

科技便利全員參與 敲響企業e化鐘聲

撰稿/李錦堯 聯合信用卡中心 行政管理部 副理
曾怡菁 資深專員

NCCC 以「人力資源資訊管理系統」及「線上差勤系統」資訊化人資管理建置



李錦堯表示：資訊化人資的便利，讓全員感受e化的方便，進而帶動企業全體的文化思維，是意料外的最大收穫。

NCCC簡介

財團法人聯合信用卡處理中心（NCCC，以下簡稱本中心）為財政部及多家金融機構於民國七十二年捐助成立，創立至今，秉持促進我國信用卡市場健全發展與提昇消費者交易便利性之宗旨，自民國七十三年推出「聯合簽帳卡」、七十七年改為「聯合信用卡」後，於七十八年起陸續引進Visa、Master Card、JCB國際信用卡，並隨著新興科技的應用與國際潮流趨勢，不斷積極研發新種業務，增加信用卡產品功能，例如：建構「台北市民e點通」、「國民旅遊卡」…等網路檢核系統及3D SECURE網路交易安全機制、特約商店分期付款作業平台、特約商店紅利積點折抵專案、CLM客戶忠誠管理專案…等。為順應e化潮流，在內部管理上，更於90年起著手進行新版人力資源資訊管理系統與線上差勤管理系統的建置，以強化人資管理及人力盤點，更達到真正無紙化差勤管理，朝向企業全方位e化挺進。

結緣

在中心長官的殷切期望與指導下，本部積極思考e化

人資管理的建置。人力資源系統的建置不僅需要符合本中心個別需求，系統設計面更必須符合金融業屬性，以能長久使用與發展為目標。在建置人力資源資訊系統初期曾尋尋覓覓，深入評量過多家廠商的系統產品，期間亦曾考量由資訊部門自建系統，總體評估期約三個月。直到本中心資訊服務部協理邱挽強先生在觀揚資訊九十年舉辦的研討會中，接觸到觀揚資訊R.A.D.A.R.人力資源資訊系統及Leave Online線上差勤系統產品，除在時間點上符合本中心e化建置的初期目標；另一方面，產品內容提供十分完整的子系統功能共二百餘項，切合本中心原預估需求，且系統未來發展空間非常具彈性，並已為多家知名公、民營機構及金融界廣泛使用，其中包括了本中心會員銀行。

先前本中心以自行開發之薪資系統處理相關作業，另採購差勤系統，二項作業並未整合運用，因此，提升人力資源管理效率，降低人為操作在系統轉換間疏失的機率，以及強調線上差假申請與資料查詢以便全員使用…等，都是本中心找尋人力資源系統建置商的重要考量。透過會員銀行的經驗分享與系統商產品比較，本中心認為觀揚資訊是一個專業、有制度的經營團隊，不僅產品均經ISO認證，更擁有許多金融界的人力資源系統建置經驗，因此，本中心決定由觀揚資訊擔任此建置重責。

業界參訪 經驗分享

在系統建置過程中，本中心人事單位、資訊部門與觀揚資訊彼此協商討論，以期系統建置符合需求。印象中，觀揚為讓本中心實地了解其他企業體使用人力資源系統的狀況，特別安排相關人員前往台新銀行觀摩參訪該行之使用狀況，當時由觀揚資訊吳瑞泰經理接待，並且為本中心作詳盡的解說。此外，為配合本中心客製化需求，觀揚資訊之系統開發工程師常需面對各類挑戰，但令人感到敬佩的是，通常觀揚都能儘速提供專業的解決方案。整體而

論，建置過程尚稱順暢，且依照原訂規劃時程交付系統，並順利上線。

價值創造

目前本中心約有260位正式同仁及數十位派遣人力，負責人資管理相關工作及薪資核發作業的同仁共3位，若以舊有模式進行人力盤點，需要2至3人投入盤點工作，約耗時一週方可完成，現經由R.A.D.A.R.人力資源資訊系統的參數設定撈取，一個工作天即可完成人力盤點；而每月薪資計算也由於Leave Online線上差勤系統的差假統計，讓以往需二個工作天方可完成的薪資作業縮短為一個工作天內完成；另外，以往主管所需的員工資料統計，如：員工專長、學經歷背景、輪調紀錄…等，多由人事單位憑藉著記憶力進行書面資料搜尋，許多資料的準確度無法如同資訊數據般完整，R.A.D.A.R.人力資源資訊系統大幅提昇了資料的精準度。

相信所有人力資源管理中，與全體同仁最確切相關的莫過於差假管理，雖本中心原有內部自行開發的系統，但因非web版本，因此，同仁請假、加班申請均需透過書面表單申請，再依權責流程呈送單位主管核章後，最後送交人事單位鍵入系統。以往，雖然不同樓層單位同仁之假單、加班單申請流程，雖僅需上下樓層呈送各相關核決權限主管核批，但台中、高雄辦事處同仁假單、加班單申請則需以郵寄或傳真方式送達各權責主管核批，再送交人事單位建檔，往往超過時效，人事單位亦無法有效即時掌握同仁差勤狀況；自從Leave Online線上差勤系統啟用後，上述問題均迎刃而解，每位同仁均可透過網路進行差假、

加班申請或查詢，主管們僅需核對資訊即可大批簽核，所有資訊均自動彙整至人事單位，完整的差勤作業都在電子流程上完成，另外，系統的協助亦使向來以人工作業輸入電腦處理的薪資、獎金發放更顯效率與精確。

值得欣慰的是，自90年建置以來，本中心同仁人數(不含派遣人力)自230人增加為260人，平均年資大約增加三年，各種差勤相關業務量大約增加13%，但相關之人事管理則未增加任何人力，足見R.A.D.A.R.人力資源資訊系統及Leave Online線上差勤系統對於人資管理e化之效益可觀。

全員參與敲響企業e化思維

企業e化是本中心為提昇總體作業效率的趨勢性任務，其中人資管理是整個e化環節中與員工最為息息相關的一環，人力資源管理系統的e化因全员的參與使用，以Leave Online線上差勤系統的無紙化電子流程作業，強化與教育所有同仁的e化思維，激發出全體同仁加速邁進e化的創意與動力。在此e化過程當中，最重要的成功要素應歸功於主管的支持，e化觀念的轉變與強化是由上而下的，好的系統如無法獲得高階主管大力推動、引進與支持、上行下效，成效就很難浮現。經由此次人資管理e化的經驗，由高層帶頭做起，讓原本不會用電腦甚至排斥電腦、不會打字的同仁，都得以感受資訊科技的便利，進而激發出e化思維，這是當初建置人資管理系統時，意料之外的收穫，也帶領本中心全體同仁朝向企業全方位e化前進。

笑話集錦

一戶人家，因為孩子夜晚哭個不停，吵得大家都睡不著。
媽媽哄了老半天還是沒辦法，
於是便拉開嗓子開始唱催眠曲。
過了一會兒，孩子仍是啼哭不停，
卻聽到隔壁的鄰居大叫：
「不要再唱了！還是讓孩子哭吧！」

笑話集錦

路人：「你為什麼哭？」 小孩：「我牙痛。」
路人：「你為什麼牙痛？」 小孩：「因為我吃糖。」
路人：「誰給你糖吃？」 小孩：「媽媽。」
路人：「為什麼媽媽給你糖吃？」
小孩：「因為我哭。」
路人：「……」