

FESCO:科技赋能从“心”出发 引领人力资本新时代

本报记者 秦云龙

党的十九大报告提出,要将人力资本服务作为培育新增长点,形成新动能的领域之一。从1979年11月16日北京市友谊商业服务总公司国内服务部(FESCO的前身)派出第一名雇员开始,中国人力资源服务行业的大幕正式拉开。如今,我国人力资源服务产业从业人员已达到50万人,规模超过2万亿元,已被国家确定为生产性服务业重点领域。

作为我国人力资源服务行业的开创者和引领者,FESCO(北京外企人力资源服务有限公司)为上百个国家和地区的3万余家客户,300多万名国际化人才提供着有温度的人力资源服务,已成为中国目前最早、体量最大的人力资源服务解决方案提供商。

随着整体市场竞争的加剧、政策的变化以及国家经济形势的发展,FESCO开始积极探索转型升级,用科技、创新激活新动能,从“心”再出发,成为推动中国人力资源服务行业高质量发展的企业样本,引领中国人力资本新时代。



FESCO办公楼

以温度创造高度， 四十年从“心”再出发

如今,FESCO已在全国建立起了190余家投资公司及分公司,形成了以北京为中心,覆盖全国31个省、市、自治区,及400余座城市的服务网络。目前,FESCO为来自上百个国家和地区的3万余家外企、国企和民企客户,300多万名人才提供着有温度的服务。

FESCO能发展到如此高度,与企业一直以来提倡为客户提供有温度的服务直接相关。“发展到如此的核心竞争力是能够为客户提供有温度的服务。不是技术能力有多强,也不是产品种类有多少,而是能提供有温度的服务。所以别人才会信任,信任是FESCO竞争力中最大的一项。”郝杰表示。

处理医保、社保、人事档案、住房公积金等等这些专业而又琐碎的事情,对普通人而言是一件头疼的事情。而就是在这些头疼的事情上,FESCO员工总是事无巨细、耐心细致的进行处理,甚至有些不在服务范畴的工作,他们也会贴心的积极地去解决,时刻用自己的行动诠释人力资源服务的“温度”。

有一年下大雪,FESCO的一个客户航班晚点,后半夜才下了飞机,结果打不到车。于是,客户给FESCO的一位员工打电话,晚上一点多,该员工驱车到首都机场把客户接回了家。

北京一家企业客户的员工是外地户口,在办理港澳通行证时,需要北京市公安局与当地公安局协调办理,但该员工在临出发之前都没有办妥。情急之中,他向FESCO求助,在FESCO员工的积极协助下,该员工最终顺利到达了香港,并写来了感谢信,表示“真正体现了FESCO服务的品质和温度”。

“有态度的人生,有温度的服务”是FESCO长期以来一直秉承的企业理念,也正是在这样的理念支撑下,经过40年的发展,FESCO取得了巨大的成绩。目前在华投资的世界500强企业,有95%都由FESCO提供服务,FESCO自身也常年位列中国500强企业榜单。未来,随着持续不断的创新、变革、升级,利用科技赋能,FESCO从“心”再出发,致力于成为中国人力资本服务新时代的领航者。



FESCO 40周年

积极创新,构建人力资源服务生态圈



2018年,FESCO发布F立方产品体系,用智能、协同、移动铸造企业新未来

1979年,伴随着改革开放,FESCO应运而生,率先建立起中国对外人力资源服务的窗口,成为中国第一家为外商驻华代表机构、外商金融机构和经济组织提供专业化人力资源服务的企业。

40年来,FESCO精益求精,深耕人力资源服务领域,为众多企业提供了包括用工管理、商业外包、人事代理、弹性福利、财税薪酬、健康管理、国际人才服务等在内的多项产品和服务,秉持匠人之心打造人力资源价值链上的每一环。目前,FESCO正在全力打造能够有效整合、管理各方优势资源的共享服务平台,依托先进的IT技术和专业的服务团队,搭建起了一整套涵盖人力资源产业上

下游的产品及服务体系,为企业提供涵盖出行、住房、医疗、养老等全方位的人力资源服务解决方案。

而在FESCO成立之初,我国人力资源服务领域还是一片空白,几乎没有任何经验可以借鉴。在这样的背景下,FESCO开始从人员派遣和管理切入,一步步趟出了人力资源改革发展的新路。刚开始的时候,FESCO亲自培养员工,让他们了解外企的规章制度,外国人的风俗习惯等。然后再将他们输送到外企。“在那个时候,FESCO扮演着中间人的角色,一方面要让员工了解外企,另一方面还要给外企的人讲中国的现状,包括人文、社会、生活习惯等等。”郝杰说。

随着改革开放的逐步深入,我国人力资源服务行业逐渐进入到充分竞争状态。在此过程中,FESCO从未停止图新求变的步伐。

从上世纪90年代开始,FESCO开始从单一的员工派遣,转变为提供多元化的员工管理,打造标准化服务体系,并在行业内率先推出全国一体化服务,FESCO业务开始走向全国。2003年,FESCO在上海首次建立分公司,迈出全国化发展的崭新一步。如今,FESCO在全国已有190多家分支机构,服务覆盖了全国400多个城市。

科技赋能,人力资源服务再升级

近年来,随着信息化、互联网、大数据、人工智能发展的加快,人力资源服务涵盖的内容不再仅仅局限于职业介绍、劳务派遣业务、人才测评、人力资源管理咨询等,各种人力资源服务新兴业态也开始不断出现。新兴技术的广泛应用,不仅是人力资源服务行业实现跨越式发展的必由之路,也是未来人力资源服务业升级的希望所在。在这样的背景下,FESCO开始将这些新兴技术运用到企业发展中,谋求新的转型。

而FESCO转型的方向则是在为客户提供有温度服务的同时,成为一家提供人力资源综合解决方案的科技公司,通过搭建以先进IT技术为基础,专业服务团队为核心,有效整合、管理各类资源的共享服务平台,提供全方位人力资源解决方案,成为客户坚实

的合作伙伴。

通过加强人力资本服务与互联网、大数据和人工智能的深度融合,将传统人力资源服务嫁接到现代人力资本产业生态体系中来,为用户提供便捷、高效、智能的服务体验,向大家传播现代人力资源服务理念,让更多的人享受人力资本红利,从而实现共创、共赢、共享的发展格局,为建设实体经济、科技创新、现代金融、人力资源协同发展的产业体系贡献力量,已成为FESCO引领新时代人力资本服务的指导理念。

为了更好的支撑这样的服务理念和服务体系,FESCO推出了“五个出新,五个升级”,即要在产品、技术、市场、财务、人才五个方面出新,围绕品质、链接、场景、认知、保障五个方面进行升级,以此来确保能够

近年来,随着市场的变化,科技的迭代,客户需求的多元,FESCO开始从人力资源服务的深度和广度两个方面发力,全面打造FESCO生态。2016年,FESCO开始打造人力资源服务生态圈。2018年11月,FESCO对生态圈进行了再次升级,正式发布了F立方产品体系,并推出了其中的三款产品:为企业员工提供30余项线上自助服务的HELO APP、面向企业HR和员工的一站式智能移动服务平台HELO HR,以及提供4万余种员工福利产品的弹性福利平台HELO福利,FESCO服务体系逐渐走向丰富和完备。

在客户充分信任的基础上,将他们的需求转化成一种产品或服务提供给他们,并不断进行升级迭代,是F立方推出的背后动因,也是FESCO服务转型升级的主要方向。为了更好地适应新时代人力资源服务转型发展的需求,FESCO还创造性地组建了产品型事业部和支持型事业部。“产品事业部就是要让后台前置,让原来听不见‘炮火’的人,也要看到市场,让他们背指标压力,不断调整自己的产品,能够适应我们的业务发展需要。支持型事业部也一样前置到前线,对前线的工作进行一定的支持,调整他们的状态,让他们意识到真正的压力。”郝杰表示。

全维度满足客户的需求。“我们希望把FESCO打造成一个运用科技手段,嫁接很多先进的科学技术,提升自身服务体系,为客户提供更多产品、更多服务的企业平台。在这个平台上,我们能够链接所有客户、所有员工,同时也为他们嫁接更多的产品。”郝杰说。

线下服务线上化,线上服务标准化,标准服务智能化,实现人力资源服务智能、移动、协同发展,是FESCO运用现代科技打造人力资源服务产品的主要方向。过去,有57项人事服务需要多次跑到业务大厅才能完成,如今在HELO APP上,70%的人事服务实现了在线实时办理,通过科技赋能,人力资源服务不仅提供了方便,也提升了效率,做到了全新的升级。