



美国好事达保险公司借 SuccessFactors 和 IBM 之力加强并简化人力资源管理

位于伊利诺伊州诺斯布鲁克的好事达保险公司是美国最大的个人财产和意外保险上市公司。该公司成立于 1931 年，于 1993 年在纽约证券交易所上市。2013 年，好事达保险公司收入达 345 亿美元，总资产达 1235 亿美元。2014 年，好事达保险公司在全美最大公司的财富 500 强名单中排名第 92 位，在美国、加拿大、英国和印度设有 4 个运营中心和 14 个地区办事处。该公司拥有超过 39,000 名员工和 11,000 名代理商，共有 70,000 名专业人员。

作为受到严格监管的行业，保险提供商必须确保其人力资源的每个要素和一般业务流程都完全符合要求。为管理劳动力，好事达保险公司人力资源团队依赖于 SAP ERP 人力资本管理软件，并将其与核心 SAP ERP 业务管理应用充分集成。

好事达保险公司的劳动力洞察与技术 HR 总监 Brett Winchell 阐述道：“随着时间的推移，软件的扩展与定制产生了非常强大的功能。罚款致使我们引入新服务和流程的速度相对较慢。我们发现重复工作过多，例如，将信息从一个地方转移到另一个地方。我们希望能够比以前更快、更可靠地完成 HR 任务，访问一致的全球信息，并提高生产力。”

“我们希望充分利用单一中央记录系统的功能，与核心 SAP 业务管理解决方案集成，并且引入灵活且用户友好的新功能，如薪酬管理、人才管理、集成分析等。”好事达保险公司是如何启用最新的 HR 解决方案，加快改进周期，并保持低运营成本的呢？

概述

挑战

好事达保险公司希望最大限度提升个人和企业绩效。反馈意见表明，现有系统不够简单直观，并且该公司也无法及时有效地启用新服务。

解决方案

该公司选择了 SAP® 公司基于云的 SuccessFactors® 解决方案来提供全面的 HR 功能，该方案可与本地 SAP ERP 人力资本管理解决方案集成。

主要效益

直观的综合 HR 应用；技术任务减少高达 60%；好事达保险公司可将节省的 20-30% 的 IT 预算转投其他业务；年度开支在 5 年后将减少约 20%。

业务挑战

好事达保险公司的 HR 部门人员、领导和其他员工发现，现有的人力资源应用使用不便。广泛的定制使得软件功能非常强大，但与此同时，引入新功能也需要一定时间，通常成本过高，并且现有系统的增强实施起来也异常缓慢。

公司如何能够以更快的速度启用最新的人才管理解决方案，并保持低运营成本？

选择基于云的

SuccessFactors

好事达保险公司审核了多个本地及基于云的系统，SAP® 公司的 SuccessFactors® 解决方案尤其引起了他们的注意。云模型通过季度预定更新和持续产品演进，缓解了好事达保险公司对传统软件开发成本的诸多担忧。此外，占用空间最小的 IT 基础架构避免了服务器和系统的资本支出，并减少了内部技术团队常规的维护和管理工作量。

自 2006 年以来，IBM 开始与好事达保险公司合作开展各项人力资源项目，包括管理核心 SAP HCM 应用，并为日常问题、系统管理等提供支持。在关于 SuccessFactors 和基于云服务的讨论期间，IBM 提供了实用的外部观点和反馈意见，断定 SuccessFactors 方案将成为好事达保险公司潜在的成功选择。

“以前耗费时间超过 50% 的技术支持任务，现在只占用 20-30% 的时间。”

Brett Winchell

好事达保险公司

劳动力洞察与技术 HR 总监

在好事达保险公司正在评估 SuccessFactors HCM Suite 之时，SAP 恰巧收购了 SuccessFactors Inc.，将其加入 SAP 全球合作伙伴生态系统，因而也带来了好事达保险公司现有战略合作伙伴 SAP 的丰富经验和有力承诺。

Brett Winchell 继续说道，“将 SuccessFactors 与已有的 SAP 人力资本管理解决方案整合在一起，是该项目中重要的一环。为此，我们向长期合作伙伴 IBM 寻求建议和实施支持，确保实现无缝的混合云解决方案。”

“对于将本地解决方案扩展到另一个国家或地区，与先前的估算相比，我们以 10% 乃至更少的成本完成了印度的部署工作。”

Brett Winchell

好事达保险公司

劳动力洞察与技术 HR 总监

与最佳部署合作伙伴合作

面临的挑战在于成功部署

SuccessFactors，并实现基于云的解决方案的所有效益，同时确保好事达保险公司继续保留单一的集成记录系统。这进一步导致了好事达保险公司本地 SAP ERP 和 SAP ERP 人力资本管理解决方案的集成问题，这些方案由 IBM 全球企业咨询服务部进行管理和维护。为确保这两种解决方案能够实现预期的集成运营，IBM 全球企业咨询服务部的任务是设计接口和业务

流程，与 SuccessFactors 的实施合作伙伴 3D Results 密切合作。

通过与好事达保险公司的 HR 劳动力技术团队合作，IBM 团队负责管理 SAP 应用，以及与好事达保险公司 IT 团队及其业务用户的关系。IBM 负责集成现有 SAP 本地应用与 SuccessFactors 解决方案，包括入站和出站，以及项目管理和规划。IBM 为 SAP 解决方案提供主题专业知识，同时还提供业务流程咨询、技术专业知识和集成服务。

Brett Winchell 说道：“IBM 全球企业咨询服务部和合作伙伴以开放的方式明确了项目分工，直接帮助我们取得了积极的成果。”

“我们明确了会议节奏，每个合作伙伴也都指派了相应的项目经理。IBM 负责管理 IT 集成，使数据能够在 SuccessFactors 和 SAP ERP 人力资本管理方案之间流动，确保最终仍是单一的解决方案，能够提供与所需记录系统结合使用的必要功能。”



解决方案

好事达保险公司选择了 SAP 公司的 SuccessFactors 解决方案。该云解决方案提供了全面而直观的集成人才管理功能，按季度定期升级，可通过更新支持全球合规性，并以极低的用户成本交付新功能。

好事达保险公司与 IBM 全球企业咨询服务部合作，将 SuccessFactors 解决方案与本地 SAP ERP 系统相集成，运行混合云 HCM 环境。

主要解决方案组件

行业

保险

应用

SuccessFactors HCM Suite、
SuccessFactors Learning 和
SuccessFactors Workforce
Analytics、SAP ERP，包括财务、
控制和 SAP 人力资本管理。

服务

IBM 全球企业咨询服务部

降低每位用户的成本

好事达保险公司与 IBM 全球企业咨询服务部密切合作，基于 SuccessFactors 云端软件为其全球人力资源管理部署了全新的解决方案。

这包括 SuccessFactors HCM Suite、Learning 和 Workforce Analytics 解决方案，以及其他人才解决方案，包括员工档案、绩效和目标、继任和发展、能力/技能管理和薪酬。

SuccessFactors 解决方案提供了简单明了的界面，由核心 SAP 解决方案的共享数据给予支持，极大地改进了用户体验。IBM 全球企业咨询服务部在项目管理、主题专业知识和业务流程管理方面提供了重要帮助。

“在转型过程中，重要的不只是将现有业务流程提升并转移到 SuccessFactors，” Brett Winchell 评论道，“在 IBM 全球企业咨询服务部的帮助下，我们还设计了全新的人才管理流程或对现有流程予以增强，SuccessFactors 云技术的全部优势由此充分展现出来。”

“在 IBM 全球企业咨询服务部的帮助下，SuccessFactors 基于云的软件快速创建了好事达保险公司的首个全球 HCM 功能，这与我们降低长期运营成本的目标完全一致。”

Brett Winchell

好事达保险公司
劳动力洞察与技术 HR 总监

在向云解决方案的转变过程中，认识可定制软件和可配置软件之间的差异也是其中的一环。通过增加某些定制限制，好事达保险公司提高了敏捷性与部署速度，并大大降低了每个用户的成本。

“我们希望继续使用云技术构建全球 HCM，例如加拿大和北爱尔兰的运营，并实现长远的成本效益目标。好事达保险公司的战略合作伙伴 IBM 全球企业咨询服务部和 SuccessFactors 解决方案将成为支撑我们不断前行的中坚力量。”

Brett Winchell

好事达保险公司
劳动力洞察与技术 HR 总监

“过去，我们喜欢随心所欲地定制 HR 解决方案，现在则开始考虑使用配置。我们习惯认为“云”只是“外部部署”，但它提供的远不止于此。对于需要实施合作伙伴的更大变更，软件实施的成本仍然是我们不得不考

虑的一个因素，但我们现在可以使用 HR 内的系统管理资源自行作出诸多调整。最终便会减少内部 IT 部门的工作量，降低常规运营成本。”

“虽然 IT 团队继续提供与数据安全、网络和单点登录相关的技术支持，但对于已转变为云技术的应用而言，IT 支持主要发挥咨询作用。之前耗费时间超过 50% 的技术支持任务现在只占用 20-30% 的时间，节省高达 60%。我们由此能够将节省的 20-30% 的 IT 预算重新投资，进一步扩展混合模型的云端业务。”

“总体而言，通过从本地模式转向混合模式，借助 SuccessFactors 提供人才管理、学习和分析解决方案，并仍以 SAP 作为核心人力资源管理（包括工资和时间）方案，预计 5 年后常规年度开支将减少约 20%。”

提高速度与敏捷性

部署 SuccessFactors 解决方案提高了好事达保险公司 HR 部门的业务执行速度。

业务效益

- 友好的现代应用可帮助 HR 部门人员和领导轻松高效地管理好事达保险公司的全球员工队伍
- 跨职能领域的信息共享减少了完成任务所需的时间和精力
- 在新地点提供 HR 服务的速度更快，每个用户的成本也更低
- 技术支持任务减少高达 60%；好事达保险公司可将节省的 20-30% 的 IT 预算转投其他业务



IBM Deutschland GmbH
D-71137 Ehningen
ibm.com/solutions/sap

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在全球许多司法管辖区域的注册商标。Web 站点 <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表：

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。

本案例研究说明了 IBM 客户如何使用 IBM 和/或 IBM 业务合作伙伴技术/服务。诸多因素促成了所述的结果和效益。IBM 并不保证结果的可比性。此处包含的所有信息均由特定客户和/或 IBM 业务合作伙伴提供。IBM 并未证明其准确性。所有引用客户示例都代表了一些客户如何使用 IBM 产品以及他们可能取得的成果。实际环境成本和性能特征可能因具体客户的配置和状况而异。

本出版物仅用于一般性指导。照片可能会展示设计模型。

© Copyright IBM Corp. 2015.



© 2015 SAP SE. All rights reserved.

SAP、R/3、SAP NetWeaver、Duet、PartnerEdge、ByDesign、SAP BusinessObjects Explorer、StreamWork、SAP HANA 以及此处提及的其他 SAP 产品和服务及其各自的徽标是 SAP SE 在德国和其他国家或地区的商标或注册商标。

这些材料由 SAP SE 或 SAP 关联公司提供，仅供参考，不作任何形式的陈述或保证，其中如若存在任何错误或疏漏，SAP SE 或其关联公司概不负责。

本文档或任何相关演示文稿以及 SAP SE 或其关联公司的战略及可能的未来发展、产品和/或平台方向和功能均可能随时更改，SAP SE 或其关联公司可能会因任何原因更改上述内容，恕不另行通知。

如有任何疑问，请通过以下方式联系IBM，我们会为您提供更专业的咨询：

1. 免费咨询电话：400-810-1818 转2396（服务时间：9:00-17:00）
2. 填写[需求](#)，提交至IBM，我们会尽快与您取得联系。

有了 IBM 全球企业咨询服务部提供项目规划、配置和部署协助，好事达保险公司在美国实施 SuccessFactors 解决方案后，又将目标、绩效管理的学习方案扩展至北爱尔兰的业务，并在印度实施了员工中心和招聘管理方案。

Brett Winchell 解释说，“借助云交付模式，我们能够使用更多的非技术资源快速在国际间拓展能力，与需要耗费大量时间并需要更多技术资源的本地技术相比，成本大大降低。”

“通过使用现有的 SuccessFactors 实例，我们也在短短几个月内便在印度实施了员工中心和招聘管理方案，以此作为 HR 记录系统。对于将本地解决方案扩展到另一个国家或地区，与先前的估算相比，我们以 10% 乃至更少的成本完成了印度的部署工作。”

Brett Winchell 总结道，“在 IBM 全球企业咨询服务部的帮助下，SuccessFactors 基于云的软件快速创建了好事达保险公司的首个全球 HCM 功能，这与我们降低长期运营成本的目标完全一致。虽然实现全面的全球 HCM 功能仍需不断努力，但我们现在已看到了集成全球人才管理流程与直观用户体验相结合所带来的前期优势。”

“我们希望继续使用云技术构建全球 HCM，例如加拿大和北爱尔兰的运营，并实现长远的成本效益目标。好事达保险公司的战略合作伙伴 IBM 全球企业咨询服务部和 SuccessFactors 解决方案将成为支撑我们不断前行的中坚力量。”