » 人力资源数智化转型五要素
- » 人力资源管理的“四化”转型模型

## 第八章 人力资源数据分析及大数据探索

- » 人力资源数据工作全景图
- » 什么是数据治理，如何构建有效的数据管理体系
- » 人力资源数据分析成熟度模型与路线
- » 人力资本投资关键效能指标
- » 人力配置关键效能指标
- » 人力资源运营的关键效能指标
- » 人才管理关键效能指标
- » 大数据全景图及人力资源大数据探索案例分享
- » 如何培养数据思维

## 第九章 员工联络中心的定位和建设

- » 员工联络中心的价值及使命
- » 新时代的员工联络中心定位
- » 员工联络中心的构成要素及建设路径
- » 员工联络中心的卓越运营
- » 员工联络中心的技术应用

## 第十章 相关方法论及工具

- » 变革管理与移交管理
- » RACI 及 PDCA 在 HRSCC 管理中的应用
- » 共享服务选址策略及考量因素
- » 共享服务定价策略及常见模式

## 日程安排

(授课时间 6.5 小时 / 天)

🕒 08:30-09:00 签到

🕒 12:00-13:00 午餐

🕒 09:00-10:30 课程

🕒 13:00-15:00 课程

🕒 10:30-10:45 茶歇

🕒 15:00-15:15 茶歇

🕒 10:45-12:00 课程

🕒 15:15-17:00 课程

## 讲师介绍



### 👤 崔晓燕 Edith Cui

➔ HR 三支柱、HRSSC、HR 数智化转型资深专家

崔晓燕 (Edith Cui) 女士超过 20 年的职业生涯跨越了大型跨国企业和民营企业, 始于人力资源管理咨询, 转型企业 HR 后轮岗过很多职能。其中值得一提的是非常深入的参与了文思海辉共享服务运营中心从建设、到优化、到持续迭代到成功市场化的整个过程。在业共享服务和人力资源科技领域有着深入的思考和沉淀, 在业内颇具影响力。

Edith 历任华信惠悦薪酬福利调研专员、毕博管理咨询资源管理专员、中国惠普咨询与集成事业部资源管理经理、文思海辉 CEO 管理助理, 招聘总监、高级总监, 人力资源平台中心助理副总裁、共享服务运营中心副总裁、美菜网人力资源平台中心负责人。

职场生涯中除荣获很多企业内部奖项和殊荣外, 还对文思海辉共享服务运营中心荣获 SSON 共享服务转型金奖, 流程创新金奖, HR 智享会中国人力资源共享服务中心价值大奖, 哈佛商学院拉姆查兰管理实践优秀案例奖等做出了突出的贡献, 其个人也是 2018 年度 HR 科技 TOP100 的获奖者。



## 关于人力资源智享会

人力资源智享会（HREC）是高端、专业、广具影响力的，面向中国人力资源领域专业人士提供会员制服务的企业。我们致力于成为 HR 团队的学习伙伴，赋能 HR 的日常工作，支持 HR 的职业发展。

### 截止至 2022 年 6 月 30 日：

- 智享会付费会员企业超过 **4200** 家
- 遍布 **20** 个行业门类和超过 **81** 个行业大类
- 其中本土领先企业约占 **56.7%**，外资企业约占 **43.3%**
- 已经进入中国的世界 **500** 强和全球 **2000** 强企业中，超过 **90%** 的企业正在享受智享会的各项服务
- 注册会员代表中，人力资源总监及以上级别占 **27.9%**，人力资源经理级别占 **44.2%**
- 人力资源智享会（HREC）每年举办近 **200** 场会员专享活动，包括：
  - 36** 场大型年会与展示会
  - 70+** 场空中课堂和网络会议
  - 10+** 场标杆企业实地探访活动
  - 60+** 场人力资源专业培训与各类版权课程
- 人力资源价值大奖以及人力资源供应商价值大奖
- 人力资源智享会（HREC）旗下双月刊《HR Value》会员通讯内参，读者人数超 **3.5** 万名
- 人力资源智享会（HREC）每年出版超过 **12** 份研究报告
- 人力资源智享会（HREC）每年邀约、采访并撰写超过 **200** 个企业实践案例
- 人力资源智享会（HREC）旗下“HR 年度采购指南（TPG 红宝书）——智享会人力资源供应商价值大奖分类榜单”集合了市场上兼具知名度和美誉度的近 **200** 家人力资源服务商帮助人力资源从业者在采购服务时，节省时间，降低风险

## 联系我们



### 联系我们

地址：上海市武宁路 99 号我格广场办公楼 1001-1003 室  
邮编：200063 电话：+86 21 6056 1858 传真：+8621 6056 1859  
邮箱地址：marketing@hrecchina.org 网站：www.hrecchina.org

