

AI 在工作中的应用： 拥抱 AI 正当时

HR 有机会成为下一次
IT 消费化浪潮的
变革推动者。

历史总是惊人的相似。十年前，很多企业没有及时察觉到移动技术和社交技术的价值，没有积极将这些技术引入工作场所。随着时间的推移，这些企业意识到 BYOD（自带设备移动办公）是大势所趋，才开始支持员工在工作中使用早已广泛应用于日常生活的移动技术和社交技术。如今，人工智能 (AI) 面临着相似的状况。而 HR 有机会引领此次发展，成为下一次 IT 消费化浪潮的变革推动者。

提到 AI，我们说的是让机器及其内部软件获得感知、理解、行动和学习的能力。AI 在提高人类认知能力的同时，还在产生许多前所未闻的新职业。通过 Siri、Alexa 和其他个性化聊天机器人等会话界面，AI 让人类能够以更加人性化的方式与软件进行交互。其中，依托于海量数据的预测分析发挥着至关重要的作用。聊天机器人和其他软件接口基于大量技术和数据，用途多种多样，将对 HR 产生巨大影响。



提到 AI，我们说的是**让机器及其内部软件获得**感知、理解、行动和学习的能力。

其实原始数据一直都在您的系统里（业务系统、应聘者系统、候选人员系统和员工系统），如何进行数据挖掘洞察，对重复琐碎的 HR 工作进行批量自动化处理，一直是 AI 发展的方向。相比人类，AI 能够更加快速、准确地处理大量数据，并不断进行持续优化。事务性管理，尤其是需要重复操作的工作流程（例如筛选简历；查询薪资和福利；监控入职流程、合规性和绩效）自动化将有助于大幅提高生产力，让 HR 专注于职业发展、继任管理和劳动力计划等高阶模块的工作。

此外，AI 还在制定人才战略等高阶规划中提供有价值的洞察方向，让决策分析更加智能简单，例如 AI 可以根据不断变化的市场环境为组织架构重组和新市场的进入提出分析建议。整合 HR 和财务数据的智能分析预测为管理层提供决策支持，更好地推行整体业务战略落地和目标达成。



弥合差距。

目前，员工在日常生活中使用 AI 的程度与雇主在工作场所部署 AI 的程度之间存在巨大差距。2018 年 4 月，Oracle 和 Future Workplace 研究公司开展了一项名为“AI at Work”的研究，结果十分出人意料：93% 的受访者表示愿意在工作中听从机器人的指令，而 70% 的受访员工表示已经在日常生活中广泛使用 AI，涉及娱乐、出行、个人理财和人际关系等生活的各个方面。

该研究对美国的 1320 名 HR 主管和员工进行了调查，发现大家已经准备好在工作中拥抱 AI。因为他们明白，AI 为企业带来的优势要远远大于手动流程自动化。研究得出的主要结论如下：

员工和 HR 主管都看到了 AI 的潜力：

- 员工认为 AI 将提高运营效率并加快决策速度
- HR 主管则认为 AI 将对整个企业的学习和发展产生积极影响

但企业在全员推广 AI 方面做的远远不够：

- 几乎所有 HR 主管都担心自己无法在工作中快速适应 AI 对于工作带来的改变
- 目前，HR 主管十分担心企业是否有足够 AI 技术相关人才储备应对未来的 AI 时代
- 员工坚信，在未来三年内，AI 技能和知识将越来越重要
- 多数 HR 主管表示其企业未制定任何形式的 AI 培训计划

虽然 **93% 的员工** 表示愿意听从机器人的指令，但只有 **6% 的 HR 主管** 在积极部署 AI。

不及时拥抱 AI 将会导致失业、边缘化以及失去竞争优势：

- 受访者认为，企业如果不能将 AI 引入工作场所，将导致生产力下降、技能过时和失业三大后果
- 受访者认为拥抱 AI 对董事和首席级高管产生的积极影响最大
- 未能使用 AI 来赋能领导团队将导致企业竞争力下降

AI 已成为包括就业增长在内的新的增长来源。

在未来，工作职责将不断变化，新的职位应运而生，因此持续学习能力将变得尤为重要。该研究得出的每一条结论均表明 AI 在帮助企业改进分析和加快决策速度过程中起到积极作用。生活中无处不在的 AI 让员工对于工作中使用它充满信心。而该研究中的主要结论正好印证了这一点— 即 93% 的受访者表示愿意在工作中接受机器人的指令，表明人们开始信任 AI 提供的信息的质量，开始重视 AI 在节约时间成本上的价值。此外，AI 还能够根据用户的个人喜好和历史行为进行自我学习调整。

针对 AI 可能对未来就业构成的威胁论，Erik Brynjolfsson 和 Andrew McAfee 在《哈佛商业评论》中写道：“在未来十年，AI 都不会取代管理人员，但使用 AI 的管理人员将取代那些未使用 AI 的管理人员。”

同样，其他专家也认为 AI 并不会导致失业，反而会促进就业增长。企业应该从中发现机遇，意识到拥抱 AI 迫在眉睫。

然而现实情况却并非如此：只有 6% 的 HR 管理人员在部门中积极部署 AI。这也印证了大众的普遍看法，即 HR 部门不仅 AI 投资不足，在整体人力资源管理体系上的投资也不足。

但这一点并非不可改变。HR 管理人员可以将 AI 技术融入企业运营中，并对员工进行使用培训，为自身和企业建立差异化竞争优势。HR 管理人员的首要任务就是弥合员工期望与 AI 应用现状之间的差距，不要再重蹈覆辙。



70% 的员工在日常生活中会使用 AI，涉及娱乐、出行、个人理财和人际关系等各个方面，**但只有 24% 的员工**在工作中使用 AI。



大处着眼，小处着手。

既然 AI 潜力巨大，员工也希望在工作中使用 AI，那么 HR 管理人员应当如何将 AI 引入工作场所呢？如何通过 AI 解决高管最关心的问题成为 AI 获得应有的关注和资金来引领新的生产力浪潮的重要因素。适合 HR 团队开始部署 AI 的领域有：招聘、学习和 HR 帮助台。

2018 年 4 月，Research Now SSI 与 Oracle 合作开展了另一项研究。结果表明，HR 管理人员普遍认为招聘是开始部署 AI 的首选领域。报告中写道：“当问及首席级高管最关心的 HR 工作时，最多的回答是招聘。” *

招聘是一个复杂的过程，涉及多个阶段、大量信息分析处理，以及在错综复杂的环境中判断候选人的意向等。随着就业市场规模不断壮大，关于“幽灵”求职者（未参加面试或入职未赴约）的报道日益增多。

应对求职者不够诚信这一问题，提高候选人才库质量不失为一种可行方法。AI 技术的应用，可以帮助招聘人员匹配出最佳候选人，并且做出数据驱动的明智决策，更好地提高候选人质量。事实证明，聊天机器人是新渠道寻源以及收集和传播信息的有效工具。它们与求职者接触的次数更多，在日程安排和跟进方面具有得天独厚的优势，这不仅有助于大幅提升效率，为企业提供更多的数据进行分析，还能够丰富求职者体验。AI 以求职者为中心，意味着可塑性极强的聊天机器人能够根据您的潜在未来招聘计划和期望进行调整。许多求职者（尤其是千禧一代）都喜欢与熟悉的智能工具自然地互动，因为这些工具十分方便。

当问及首席级高管最关心的问题时，最多的回答就是**招聘**。



2018年4月，[福布斯](#)发布了一篇文章，Jeanne Meister在其中提到，希尔顿酒店及度假村将通过部署AI来减少填补职位空缺所需的时间，改善求职者体验和减少招聘人员行政工作量。她引用了希尔顿全球招聘副总裁Matthew Welsh的话，“我们利用AI来寻找、筛选和面试候选人，这样一来，我们的招聘人员便可将更多的时间花在候选人身上，向候选人传达希尔顿的雇主品牌理念，为候选人提供更加丰富和独特的人性化求职体验。”

HR衔接着员工生命周期的各个方面，因此将AI成功应用于招聘将对员工的学习和发展、职业规划、工资和福利以及公司的继任计划产生积极影响。员工离职风险预测等项目将变得更为重要。为了预测员工离职风险，HR可以利用AI对140多项不同属性和行为进行分析预测，包括员工情绪、员工导师及影响力、在岗年数、在现任经理手下任职时间、职业规划路线、薪酬历史，以及最近加薪时间、幅度，等等。这些因素将共同影响人才流失率预测值，并为雇主提供决策支持，留住重要员工。

要降低企业招聘压力，最经济有效的方法就是提高人才的保有率，而AI能在这方面发挥重要作用。

HR可以利用AI对**140多项属性**和行为进行分析，得出离职风险预测结果。

学习是AI另一个极具发展潜力的领域。尤其是千禧一代，他们非常重视雇主是否会增加有助于其职业发展的投资。根据员工的职业发展规划，AI在不同的职业发展阶段为员工提供个性化的学习建议。课程建议均基于员工的职业规划、学习需求和发展偏好。

除了课程之外，员工还有机会与导师和行业专家（能够进一步提升员工的知识和专业能力的人）进行沟通，获得相关建议。这将是一个双赢的过程，在为员工提供更多经验和指导，帮助员工学习和成长的过程中，雇主也获益匪浅。

HR帮助台是AI可以在未来的HR流程中发挥主导作用的第三个领域。HR帮助台支持大量不同类型的查询和交互，具备许多独特优势，能够为整个HR团队提供支持。如果具备高质量数据，应用机器学习智能技术解答问题将变得更加简单易行。AI的结构化反馈体系能让回复保持一致性和合规性，因此问题解答质量更高。帮助台聊天机器人功能可以利用高适应性知识库来快速有效地提供高质量的解答和指导。

基于**高质量数据**，应用机器学习智能技术解答问题将变得更加简单易行。



数据决定价值。

拥抱 AI 意味着快速从没有任何附加价值的重复事务性操作转向更具吸引力的战略性规划。希尔顿高管在上文招聘部分也谈到，要将更多时间用在改善沟通、提供更加丰富和人性化的求职体验上。一说到 AI，人们首先想到的或许不是这些非常人性化的优势，但它们却是切实存在的。

要实现这些优势，需要 HR 与 IT 部门共同制定可靠的数据管理战略，让企业能够管理、整合和分析不同维度、渠道的数据，如 HR 数据、跨职能部门的数据以及第三方数据，然后应用大数据分析挖掘出有意义的数据洞察和决策支持。在此基础上，企业才能够实施真正的 AI 战略并获得有意义的大数据分析和决策支持。

与一家或多家经验丰富的新兴技术提供商合作，可以让您更加快速地运用 AI，获得差异化竞争优势。Oracle 靠数据起家，始终将数据作为核心竞争力。经过几十年的发展，Oracle 对数据应用的可能性和局限性也有着非常深刻的认识。

如今，“数据决定价值”日渐成为真理，Oracle 能够帮助您和您的团队实现伟大蓝图。要让 HR 部门更加清楚的理解 AI 的价值，并应用在实际管理中，所有员工都应基本了解 AI 数据对企业员工的影响，了解他们现在所接触到的数据都是经过 AI 分析处理的。企业还要提供相关培训，教会员工如何理解这些数据背后的价值。一小部分员工可能还会发现自己需要承担一些全新的工作，这些工作甚至会超出 HR 的技能范围，需要理解算法并使用历史数据。



Oracle 靠数据起家，几十年的行业经验让 Oracle 对**数据应用有着非常深刻的认识**。



选择进步，引领变革。

颇为讽刺的是，AI 居然擅长人才招聘。除此之外，AI 还能提高员工的创造力和敬业度，甚至与人类交流。

每一次机遇都是独一无二的，而 HR 再次面临着选择 — 拥抱或忽视这一极具前景的技术，亦或是直到不能再忽视为止。移动技术和社交技术教会 HR 一个道理 — 时不我待。

AI 的变革性丝毫不亚于移动技术和社交技术，与企业每一位员工都息息相关。如今，HR 部门有责任成为 AI 最佳实践顾问和身体力行者。只有这样，HR 部门才能在代表员工（企业最重要的资产）利益的同时，继续引领业务增长和变革。

立即采取以下步骤，成为变革推动者：

- 创建并维护全面的企业人才数据视图，涵盖过去、现在和潜在员工技能。考虑与精通人工智能的云软件提

供商合作，在制定产品路线图时，给行业相关新兴技术投入大量研发预算。

- 从一些简单的辅助性智能任务开始，比如人才流失检测、识别高绩效和低绩效员工及离职风险预测等。聊天机器人能更加快速地响应问询，效果立竿见影。
- 当您的团队的竞争力达到一定级别后，使用 AI 技术将带您走进下一个阶段 — “强化阶段”，AI 将更好地支持你在人才获取、人才保留、人才激励（例如员工细分和继任计划）等方面上更进一步。

在整个过程中，请务必与其他部门分享优秀实践。HR 有机会将 AI 引入工作场所，同时也有责任确保 AI 为企业及员工带来积极正面的影响。

* 2018 年 4 月，Research Now SSI 与 Oracle 合作开展了一项名为“立足当下，打造面向未来的 HR：探索人力资源在数字化转型中的作用”的研究，与全球 373 名 HR 总监、副总裁和首席人力资源官进行了访谈

甲骨文公司

全球总部

500 Oracle Parkway, Redwood Shores, CA 94065 USA

中国咨询热线

400-699-8888

oracle.com/cn/hcm

关注我们

 facebook.com/oracleHCM  youtube.com/oracle  linkedin.com/company/oracle  twitter.com/oracleHCM

Integrated Cloud Applications & Platform Services

版权所有 © 2018, Oracle 和/或其关联公司。保留所有权利。本文档仅供参考，内容如有更改，恕不另行通知。本文档不保证没有错误，也不受其他任何口头表达或法律暗示的担保或条件的约束，包括对特定用途的适销性或适用性的暗示担保和条
file:///E|/Projects/Oracle/2019/dl_oracle_other_2019/Project/a_Orig/Anita%20Ma/0723/youtube.com/oracle件。我们特别声明拒绝承担与本文档有关的任何责任，本文档不直接或间接形成任何契约义务。未经预先书面许可，不允许以任何形式或任何方式（电子或机械的）、出于任何目的复制或传播本文档。

Oracle 和 Java 是 Oracle 和/或其关联公司的注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。Intel 与 Intel Xeon 是 Intel Corporation 的商标或注册商标。所有 SPARC 商标均为 SPARC International, Inc. 的商标或注册商标，需经许可方可使用。AMD、Opteron、AMD 徽标以及 AMD Opteron 徽标是 Advanced Micro Devices 的商标或注册商标。UNIX 是 The Open Group 的注册商标。