



成就卓越绩效

埃森哲运营服务

部门介绍和员工心声

——埃森哲大中华区运营服务交付中心

Jenny

埃森哲大中华区运营服务交付中心主管 董事总经理

加入埃森哲 5 年

Xu

运营服务交付中心 主任

辽宁大学/维多利亚大学/麦考瑞大学

加入埃森哲 3 年

Jing

运营服务交付中心 高级主任

东北财经大学

加入埃森哲 7 年

Xiangyu

运营服务交付中心 助理

沈阳建筑大学

加入埃森哲 1 年

Ivy

运营服务交付中心 经理

湖南大学

加入埃森哲 5 年

Jenny: 我们主要负责客户外包给我们的业务流程，比如财务、人事、采购、订单管理，这些工作。在埃森哲，我们的理念是，为客户创造更多价值。我们很注重客户的企业绩效，会结合数据分析和行业洞察，提出更多改善业务的方法。始终在创新，每天都在思考，什么样的方法可以改进目前的工作。

要知道，我们现在定义的服务水准已经不单单是正确率和及时性，而是客户的营业收入得到实际提升，同时成本有效降低。反映在人才管理上，就是我们要求，做财务外包工作的团队，每一个人都要把自己当成客户的首席财务官去考虑问题，做人事外包的团队，把自己看作客户的人力资源总监……我们的团队成员来自世界各地，为了尽可能满足每个人的需求，我们设立了很多种职业发展路径，你在这里会觉得永远有学不完的东西。让我觉得欣慰的是，常常可以听到客户说，“因为我们喜欢埃森哲的人，所以把业务交给你们做”。

作为专业的服务外包部门，埃森哲 BPO 已经在中国运营超过 20 年，有一支近 4000 人的队伍，在 5 个交付中心，提供 11 种语言的服务。未来，我们还会加强数据分析和行业洞察的力度，相信云计算、社交媒体和移动技术，能够让我们的业务更高效，更灵活。

你是做什么工作的？

Xu: 主要的工作是总账的管理和维护。

Jing: 财务外包的流程管理工作。

Xiangyu: 为客户处理费用报销。

Ivy: 我现在带领一个 140 人的团队，为一个全球客户，提供财务和销售支持的外包服务。

Xu: 月结年结、日常账面维护、数据分析处理、历史财务报告、现金流的预算和管理。

Jing: 我从一个帮助客户处理业务的小会计成长为能够带一支财务流程管理团队的领导，在这几年里我时刻转换自己的身份，为不同的客户来管理他们的财务流程。

Xu: 客户对我们非常信任。

在运营服务交付中心，你觉得最快乐的是什么？

Ivy: 团队成员的成长。

Xiangyu: 我有一群特别好的同事。

Jing: 我们的同事都非常的棒。

Xu: 我们工作环境特别舒心。公司特别高效, 而且是结果导向, 这里的人际关系相对简单, 我可以专心在职业发展上。

Xiangyu: 遇到棘手的问题时, 上级管理人员第一时间想的是怎么解决问题, 不是指责谁。让我感觉团队很有凝聚力。

Ivy: 就是看到我一手培养出来的员工一点一点地进步, 亲眼见证他们的职业成长。这个时候我会很有成就感。

Jing: 我们的公司非常人性化, 只要你的主动性够好, 愿意去学习, 愿意去承担, 那老板和公司都会无限制的去支持你。在这里你有永远学不完的东西。

在运营服务交付中心, 你觉得最重要的个人特质是什么?

Xiangyu: 解决问题的能力。

Xu: 预见问题、处理问题的能力。

Jing: 坚持。

Ivy: 坚持很重要。服务外包这个行业, 本身的发展和变化就非常快, 在这样的大环境下, 没有坚持, 容易迷失方向。

Xiangyu: 遇到问题不要紧, 要积极地想各种办法, 看能不能解决。如果自己不能解决, 要马上向上级和周围的同事求助。

Xu: 任何一个看上去不起眼儿的信息, 都有可能对你的工作产生影响。

工作之余你最想做的事情是什么?

Xu: 我现在最想做的事情是带着妻子和女儿去我之前在澳洲学习和生活过的地方走一走看一看。

Xiangyu: 工作之外我最希望能多回家陪陪父母。

Jing: 就是各种海岛游啊。

Ivy: 我希望工作之外可以跟家人和朋友到处旅行, 永远在路上。

用一个词形容埃森哲 (运营服务交付中心)

Jing: 成长。

Xiangyu: 热情。

Xu: 值得信赖。

Ivy: 梦想实现的地方。

加入我们，超越想象，任梦想飞翔！

Copyright © 2015 Accenture

埃森哲版权所有

埃森哲及其标识与成就卓越
绩效均为埃森哲公司的商标。