

A high-angle, monochromatic blue photograph of a man and a woman sitting in modern armchairs. They are both looking down at a tablet computer held by the woman. The man is on the left, gesturing with his hands as if explaining something. The woman is on the right, pointing at the screen. The background is a textured, light blue wall.

专家洞察@IBV

聊天机器人值得拥有

认知解决方案如何加速人力资源重塑

IBM 商业价值研究院

新型人力资源

数字力量正在重塑企业与员工之间的关系。市场竞争异常激烈，在这种动态格局的推动下，人力资源(HR)部门吸引、培养和支持人才的方式正在发生重大转变。在工作场所，企业聊天机器人不仅可以提供一对一的个性化员工体验，还能自动完成一些简单的任务。依托以用户为中心的设计理念，聊天机器人很可能成为新型数字化人力资源体验中不可或缺的重要环节，助力打造积极向上、表现优异的员工队伍。

新一代人工智能助手

2017 年，IBM 商业价值研究院联合 IBM 智慧劳动力研究所开展了一项全球性 HR 调研。调研结果表明，55% 的 CHRO 预计认知计算和人工智能 (AI) 将成为 HR 领域的颠覆性力量。¹ CEO 同样认识到这种变革性影响，66% 的受访 CEO 表示认知技术将在三年内助力 HR 领域实现巨大价值。²

但许多企业仍面临重大挑战，不知从何处着手开启认知之旅。试试对话式企业聊天机器人吧！聊天机器人是一种自动化程序，用于通过文本或聊天方式解答用户问题。目前，聊天机器人已实现全面覆盖，不仅涵盖基础型菜单驱动解决方案，还涉足可以解读人类语言模式细微差别的复杂认知型工具。如设计得当，聊天机器人还可以使用自然语言对话提供有效信息，大力推动与广大受众的互动。

聊天机器人通过建立以用户为中心的全新员工体验和支持标准，进一步深化 HR 数字化重塑 (Digital Reinvention™)，努力实现以下成果：

- 运用增强型自助服务、以用户为中心的消费者级别的企业应用，提升员工敬业度。
- 在企业级专业知识的助力下，打造更敏捷、适应能力更强的员工队伍。
- 采用现代知识管理技术，集中管理信息访问，注重于持续知识更新。

通过减少对 HR 呼叫中心的依赖，有望快速实现企业聊天机器人的投资回报 (ROI)。

此外还不乏长期优点，包括减少摩擦、加快员工培养速度、提高员工净推荐值 (NPS)，最终提高企业在市场中的雇主品牌声誉。

随着聊天机器人在各行各业（如零售、电子商务、银行和医疗保健）的广泛应用，到 2022 年，年成本节省将高达 80 亿美元，而 2017 年这一数字仅为 2,000 万美元。³



满足员工的切实需求

部署聊天机器人，协助员工开展日常工作和互动



正确理解对话含义

广泛接触目标用户，了解他们的意图



展现学习成果

聊天机器人必须可靠一致地履行核心职能

打造更出众的聊天机器人

由于数字互动渗透至日常生活的方方面面，现代员工都希望职场能够具备相称的数字化 HR 能力。在参与 2017 年全球 HR 调研的 8,600 名员工中，62% 选择反复使用具备认知能力的工具（如聊天机器人）来支持做出个人 HR 决策。⁴ 当然，要求聊天机器人或人员提供信息时，最重要的无疑是结果。在为企业部署聊天机器人时，

需牢记三大主要原则：

- **正确理解对话含义。** 对话的设计必须细致周全。应当广泛接触目标用户，了解他们的意图，验证聊天机器人是否能够提供准确的回答。对聊天机器人进行个性化设计，吸引员工并鼓励持续使用。添加优雅的“闲谈”式问候和致意，营造人性化体验，对八卦问题做出趣味性回复。
- **展现学习成果。** 聊天机器人必须可靠一致地履行核心职能。这是建立用户信任的基础，也是为聊天机器人打造口碑的大好良机，促使人们不断反复使用。收集员工反馈意见，评估回复质量，不断改进聊天机器人的表现。在人工智能、机器学习及其他认知功能的辅助下，聊天机器人必定会越来越聪明。
- **满足员工的切实需求。** 保证聊天机器人易于使用，能够协助员工开展日常工作和互动。例如，如果某聊天机器人负责解答差旅政策问题，那么显然嵌入企业的差旅网站才能够发挥最大的价值。如果企业采用 Slack 之类的企业消息传递平台，则应在此类平台中为聊天机器人设定个人身份；这样，当员工需要信息时，就可以直接联系聊天机器人。

HR 专用聊天机器人隆重登场

商业环境瞬息万变，员工队伍必须实时访问必要信息，敏捷做出响应。聊天机器人不仅可以满足这一需求，还能改善员工体验。

例如，我们可以将提供常见问题解答 (FAQ)、政策链接和帮助论坛的传统 HR 门户网站，改造为富有吸引力的 HR 顾问，转变为解答问题、引导用户获取适当的资源并指导他们完成标准操作程序。聊天机器人还针对寻求职业发展指导的员工集成了复杂的人工智能功能，不但可以了解背景情况，还能根据技能、经验和兴趣提供个性化建议。

相较于用户传统上使用的其他工具，聊天机器人必须提供更出色、更便捷、更准确的实用功能。例如，工作场所的聊天机器人可以帮助员工做出有关福利、医疗和健康方面的决策。

与视频和网络研讨会不同的是，聊天机器人可以使用户积极地参与互动，而且比翻阅在线信息或致电 HR 更便捷。如果聊天机器人能够因人而异，实现个性化，令用户感到满意，其额外价值就是促进持续使用。

Checkpoint Bob

倘若仅靠一年两次的绩效考评，很容易忽视业务目标。IBM HR 部署了一款全新的员工绩效管理程序，在亲切友好的聊天机器人的帮助下吸引用户积极采用。Checkpoint Bob 会在员工确立职场目标时开展对话并提供反馈。员工选择“Bob”作为新 HR 流程的主要参考，在前三周提出超过 90,000 个问题。

未来的企业，人才是核心竞争力，人工智能是主要推动力。

立即开始行动：激发员工队伍活力

若要对 HR 部门进行数字化重塑，部署一个或多个聊天机器人不失为有效的切入点。创新愿景可以激发员工队伍活力，HR 领导可以通过下列方式利用这一经验：

- 帮助各团队打造一系列聊天机器人，吸引员工参与，促进广泛传播专业知识。
- 从小规模起步，迅速发展，运用敏捷技术评估成果，根据用户反馈逐步添加内容。
- 重塑 HR 职能，将他们转变为员工转型之旅的支持者，在认知能力的帮助下实现端到端体验。

确立愿景后，定期重新审视目标，确保各利益相关方步调一致，在执行过程中提供指导，并确定创新任务的优先顺序。数字化 HR 部门能够持续发现新的认知用例，推动企业不断实现战略价值。

备注和参考资料

- 1 Various authors. "Extending expertise: How cognitive computing is transforming HR and the employee experience." IBM Institute for Business Value. January 2017. <https://www-935.ibm.com/services/us/gbs/thoughtleadership/cognitivehrstudy/>
- 2 Ibid.
- 3 Infographic. "Cost and Time Savings from Chatbots for the Banking & Healthcare Sectors." Juniper Research. 2017. <https://www.juniperresearch.com/resources/infographics/chatbots-infographic-key-statistics-2017>
- 4 Various authors. "Extending expertise: How cognitive computing is transforming HR and the employee experience." IBM Institute for Business Value. January 2017. <https://www-935.ibm.com/services/us/gbs/thoughtleadership/cognitivehrstudy/>

关于专家洞察@IBV 报告

专家洞察代表了思想领袖对具有新闻价值的业务和相关技术主题的观点和看法。这些洞察是根据与全球主要的主题专家的对话总结得出。要了解更多信息，请联系 IBM 商业价值研究院：iibv@us.ibm.com。

主题专家

Tina Marron-Partridge

人才和敬业度解决方案全球负责人，
IBM 全球企业咨询服务部
[linkedin.com/in/tinamarronpartridge/](https://www.linkedin.com/in/tinamarronpartridge/)
tina.marron-partridge@uk.ibm.com

Eric Bokelberg

人才和敬业度解决方案，
IBM 全球企业咨询服务部
[linkedin.com/in/eric-bokelberg-a223b35/](https://www.linkedin.com/in/eric-bokelberg-a223b35/)
ebokelb@us.ibm.com

Jon Lester

人力资源解决方案，
IBM CHQ
[linkedin.com/in/jon-lester-39019252/](https://www.linkedin.com/in/jon-lester-39019252/)
Jon.Lester@uk.ibm.com

Nicholas Thompson

人才和敬业度解决方案，
IBM 全球企业咨询服务部
NickThompson@uk.ibm.com

© Copyright IBM Corporation

2017 New Orchard Road
Armonk, NY 10504

美国出品

2017 年 10 月

IBM、IBM 徽标及 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在全球各地司法管辖的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 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。

本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能会随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示的还是默示的）的保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。

本报告的目的仅为提供通用指南。它并不旨在代替详尽的研究或专业判断依据。由于使用本出版物对任何企业或个人所造成的损失，IBM 概不负责。

本报告中使用的数据可能源自第三方，IBM 并不独立核实、验证或审计此类数据。此类数据的使用结果均为“按现状”提供，IBM 不作出任何明示或默示的声明或保证。

GBE03894CNZH-01

