



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

打造人才管理平台
携手共赢行业未来

袁 静



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

1 人才管理定义

2 人才管理现状和问题

3 易才人才管理平台体系

4 易才人才管理平台优势



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

人才管理定义

- **人才管理 (Talent Management)** 这一概念出现于20世纪90年代，随着竞争的日益加剧和以人为本思潮的发展，企业比以往更加需要通过人才来驱动公司的业绩。**在此背景下，吸引、招募、发展和保留人才等一系列对于企业的成功至关重要的人力资源功能集合被称为人才管理。**
- 人才管理的工作核心是保障适合的人，在适合的时间，从事适合的工作，从而保障公司战略实施过程中的连续的人才供应。传统意义上的人才管理的具体模块包括：



吸引与招聘：确定能够吸引并招聘到适合公司的人才



测量与评估：通过适当的方法对人才进行合理的评估



绩效管理：通过合理流程，来驱动更高的绩效，包括测量与反馈



人才开发：通过各种培训，提升员工的能力



员工发展：通过员工发展通道、接班人计划、以及人才库的管理提供发展空间



员工保留：通过有针对性的改进计划，提升工作满意度，降低员工的离职率



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

1 人才管理定义

2 人才管理现状和问题

3 易才人才管理平台体系

4 易才人才管理平台优势



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

人才管理现状和问题

- 传统的人才管理通常是在一个单独的企业之内完成，其中一些重要模块受到企业规模和发展的现实限制而不可能实现最优配置。

a) 人才吸引和招聘缺乏标准

- u 任何企业都受到人员编制的限制，面临有优秀候选者却没有编制和有编制但不知道招什么样的人的双重困境
- u 人才租赁行业在一定程度上解决了编制问题，但**缺乏完整、规范的人才标准体系，在吸引和招聘人才的时候无据可依**
- u 人才标准的建立需要相当的资金和时间投入，很难在现有商业模式和企业构架内得到解决

困境

b) 人才发展缺乏空间

- u 现代企业组织架构多为金字塔型，有大量的基层岗位，高级岗位逐级迅速减少，员工获得晋升和加薪很困难，而这两者是保留人才的最重要的因素。
- u 传统的租赁人才积累一定经验后还是难以提升自然会离职。在增加客户的使用成本，人才租赁企业的招聘、培训成本外，更加浪费了宝贵的人力资源
- u 整个人才租赁行业忽略了一个重要原则：**人才管理在为企业服务的同时，也应为人才自身的发展提供空间。**



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

- 1 人才管理定义
- 2 人才管理现状和问题
- 3 易才人才管理平台体系**
- 4 易才人才管理平台优势



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

易才人才管理平台体系—目标

- 易才人才管理平台的目的，就在于解决现有的人才管理体系中存在的两大问题，通过易才丰富的客户资源和人才库，实现三大目标：



ü通过易才在各行各业多年的服务经验以及海量的人才评估分析，制定出各行业的人才标准体系，打造行业最佳实践

ü打破传统人才租赁企业限制，在制定人才标准的基础上，通过整合客户和项目资源，为易才员工提供更广阔的发展空间

ü在提升员工就业匹配度的基础上，直接提升客户的投资回报率，降低员工的流失率，拉动相关服务产业共同发展，提高行业的认知度。



2011中国呼叫中心产业大会

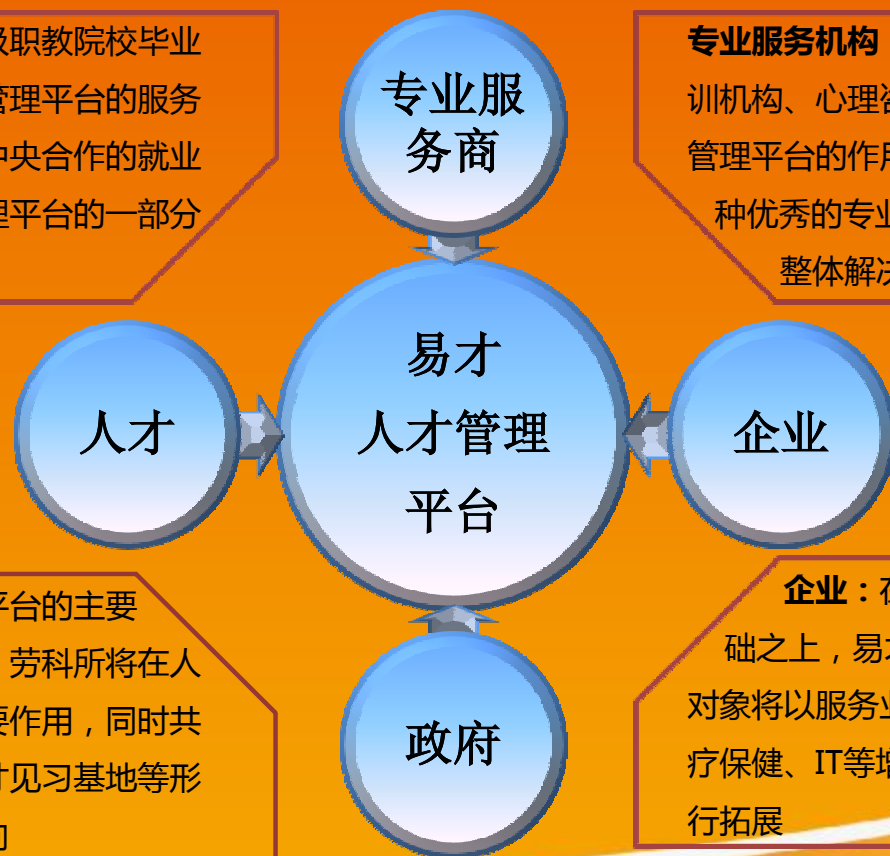
China Contact Center Award 2011

易才人才管理平台体系—框架

- 易才人才管理平台将成为连接人才与企业的桥梁，并在自身扩大和提升的过程中，拖动专业服务商等相关产业的共同发展，同时有效帮助政府改造就业环境，提高就业率

人才：大专院校和各级职业院校毕业生都将成为易才人才管理平台的服务对象，易才与共青团中央合作的就业见习基地作为人才管理平台的一部分已经初具雏形

专业服务机构：包括但不限于专业培训机构、心理咨询机构等，易才人才管理平台的作用是通过对比筛选将各种优秀的专业服务整合成为一站式整体解决方案



政府：易才人才管理平台的主要监督者和重要受益者，劳科所将在人才标准制定中发挥重要作用，同时共青团中央也将通过人才见习基地等形式丰富人才的发展方向

企业：在现阶段服务客户的基础之上，易才人才管理平台的服务对象将以服务业为主，并将逐步向医疗保健、IT等增值能力更高的领域进行拓展



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

易才人才管理平台体系—流程



标准制定——人才标准

- 易才根据多年来人才管理中积累的经验，对各行业各种岗位和级别，有针对性的将能够有效预测能力、工作绩效和工作敬业度等关键指标的因素提取出来，形成一套完整的标准体系
- 满足标准的人才可以确保够胜任岗位工作、表现出高的工作绩效、平均在职时间高于行业标准。
- 人才标准分为两大部分，包括基本标准和发展标准：

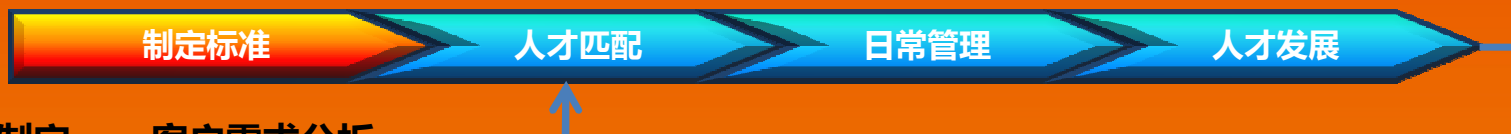




2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

易才人才管理平台体系—流程



标准制定——客户需求分析

- 客户需求分析是易才人才管理平台的重要组成部分，是将客户需求与人才标准结合，打造人才解决方案的关键步骤
- 客户需求分析的目的，是通过结合行业最佳实践和客户实际情况，计算能够满足客户需求的人才方案，包括需要的人才类型、等级和数量，并通过易才的人才数据库落实到具体的候选人才身上
- 客户需求分析的内容包括：
 - ü **行业&市场分析**：包括对于客户所处行业和市场动态等的分析
 - ü **客户分析**：包括对于客户自身规模、运营管理能力等的分析
 - ü **项目分析**：包括对于项目需求、预期目标等的分析





2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

易才人才管理平台体系—流程



人才匹配

- 易才人才管理平台通过对大量客户的需求分析和汇总，建立起了全国范围内各行业的人才需求系统

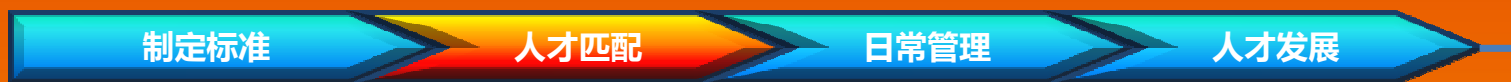
| | 总需求 | A 公司 | B 公司 | C 公司 | D 公司 |
|------|-------|-------|-------|-------|------------------------|
| 四级员工 | 70人 | 50人 | | | 黑龙江 吉林 20人 辽宁 |
| 三级员工 | 460人 | 200人 | | 30人 | 200人 |
| 二级员工 | 1800人 | 650人 | 200人 | 350人 | 600人 |
| 一级员工 | 7600人 | 1000人 | 2000人 | 1600人 | 3000人 |



2011中国呼叫中心产业大会

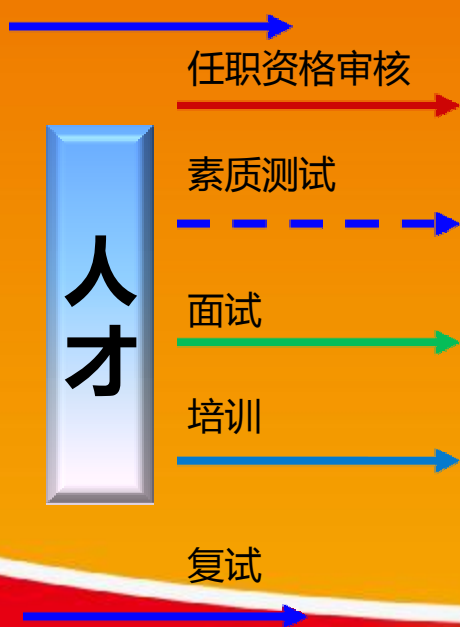
China Contact Center Award 2011

易才人才管理平台体系—流程



人才匹配

- 易才人在通过简历审核、结构化面试、笔试和实际操作等多种方式评估后，易才人才管理平台会依据人才标准和个人意愿，将其安排到人才需求体系中的具体工作岗位，实现人才与客户需求之间的匹配过程



人才标准

个人意愿

| | A公司 | B公司 | C公司 | D公司 |
|------|------|------|------|------|
| 四级员工 | 5人 | | | 2人 |
| 三级员工 | 20人 | | 3人 | 20人 |
| 二级员工 | 5人 | 20人 | 35人 | 60人 |
| 一级员工 | 100人 | 200人 | 160人 | 500人 |

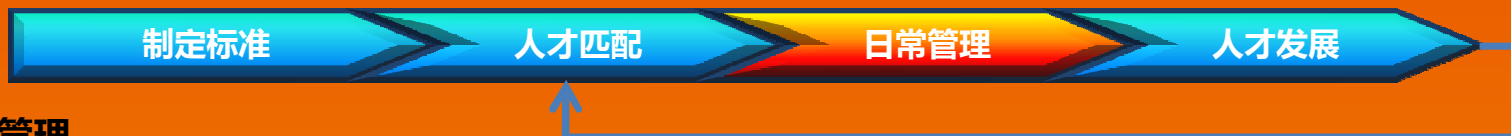
实际匹配过程将由易才人才管理平台人才匹配系统™实施，由电脑自动完成精确、快速、高效的匹配，保证人才匹配的准确性



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

易才人才管理平台体系—流程



日常管理

- 绩效管理是保证正常运营的关键手段，也是人才发展的重要依据；培训则是人才发展的必要手段

管理

- 1 常规考核**
对员工的出勤率、迟到早退等情况进行考核
- 2 KPI考核**
对于业务流程的关键指标如接通率、客户满意度、投诉率等进行考核
- 3 360度考核**
使用易才发展出的考核工具，从员工自身、上级、同事、下级乃至顾客等全方面多角度进行综合考核

培训

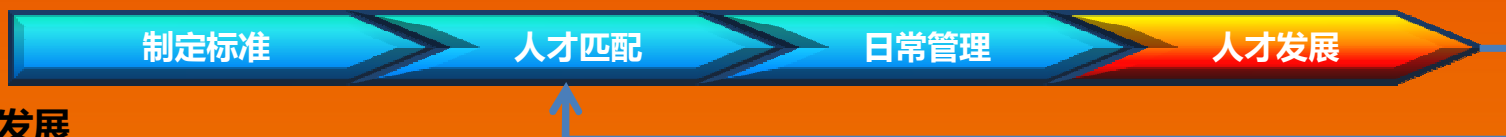
- 1 岗前培训**
培训内容包括工作环境、产品知识、基本技术、沟通技巧、职业礼仪、企业规章制度、企业文化等，通过岗前培训及考核的人才才能进入易才人才库中。
- 2 岗中培训**
培训内容包括新产品知识、高级技术、管理方法、压力缓解方法等，岗中培训的结构与人才发展密切相关。各个级别的人才只有完成了该级别规定的培训之后才可能得到提升



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

易才人才管理平台体系—流程



人才发展

- 人才工作了规定时间后，易才人才管理系统将根据发展标准对其进行考核，根据考核结果，人才的发展有3种可能：

| | A 公司 | B 公司 | C 公司 | D 公司 |
|------|------|------|------|------|
| 四级员工 | 5人 | | | 2人 |
| 三级员工 | 20人 | | 3人 | 20人 |
| 二级员工 | 65人 | 20人 | 35人 | 60人 |
| 一级员工 | 100人 | 200人 | 160人 | 500人 |

等级上升，在原工作项目有晋升机会

等级上升，在原工作项目没有晋升机会，在新项目获得提升

等级不变或下降，视具体情况将其调至同级别其他项目或本项目低级别中直至解聘



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

易才人才管理平台体系—流程



人才发展

- 从长期的规划上来说，易才人才管理平台为人才的发展提供了**两种发展方式**：专业岗位序列和管理岗位序列，人才可以根据自身兴趣来选择发展方向，在满足各级别发展标准的前提下，既可以成为技术专家，也有机会成为高级管理人员





2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

- 1 人才管理定义
- 2 人才管理现状和问题
- 3 易才人才管理平台体系
- 4 易才人才管理平台优势**



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

与人才共赢

- 对于人才来说，易才人才管理平台的优势在三个方面：

明确目标 提升能力

- 经过行业实践检验的人才标准可以帮助明确自身提升方向，更快更准确的提升自身素质

助力职业 生涯发展

- 突破了传统职业生涯发展的瓶颈，为人才提供了宽广得多的发展空间，并且由于相应的发展标准是公开透明可量化的，整个发展过程更加的公平和公正

全面保护 权益

- 相比传统的人才租赁机构，平台内的人才可以更加稳定的在一家公司内工作，作为易才的正式员工享受到更加严格的保护

- 对于人才培养机构来说，易才人才管理平台的积极影响也体现在三个方面：

合理化课程 设置

- 人才标准可以帮助学校更加明确教育方向，进行更有针对性的课程设置，使得教育更具有实效性

连接配套体 系

- 通过易才与团中央等合办的见习基地，为学生提供了了解和熟悉实际工作环境的机会

提高就业水 平和学校知 名度

- 合理的课程设置和配套体系能够帮助学生寻找到更适合自己的兴趣和能力的工作，进一步提高就业水平和学校知名度



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

与企业共赢

- 易才人才管理平台，能够帮助客户在最短的时间内用最合适的人才实现最高的投资回报率。

最短时间

- **海量人才存储**：易才集团人才库规模目前接近40万人，有各种行业和岗位的大量人才，能够根据客户和项目需求，快速调配相应人才
- **快速招聘和匹配能力**：多年的招聘经验，多样化的招聘渠道和强大的招聘团队，能够在短时间能吸引足够的候选人，并通过易才人才标准进行筛选和匹配，迅速上岗开展工作
- **快速岗前培训**：与人才管理平台配套合作的大量专业培训机构可根据实际需求灵活安排培训内容、方式和进度，以最快的速度保质保量完成培训

最合适人才

- **精确人才标准**：通过易才在各行业多年的研究总结得到的行业最佳实践，可以保证上岗的员工都是最合适的人才
- **针对性培训**：结合易才的市场、项目分析，易才将对人才提供有针对性的培训，使得人才和项目的匹配程度更高

最高投资回报率

- **最平稳运营能力**：通过对于项目运营分析和人才标准的无缝匹配，易才能够使保证运营的平稳流畅，并且可以轻松简便的使用人才库中同标准人才应对员工离职的情况，确保项目稳定
- **最合理薪酬水平**：易才根据行业最佳实践设计的薪酬体系与人才标准结合，可以确保人才薪酬水平与其自身水平相符合，既不会出现高薪低能人员，也不会出现底薪高能的浪费情况，从长远看更降低了人才的流失率



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

与专业机构共赢

- 易才人才管理平台所覆盖的行业众多，管理的人才近40万，对专业服务的需求也是巨大的，包括各类的培训机构、心理辅导和治疗机构、系统供应商乃至实物供应商
- 易才在带动人才租赁行业向更高级的方式前进的同时，也将带动相关行业的合作伙伴共同前行





2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

与政府共赢

- 从宏观来讲，政府是易才人才管理平台的主要收益者，并主要通过两个方面得到体现

提升就业率：通过设立和规范人才标准，引导教育机构和人才向更加符合社会实践的方向发展，促使毕业生能够更加顺利的完成身份转换，提高整体就业率

规范行业竞争、保障员工福利：传统人才租赁行业由于立法和监管的问题乱象丛生，大量小型企业鱼龙混杂，往往以牺牲租赁员工利益为代价盈利。易才人才管理平台将为整个行业设立标杆，规范行业发展。同时在平台内的员工能够得到更为稳定和全面的福利保障



2011中国呼叫中心产业大会

China Contact Center Award 2011

Thanks !