

HR outsourcing management experts



目录 | Contents

公司概况 | Introduction.....3

服务产品 | Service Products.....4

案例分析（客户收益） | Case Studies(Customer revenue).....5



——致力于提高人力资源外包行业 **IT** 技术应用水平

公司概况 | Introduction

微知软件（以下简称：Microseer）是立足于中国本土，专注人力资源外包服务业信息化研究和软件系统开发的高新技术企业，并致力于提高中国人力资源外包服务业IT 技术应用水平。最终实现成为大中国地区最专业、最领先的人力资源外包服务业——核心业务流程管理系统提供商之一。

公司总部设在上海，其中近一半为专业IT 服务和人力资源顾问团队，大部分来自于Randstad(任仕达)、HP(惠普)、UFIDA(用友软件)、Infotech(英夫泰尔克软件)、FusionSystems(富讯科技) 等知名IT或咨询公司。凭借丰富的HR外包及IT行业从业经验，Microseer 结合“新劳动合同法”以法制化、合规化、专业化为根本，为人力资源外包机构提供入/退职管理、合同管理、薪资福利管理等业界最全面的标准化核心业务流程管理系统解决方案，帮助人力资源外包从业者摆脱“繁琐、耗时易出错”的信息审查管理和收集工作。

Microseer 将通过不断努力和 innovation，继续为各种不同业务类型及规模的人力资源外包公司创造高价值投资回报。

极具行业特征与针对性的产品组合：“3 + 1”



(详见产品说明)

“3+1”组合真正实现了企业内部信息的高效流通与共享，系统能够帮助您“锁定”潜在客户及需求明确的客户，并找出吸引他们的最佳方式，以及了解客户对哪些产品和服务最感兴趣。了解这些信息将帮助您快速制定正确的决策，从而举办有效的销售及营销活动，指派合适的销售人员为特定客户提供服务，以及选择要推荐的产品及服务。

精确及时的“商业智能数据分析”剔除了决策过程中的“拍脑袋猜测成分”使您的决策更加精准和具有说服力。

目前大部分派遣公司使用外包系统前的困惑：

在使用Microseer派遣管理系统前，派遣客服人员每日工作量非常繁杂，而且很容易发生遗漏、操作失误及信息错误，尤其“全国单”的异地政策、操作协调不统一，致使操作过程中经常发生不可控、无法预测的“意外”事故。

在没有采用Microseer派遣管理系统前，所有的业务作业都是采取简单的计算处理，例如使用EXCEL、WORD等OFFICE软件工具，这些工作方法的弊端在于数据分散、格式混乱、信息难以汇总、统计不及时以及存在严重的信息保密安全隐患等。

客服人员几乎全部的精力都要用于员工的信息核对、入离职作业、社保费用计算与核对、计算并发放薪酬等重复性繁杂的事务处理当中，虽然经常加班加点，但仍不能避免工作事故的一再发生和延误，成为公司业务急速发展的绊脚石和拦路虎。

以咨询的方式深入调研

——获取最真实的信息并提出针对性的解决方案

HROS.OA.CRM — EAI

派遣公司管理系统应用集成（3+1）

Microseer 解决方案首先针对客户的业务流程进行了重新定义，然后进行流程优化整合的同时进行了办公及硬件平台环境的统一，最终使客户的工作流实现了规范、准确、快速、自动化以及高度的安全性。

派遣公司在使用Microseer外包系统前后的效果对比



案例分析（客户收益） | Case Studies(Customer revenue)

分类	使用Microseer系统前	使用Microseer系统后
1、信息采集	采集员工基本信息经常性发生错误 必要的信息不完整	系统严格规范了信息录入的必要条件：正确格式、完整的信息内容 自动校对信息正确性如：日期格式、社保基数等都有了智能的提示
	身份证号码错误：如位数、正确性	系统智能匹配15位与18位数身份证号码并自动验证正确性
	信息更新后无法确保及时传递到相关人员	信息更新后，系统实时提示、显示最新更新的信息
2、识别	当一个派遣员工多次某派遣机构的客户产生劳动关系后，员工信息需要进行多次重复采集，造成重复劳动，增加工作量而且增加了数据的失误率	系统可以自动识别员工的身份证号码是否已存在系统中，如已存在即可直接调用，保证了雇员信息的一次输入、多次核对、多次利用减少了重复劳动，增加了信息的正确率和利用率和提高了效率

案例分析（客户收益） | Case Studies(Customer revenue)

分类	使用Microseer系统前	使用Microseer系统后
3、合同	伴随新的《劳动合同法》的实施，对于劳动合同的管理提出了更为严格的要求。原先的合同是由每个客服自行管理和跟踪，对于可能产生的未签合同、合同到期等带来的法律风险无法做到完全的预先控制	系统强化了劳动合同的管理，不仅可以对未签合同、合同到期等风险进行智能有效的预测和自动提醒及查询，还能方便的为企业管理层提供有效监督，将可能发生的法律风险降到最低
4、批量处理	全部由手工操作，遇到数据量大的时候，不能及时准确的将信息汇集，导致后续作业无法及时顺利开展，严重影响了服务效率及质量	系统提供了批量导入导出操作功能，该功能将相同属性的不同员工信息进行批量操作，极大减少了客服人员耗时的重复操作，大大提高了工作效率，也减少了数据录入的错误率

案例分析（客户收益） | Case Studies(Customer revenue)

分类	使用Microseer系统前	使用Microseer系统后
5、统一平台	<p>如某派遣公司在全国共有4个直属分公司及多个合作网点，目前涉及了大量的全国性客户，各地网点对于员工信息没有统一的管理，不能及时了解各地的政策、社保、公积金等信息。负责全国性客户的客服人员相当痛苦的事情就是无法及时了解各地雇员的相关信息如社保缴交情况；待发现问题后责任归属不清；反馈信息的不完整、不确切、不及时，都容易造成工作上的扯皮，造成公司的相关利益损失以及服务信誉下降</p>	<p>在统一的系统服务平台上进行雇员的管理，服务全国性客户的客服人员能在系统中实时的了解当地雇员的服务情况，并能及时了解和掌握全国地方政策信息的变更并及时做出调整；在发现问题后可以及时通过系统进行修正并由系统及时提醒各地相关人员，建立起了顺畅的沟通渠道，服务效率、质量都得到了有效管控</p>

案例分析（客户收益） | Case Studies(Customer revenue)

分类	使用Microseer系统前		使用Microseer系统后	
6、服务能力	派遣行业客服工作量巨大的原因主要是集中在：派遣员工的“异动”所造成的增、减员带来的入、离职、福利缴纳及月底的薪酬、结算等作业内容上；业内平均客服服务派遣员工数为500—700人不等（根据具体服务内容来定）			
	如某客户的客服人员平均服务能力为450人	客服人员平均服务能力提高至750人	客户互动平台结合系统在其他流程模块上的优化整体将客服服务效率及“生产能力”由第一次人均提升至750人而再次提升为1000人	
6.1、客户互动平台对接	传统服务过程中，客服人员在与客户解疑释惑与传递信息的过程中耗费了大量宝贵的时间和精力，这些过程限制了客服人员的“生产能力”和工作效率	全程服务电子化自动化： 信息查询 服务进度提示 需求录入在线提交 薪酬数据在线提交 管理费用在线确认		
	客服团队共21人	客服团队精简至13人		
	各项的服务完成率87%	各项服务的完成率提高至98%，2%的未完成原因非人为因素		
	各项服务的准确率96%	各项服务的准确率达到100%		

案例分析（客户收益） | Case Studies(Customer revenue)

分类	使用Microseer系统前			使用Microseer系统后
7、服务质量	每月事故发生数量：小事故6—8起，严重事故0—2起			迄今为止基本没有大小事故发生
	客户回款率92% (因为结算方式不统一，导致扯皮)			客户回款率迄今为止没有因为结算不正确而产生的延迟
8、服务效率	服务单个员工全过程周期 (内部流程)	本地	7—30天不等	3—15天能确保完成整个员工服务流程
		异地	10—45天不等	3—20天基本能确保员工服务流程的完成并反馈有效信息和结果
	薪酬结算效率：客服每月需花10天时间做结算			系统实时提供最新的结算数据
	财务处理效率:财务人员每月需花费5—10天时间进行作业			系统实时将数据提供并导出相关数据报表，对接财务系统

小结

软件系统并不能告诉您如何赢得市场竞争，但是却可以确定哪些产品和服务具有最大的利润率、哪些客户具有更大“挖掘潜力”、谁是生产效率最高的员工，或者投资如何影响盈亏底线。了解这些信息将有助于制定正确的决策，比如是否要调整企业愿景、留住和提拔哪些员工，或如何处理好影响组织发展的投资与成本问题。

MicroseerTM

HR outsourcing management experts

地址：上海市长逸路15号A幢（复旦软件园）1402号

电话：021—60561628 60733396

传真：021—60561622

Thank You!

© 2009 Microseer Corporation. All rights reserved.

This presentation is for informational purposes only. Microseer makes no warranties, express or implied, in this summary.

Microseer.com