



## 高瞻远瞩，放眼未来

Regina Lee  
总裁  
ADP全国大客户服务部及雇主服务国际部

# 今日持续改善，成就明日辉煌

在任何逆境下都要保持积极的心态，这点非常重要。尽管当前经济环境给我们带来了许多挑战，不少挑战甚至前所未见，但是在这关键时刻，仍然有一些工作可以帮助业界领袖和企业保持现有的成果并在未来更加成功。我们必须要以积极的心态去应对这些变化，重新将劳动力优化和发展作为优先考量：为了企业未来的发展，企业必须专注于他们最重要的资产——人力资本。

不少雇主已经清楚地认识到建设一个强大的劳动力团队将为企业带来什么影响：高素质的劳动力将是克服目前短期商业挑战的重要因素，也是促使企业重新定位，帮助企业走向长期成功的重要条件。

在ADP，我们深刻理解到这一点。我们继续强调雇员培训和发展，并视之为打造成功“服务利润链（Service Profit Chain）”模式的关键所在。服务利润链模式背后的哲学是：快乐、专注的员工才能提供高标准、高质量的服务，这将促使客户更长时间留在公司内，购买更多服务，并推荐他人购买服务。

我看到，我们全球范围内的客户都更加重视组织规划，这在继任规划、绩效规划中得到充分体现——他们往往非常重视将管理目标、雇员目标同关键性的企业目标相匹配。

今天，不少企业正在寻求优化的人才管理之道，而现在他们将能从集成的、完全自动化的解决方案中受益——这种解决方案囊括员工发展的所有需求——从招聘到退休。

市场对全面集成的人才管理解决方案的需求不断攀升，这个趋势预计在2010年及以后仍将持续延烧。根据Watson Wyatt的《2009人力资源技术趋势调查（2009 HR Technology Trends Survey）》，超过一半的美国企业（56%）计划在未来24个月中采用更多人才管理技术，而集成是他们关注的重点。调查还发

现由于当前经济环境的影响，37%的企业将人才管理的优先级提高了。

通过实施人才管理解决方案，机构可在其劳动力战略中获得最大成效和回报。据Bersin & Associates最近开展的一项名为《高影响力人才管理：趋势、最佳实践和行业解决方案（High Impact Talent Management: Trends, Best Practices and Industry Solutions）》显示，全面落实集成的人才管理方案的企业与采用非集成的企业比较，其回报率高出60%以上。在这个时刻，所有类型的企业都需要以更少的人力完成更多的工作，雇主完全应该更加关注集成的解决方案，在员工协作、发展和绩效管理中获得更高成效。

在评估人才管理计划时，雇主应加强关注以下几方面，以满足公司的需求和员工的需求：

- 绩效管理：帮助雇主将个人目标和部门目标、企业战略相匹配，确保劳动力活动转化为积极的业务成果。
- 继任规划：通过自动化的职业建模、团队建设、内部招聘和全面的续任规划，处理劳动力和员工续任管理工作，发现公司内具有潜力的人才和重要职位，将正确的人放到合适的职位上去。
- 学习管理：允许企业战略地、低成本地创建、管理并实施个性化的培训项目，为企业内

所有成员提供针对性的、全面融合的学习计划。

- 薪酬管理：为企业的员工激励提供工具，以获得最大的回报。
- 社交：通过加强在公司内的雇员群和外部企业间的社交（非正式的）学习、组织记忆、专业性联谊及更出色的沟通渠道，实现更高效的协作，提高员工的绩效，从客户和合作伙伴的沟通中激荡出创新。

这个商业时代让人困惑不堪。然而，劳动力规划和雇员发展的趋势非常令人鼓舞。对于已经投资于人才、投资于人才管理的雇主而言，将会享有最大的回报和成果，并将在今后几年受益。

