

浅谈价值共创视角下人力资源服务业数字化转型发展

白轶楷

劳达(北京)人才服务有限公司

DOI: 10.12238/ems.v6i5.7789

[摘要] 随着数字化技术的快速发展,人力资源服务业正面临着前所未有的转型机遇。数字化转型不仅能够提升服务效率和灵活性,还能构建人才生态圈,促进人才供需匹配,强化人才培养与开发。同时,通过深化与客户的价值连接,提升客户体验并实现客户价值最大化。此外,培育数字化转型能力,建立数字化基础设施和培养数字化人才,是实现人力资源服务业数字化转型的关键路径。

[关键词] 人力资源服务业;数字化转型;价值共创

On the Digital Transformation and Development of Human Resources Service Industry from the Perspective of Value Co creation

Bai Yikai

Lauda (Beijing) Talent Services Co., Ltd.

[Abstract] With the rapid development of digital technology, the human resources service industry is facing unprecedented opportunities for transformation. Digital transformation can not only improve service efficiency and flexibility, but also build a talent ecosystem, promote talent supply and demand matching, and strengthen talent cultivation and development. At the same time, by deepening the value connection with customers, we can enhance customer experience and maximize customer value. In addition, cultivating digital transformation capabilities, establishing digital infrastructure, and cultivating digital talents are key paths to achieving digital transformation in the human resources service industry.

[Key words] Human resources service industry; Digital transformation; Value Co-Creation

引言

在数字化浪潮的推动下,人力资源服务业正经历着一场深刻的变革。数字化转型不仅关乎企业竞争力的提升,更是行业发展的必然趋势。本文将从价值共创的视角出发,探讨人力资源服务业数字化转型的重要性及其实施路径。通过优化服务过程、构建人才生态圈、深化与客户的价值连接以及培育数字化转型能力,人力资源服务业将能够更好地适应数字化时代的需求,实现可持续发展。

1. 人力资源服务业数字化转型的重要性

人力资源服务业的数字化转型是当前行业发展的关键趋势,它对于提升服务效率、增强服务灵活性、构建人才生态圈、促进人才供需匹配、强化人才培养与开发、提升客户体验以及实现客户价值最大化等方面都具有深远的影响。随着信息技术的飞速发展,数字化转型为人力资源服务业带来了前所未有的机遇和挑战。通过采用先进的数字工具和平台,

企业能够更高效地管理人才信息,优化招聘流程,实现远程工作和协作,从而降低成本并提高工作效率。同时,数字化转型还能够帮助企业更好地理解市场需求,精准匹配人才资源,促进人才的个性化发展和职业规划。此外,数字化转型还能够通过数据分析和人工智能技术,为客户提供更加个性化和精准的服务,增强客户满意度和忠诚度。

2. 价值共创视角下人力资源服务业数字化转型的路径

2.1 优化人力资源服务过程

2.1.1 提升服务效率

在价值共创视角下,提升人力资源服务效率是数字化转型的关键路径之一。通过引入先进的数字化技术和工具,企业可以实现流程自动化和智能化,从而显著提高工作效率。例如,利用人工智能和机器学习技术,可以在招聘过程中快速筛选简历、进行初步评估,从而大幅减少人力资源部门的工作量。智能聊天机器人能够处理员工常见的咨询和问题,

提供即时解答,减少了人工客服的负担。同时,基于云计算的SaaS系统平台,如我曾打造的Starbang,可以实现人力

资源管理的全流程自动化,包括员工入职、培训、绩效考核和薪酬管理等,全面提升管理效率。



图1 人力资源服务业数字化转型

2.1.2 增强服务灵活性

从价值共创视角来看,灵活性既意味着服务内容与形式多样化,也注重服务响应及时性与个性化。企业借助数字化技术能够建立起适应不同职工、不同业务单元多样化要求的高弹性服务体系。比如在对大数据与人工智能进行分析的基础上,企业能够对员工进行个性化职业发展建议与培训计划等,从而帮助他们更好的规划职业路径。移动应用与云端平台的推广使员工能够随时随地获取人力资源服务,不论是请假,报销或绩效反馈等均可在网上瞬间实现,大大提升服务便捷性与灵活性。更进一步地讲,工作安排灵活、远程办公模式普及也是数字化技术在支撑^[1]。企业可通过数字化平台对远程员工工作状态进行实时监测与管理,在保证工作进度与工作质量的前提下,赋予员工较大工作自主权与灵活性。

2.2 构建人才生态圈

2.2.1 促进人才供需匹配

数字化转型背景下人才生态圈建设的一项重要工作就是高效地推动人才供需匹配。传统人才招聘与匹配方式通常效率较低,不仅费时费力,而且易错失适合自己的人。利用数字化技术,可以显著提高该工艺的效率与精准度。企业通过大数据分析与人机智能算法能够在海量简历与求职信息之间进行快速甄别与匹配。这些技术可以兼顾应聘者技能,经验和职业偏好等多维度因素与企业岗位需求和文化背景,进而给出高准确匹配结果。在线招聘平台以及职业社交网络等技术的推广,也给人才供需匹配带来了更加丰富的渠道与途径,使得企业可以更加广泛的与潜在人才进行联系。另外,数字化平台还能实现数据实时更新、动态匹配等功能,保证企业能及时得到最新求职信息、人才数据等信息,以便迅速进行招聘决策。人才库的设置与管理也越来越方便,企业通过对资料的累积与分析能够形成优质的人才池并且能够在必要的时候快速地调用适当的人才资源。数字化平台在推动人才供需匹配时也能提供大量辅助手段,例如在线测评,视频面试,背景调查等等,从而进一步提升招聘效率与质量。企业借助

这些创新手段不但可以更快地寻找到适合自己的人,而且可以降低招聘成本、降低错聘率、增加员工留存率。

2.2 强化人才培养与开发

在数字化转型的过程中,强化人才培养与开发是构建人才生态圈的关键环节。现代企业面临快速变化的市场环境和技术革新,持续的人才培养与开发显得尤为重要。数字化技术为此提供了丰富的工具和平台,使得人才培养与开发变得更加高效、个性化和持续。在线学习平台和移动学习应用的普及,使员工可以随时随地进行学习和培训,打破了时间和空间的限制。通过大数据分析和人工智能技术,企业可以为员工提供个性化的学习路径和培训内容,根据员工的职业发展需求和能力提升目标,量身定制最适合的学习方案。虚拟现实(VR)和增强现实(AR)技术的应用,使得培训内容更加生动直观,提高了学习效果和员工的参与度。企业内部知识管理系统和社交学习平台的建设,也为员工提供了丰富的学习资源和互动交流机会,促进了知识的共享和创新^[2]。数字化技术还可以实时跟踪和评估员工的学习进度和效果,通过数据分析发现培训中的问题和不足,及时进行调整和优化。绩效管理系统的数字化转型,使得企业可以更全面地了解员工的能力和潜力,从而制定更有针对性的人才培养计划。

2.3 深化与客户的价值连接

2.3.1 提升客户体验

在当今激烈竞争的市场环境中,提升客户体验已成为企业获取竞争优势的关键因素之一。数字化技术的广泛应用为企业提供了丰富的工具和方法,以更好地理解和满足客户需求,从而显著提升客户体验。首先,企业可以通过大数据分析和人工智能,深入挖掘客户的行为数据和偏好信息,精准了解客户的需求和期望。在此基础上,企业能够提供高度个性化的产品和服务,满足不同客户的独特需求。其次,多渠道互动平台的建设使得企业能够与客户进行全方位、多触点的互动,如通过社交媒体、即时通讯、移动应用等渠道,实时回应客户的咨询和反馈,增强客户的参与感和满意度。智

能客服系统的应用,如聊天机器人和语音助手,能够提供7x24小时的即时服务,快速解决客户问题,提高服务响应速度和效率。与此同时,企业还可以通过增强现实(AR)和虚拟现实(VR)技术,为客户提供沉浸式的产品体验和服务展示,增强客户的感知和体验深度。此外,客户关系管理(CRM)系统的数字化转型,使得企业能够全面记录和管理客户信息,追踪客户的购买历史和互动记录,从而提供更加精准和高效的服务。

2.3.2 实现客户价值最大化

最大限度地获取客户价值是一个企业不断成长的中心目标,同时也是加深与客户价值联系的重要手段。企业借助数字化技术与大数据分析能够充分理解顾客全生命周期价值并制定出更准确的市场策略与服务方案。准确的客户细分与画像技术使得企业可以确定高价值的客户群体并了解其需求,行为模式与消费习惯等,进而针对不同客户群体定制化产品与服务。通过对顾客生命周期的管理,使企业能够在顾客的各个阶段都能提供与之相对应的价值主张与服务支持,包括对潜在顾客的开发与对已有顾客的维护,及流失客户挽回等各个环节均可借助数字化手段加以优化与管理。忠诚度计划与个性化营销活动设计能够有效地提高顾客黏性与忠诚度、顾客重复购买率与推荐率。运用智能推荐系统与精准营销手段,企业可以在恰当的时机通过恰当的渠道将恰当的商品与服务推送给恰当的顾客,从而提高了营销的成效与顾客的满意度。另外,企业还可通过数据驱动顾客反馈与评价系统及时掌握顾客意见与建议、持续改进产品与服务、改善顾客整体价值体验^[3]。创新商业模式与服务模式例如订阅服务,增值服务以及生态圈服务也给企业带来多样化价值实现方式。

2.4 培育数字化转型能力

2.4.1 建立数字化基础设施

构建稳固的数字化基础设施,是企业数字化转型发展的基石,其内容涉及硬件,软件,网络以及数据管理诸多方面。一是企业要投入现代化硬件设备,比如高性能服务器,存储设备以及网络设备等,它们可以支持大范围的数据处理与传输,保证企业数字化运营的效率与稳定性。其次,为了优化业务流程并提升运营效率,企业应当引入先进的软件系统,例如企业资源规划(ERP)、客户关系管理(CRM)和供应链管理(SCM)等。这些系统可以将各部门数据与业务信息整合在一起,达到信息共享与协同工作。为了确保这些系统能够高效运行,企业还需构建一个高速、可靠和安全的网络基础设施,这包括内部局域网、广域网和互联网连接,以保证数据能够快速传输和实时访问。在数字化基础设施中,云计算平台应用同样具有十分重要的意义,通过云服务提供商,企业能够获得弹性且有效的计算与存储资源以减少IT成本并增强业务灵活性与扩展性。建立完善的数据管理体系也是数字化基础设施建设的关键环节,它包含了数据采集,存储,处

理与分析的全过程管理。企业有必要利用大数据平台与数据湖技术将不同业务系统与外部渠道数据融合在一起,形成一个统一数据视图以支撑数据驱动决策与业务创新工作。数据安全与隐私保护同样是数字化基础设施不容忽视的组成部分,企业应该构建包括防火墙和入侵检测系统等在内的完整安全防护体系、数据加密与访问控制及其他措施保证了数据安全与合规。

2.4.2 培养数字化人才

数字化人才培养是数字化转型进程中企业成功的关键要素之一,这是因为只有拥有适应数字化变革所需要的专业技能与创新思维,才能够充分发挥数字技术对业务发展的促进作用。一是企业要有清晰的人才培养战略来确定数字化转型需要具备的核心技能与能力,比如数据分析,人工智能,云计算,网络安全以及数字营销。企业可透过内部培训与外部合作对既有员工进行系统训练与发展规划,以促进其数字技能与素养。如企业可联合高校、专业培训机构等推出定制化培训课程、认证项目等,以保证员工获得最新数字技术及应用方法。二是企业要积极引进高端数字化人才并通过公开招聘,猎头服务及人才引进计划等方式吸引有丰富经验与专业知识的数字化专家与技术人才。与此同时,企业也需建立行之有效的激励机制与职业发展通道来调动员工创新潜力与工作积极性,推动数字化人才长久留任与发展。跨部门间的合作与知识共享对数字化人才培养同样具有重要意义,通过组建跨职能团队、项目组等方式,使员工能够在实践中不断积累经验、提高综合能力、解决问题等。企业应鼓励职工参加行业会议,技术论坛及专业社群等活动,开阔眼界,学习行业前沿动态及最佳做法。企业文化的转型也是培养数字化人才的关键,企业需要营造开放、创新和包容的文化氛围,鼓励员工勇于尝试新技术和新方法,容忍失败,持续改进^[4]。

结束语

数字化转型为人力资源服务业带来了新的发展机遇和挑战。通过不断优化服务流程、构建人才生态圈、深化客户价值连接以及培育数字化转型能力,人力资源服务业将能够更好地服务于企业和人才,推动整个行业的进步。未来,随着技术的不断进步和应用的深入,人力资源服务业的数字化转型将更加深入和广泛,为社会经济的发展贡献更大的力量。

[参考文献]

- [1]王睿智.资源编排视角下价值共创对企业绩效的影响机制[D].安徽财经大学,2024.
- [2]欧阳元.价值共创视角下人力资源服务业数字化转型发展[J].武汉商学院学报,2023,37(03):74-81.
- [3]吴琪.价值共创视角下H公司售后服务提升策略研究[D].北京交通大学,2023.
- [4]文萍.价值共创视角下A医疗器械公司产品召回服务创新研究[D].北京交通大学,2023.