

# 《共享服务中心三定管理：流程优化、人效提升与弹性运营》

主讲：钟意

## 【课程背景】

企业共享中心作为独立核算主体，在日常工作中存在以下痛点问题：

1. 流程冗余导致效率低下，跨部门协作困难
2. 编制设定缺乏科学依据，人效难以量化
3. 业务拆分标准模糊，拆分后管理复杂度上升

如何通过流程与编制优化提升运营效率？

课程主要介绍流程优化、编制核定的相关应用工具，并带领学员一同探讨如何进行业务的最有拆分方法。

## 【课程收益】

学员将实现“认知升级-工具武装-提效应用”三维突破认知 AI 对人力资源管理工作的影响；

- 掌握流程优化方法论，提升跨流程协同效率；
- 学会基于业务需求动态调整编制的工具；
- 建立业务拆分评估框架，降低拆分风险

【课程特色】逻辑清晰；实战聚焦，方法输出

【课程对象】人力资源体系员工

【课程时间】3小时

## 一、业务流程与职责优化（1H）

### 1、流程诊断工具

- 组织关系图识别组织职能缺失点
- 泳道图分析法：聚焦跨部门流程堵点
- 流程优化工具

案例：J公司组织关系分析、某企业产品交付流程问题点识别

工具：组织关系图、流程优化工具清单

互动：头脑风暴

### 2、职责优化工具

- 职能分解工具 ARCPPI

➤ 职责管理矩阵 (RACI) 模型

➤ 工作分析

案例：工作分析案例

工具:RACI

互动:制定 IT 系统升级项目的 RACI 矩阵

### 3、敏捷协作管理

➤ SLA (服务水平协议) 量化交付

➤ HR、IT、财务 SLA 交付标准

➤ 研讨：标准设定

案例：某 HR 共享中心通过 SLA 效能提高

互动:小组讨论

## 二、编制设定方法论 (1.5H)

### 1、全面预算管理的基本逻辑与总量控制

➤ 从战略到业务落地的 W 循环

➤ 预算总额编制方法 (业绩目标反推法、业务增长比例法、总额限定法)

➤ 总额结构分解 (成本结构、单位结构)

案例:阿里巴巴的预算管理逻辑

工具: 预算编制方法

互动:问答

### 2、编制测算工具 (9 法)

➤ 劳动效率法

➤ 数据对标法

➤ 业务核定法

➤ 预算控制

➤ 职责分解

➤ 专家研讨法

➤ 行业比例法

➤ 设备定编法

➤ 流程分析法

案例：定编方法

工具:定编工具表

互动:方法练习、小组讨论：本企业目前适用的定编方法

## 二、业务拆分策略 (0.5H)

### 1、拆分评估维度

- 战略聚焦度、运营独立性、成本可计量性
- 拆分风险识别与预防
- 拆分后供应策略

案例:某集团将 IT 基础设施与开发团队拆分，成本透明度提升

工具: 拆分评估标

互动:小组研讨

### 2、内容回顾

- 工具回顾
- 答疑