企业共享服务中心

产品简介

腾讯云

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

【版权声明】

©2013-2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【商标声明】

腾讯云

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【服务声明】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【联系我们】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或95716。

文档目录

产品简介
- 产品概述
- 产品优势
- 基本概念

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

产品简介

产品概述

最近更新时间：2022-10-18 14:32:41

企业共享服务中心是面向企业内部员工的线上咨询与服务产品，集成企业微信、大数据及机器人技术、客服接待能力和行业知识云，为企业提供从问题咨询、机器人问答、智能路由分配、自助任务处理到工单协同和精准推送的一体化、全流程共享问询与自助服务解决方案。

产品架构

应用场景

适用场景	能力支持

人力资源共享交付中心	入转调离、薪酬福利、制度政策、人事关系、社保商保、合同档案、企业文化
IT 运维共享交付中心	系统升级、软件维护、网络故障、数据运维、信息安全、IT采购、IT培训
财务共享交付中心	财务制度、费用报销、费用凭证、发票管理、单据填报、审批查询、税务管理
采购共享交付中心	采购流程、采购合同、订单管理、供应商管理、结算规则、总账报账、订单跟踪查询

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

产品优势

最近更新时间：2023-09-06 09:59:21

企业共享服务中心集5大优势于一体，帮助企业有效提升员工服务满意度，降低企业共享服务运营成本。

一站式内部服务

关键词：企业微信集成、多渠道接入
腾讯企点SSC帮助企业建立面向内部员工的线上咨询与服务窗口，通过智能化能力和便捷的功能，更好地为企业提供共享服务，提升员工满意度和共享服务效率。通过腾讯企点 SSC全通路的接入能力，能够实现HR服务门户统一，如 HR系统、HR公众号、HR小程序、企业微信、自有App、Web页面等，从而为员工提供统一的、随时随地的快捷服务响应。

智能化的员工接待服务

关键词：智能机器人、数据打通、引导型（通过问答引导到业务办理）和对话型（对话方式直接办结）自助服务
腾讯企点 SSC 集成腾讯智能客服机器人+行业知识云，提供全年无休、7×24小时在线的个性化接待服务，可解决员工绝大部分重复化或标准化的咨询问题。并可根据不同条件智能化转接对应的人工客服，保证疑难和复杂问题的及

时处理。

标准化的服务流程

关键词：工单协同、自定义接待规则、过程管理、会话存档

人力资源管理流程长，节点多，HR 事务性工作影响管理效率，缺乏过程管理。腾讯企点 SSC 可帮助HR搭建流畅、精简、标准化的服务流程，同时接待层面支持企业根据实际职能线自定义接待规则，打造现场交付、远程交付、自助交付三种服务交付模式，利用流程化分工，量化服务，实现数据化科学管理。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

主动化的职能服务

关键词：碎片化学习、服务使用率、素材指定推送

支持组织培训，活动报名，信息收集场景，腾讯企点 SSC 提供丰富多样的群发功能，集成素材库，对接外部编辑器。方便职能部门利用统一的窗口运营更多场景，把通知制作成各种样式，触达到员工，通知不遗漏。员工更爱看，专家更好用！

图片、视频、文件、通知等多种图文素材可自定义推送，也可开放给第三方业务系统推送，充分利用统一入口，又是助力企业的政策宣导和员工碎片化学习，并有效提高服务使用率。

数字化的全局效果

关键词：多维度、核心指标

腾讯企点SSC有完整的HR服务考核指标，用于HR服务水平的评估与持续改进，根据多维度的数据报表分析，使HR服务效果得以量化，实现流程再造，通过数据驱动持续改进，最终提升企业整体信息化管理水平。最重要的是方便管理者全局监控，多维度的数据分析，让数据告诉您企业流程哪里出了问题，为企业决策提供参考。

最重要的是方便管理者全局监控，多维度的数据分析，让数据告诉您企业流程哪里出了问题，为企业决策提供参考。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

本月
近6个月
客户满意度均值
06
07
08
09
10
11
每月工单处理量
54%
一次解决率
8秒
首次响应时长

基本概念

最近更新时间：2022-10-18 14:32:42

账户中心

管理员使用 腾讯企点账户中心 即配置产品功能和查看数据报表的后台。

专家工作台

专家坐席接待使用的工作台，通过企业微信跳转。

员工服务助手

面向员工的的咨询入口，部署在您的企业微信。

SSC 咨询方式

支持**企微原生咨询**、**H5网页咨询**。

管理员 QQ

开通企点时您提供的QQ号。

超级管理员

在企点账户能拥有**超级管理员**这一权限的人。

企点账号/工号

从企业微信通讯录同步过来、用于在企点账户中心进行使用的账号。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司