

共享中心高效搭建与落地

课程收获

- 把握大局：拿捏 SSC 与转型的深度关联
- 掌握核心技术：明确 SSC 未来运营模式设计思路和方法，掌握搭建和运营优化方法工具
- 抓住运营重点：掌握“服务管理框架”的搭建和优化，提升伙伴功能和价值
- 领悟变革管理：把握变革管理的流程和方法

课程对象

- HRVP, HRD、HRM
- 转型项目核心成员
- SSC 搭建或管理人员

课程大纲

第一部分：HR 模型和“三支柱”转型的背景

1. 转型的理论依据

DAVE ULRICH 从提出“三支柱”转型与当前转型间经历的阶段分析
转型的趋势与设想

2. SSC 转型的现状

转型条件和路径选择、转型实施成功的关键因素
从公司、搭建过程和结果分析中国内外资企业 SSC 现状

第二部分：SSC 搭建的准备度如何评估？

HR 内在环境分析

如何评估企业组织及人力资源管理状况
诊断与评估（讨论）

第三部分：如何有效实施 SSC？

1. 核心工作包的实施策略与方法

学会分析项目组的角色分工与工作方式设计
学会组织设计的策略与方法、学会政策优化的策略与方法
学会流程设计的策略与方法、学习 IT 系统的设计与统一
把握人员过渡的关键
SMF（服务管理框架）的设计

2. 搭建过程中必须面对的攻坚战

人头划分方法
三支柱角色与工作任务如何切分
通常的挑战和应对（讨论）

第四部分：SSC 搭建的项目管理的关键挑战和应对

1. 设计 SSC 搭建蓝图并描述搭建后的预期效果

确立转型目标的方法

市场的普遍目标分享

2. 搭建的过程的考虑关键

分析项目板块的维度、做项目计划的关键

利用外部资源的原则和误区

转型对象的界定原则、获得上层支持的方法

项目预算与控制原则

改革触及的利益相关方的分析与应对（讨论）

案例：世界 500 大型集团公司“三支柱”搭建过程的设计分析

讲师介绍：段凤鸣老师

段凤鸣先生有超过 18 年的人力资源管理经验，从 HR 战略、技术方法到实操都有长期观察与大量实践，在人力资源管理和人力资源转型方面具有丰富的经历与经验。

段先生先后就职于美国约克空调、法国电力及德国博世等国际 500 强公司，工作涵盖人力资源组织、政策、流程、IT 系统的整体构建和系统性优化。段先生领导了博世中国区人力资源转型项目，高质量完成博世中国区人力资源共享中心的设计、搭建及运营管理，成为博世全球及业界标杆。

作为人力资源三支柱转型顾问，段先生为多家世界 500 强外资企业及内资企业提供人力资源三支柱搭建，包括共享中心搭建运营和业务伙伴转型等方面的咨询和培训，并多次作为主题演讲嘉宾在国际国内知名论坛发表演讲及组织工坊。

段先生于 2009 年获得美国明尼苏达大学卡尔森管理学院 EMBA 学位。

授课形式：

知识讲解、案例演示讲解、实战演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。