
“人工智能堪称加速器 — 可以帮助我们采集各种数据，为决策者、员工或业务负责人提供背景信息。在人工智能的帮助下，我们能够迅速提供合适的情报，大规模实现个性化。”

— Tom Stachura, IBM 人才解决方案与人员分析副总裁

为什么在人力资源领域应用人工智能

目前，人们广泛运用人工智能增强业务运营及消费者解决方案。我们确定了在人力资源领域应用人工智能的以下五个主要原因：

- **应对艰巨业务挑战**

人力资源部门可借助人工智能，大规模发现新洞察和新服务，而无需增加人手或成本。如果人工智能解决方案应用得当，很可能解决许多长期面临的挑战，包括如何部署人力资源实施业务战略以及如何相应地分配财务资源。

- **吸引并培养具备新技能的人才**

商业世界格局一再被颠覆。为应对这种颠覆性局面，企业必须快速抓住机遇谋求发展，敏捷开展工作，领先于竞争对手。这意味着，需要以有效的方式开展人才争夺战，为在新的运营环境中开展创新招揽所需技能。在人工智能应用的帮助下，人力资源部门可以紧跟市场需求变化的步伐，获取并培养员工技能。

- **改善员工体验**

人们开始期望在工作中获得耳目一新的个性化体验；而不是千篇一律的工作环境。他们希望在整个流程中，以量身定制的个性化方式开展工作。现在，人们还可以使用 Glassdoor 一类网站，从外部深入了解企业，这对于改善员工体验至关重要。

- **提供有力的决策支持**

当今时代，计划跟不上变化，信息生成速度超乎想象，因此，最好在分析技术的帮助下做出业务决策。由于需要考虑的信息量相当庞大，因此可以借助人工智能理解数据并提出建议。这样，经理和员工就能随时获得所需的信息。另外，企业还可以利用人工智能实时听到员工心声并立即采取行动。

- **让人力资源预算发挥最大效用**

人工智能可以帮助人力资源部门更高效更充分地利用资金。转变人力资源开支模式，让其实现更高价值，解决更复杂的问题，同时减轻执行日常人力资源查询任务的员工的工作强度。这样有助于降低人力资源成本，将节省下来的资金重新投资于其他人工智能项目，增强人力资源部门的能力，包括应对业务挑战、持续培养战略技能、营造积极的工作体验，以及为员工提供出色的决策支持。

“如果人工智能解决方案应用得当，很可能解决许多长期面临的挑战，包括如何部署人力资源实施业务战略以及如何相应地分配财务资源。”

人力资源“登月计划”

在阅读本报告时，我们希望大家牢记，在人力资源领域应用人工智能无异于一项“登月计划”。1961年，美国总统约翰·肯尼迪提出了在10年内把人类送上月球的目标，当时还未开发出相关技术，所以这听起来似乎是天方夜谭。与此相似，人工智能敞开了—扇新的大门，迎接过去难以想象的无限可能。例如，无人驾驶汽车“登月计划”旨在实现机动车事故零死亡率目标。在医疗保健领域应用人工智能的终极目标是消灭疾病。那么在人力资源领域应用人工智能的目标是什么？在人力资源领域应用人工智能的“登月计划”，是为了让员工全面掌控个人职业生涯的发展，因为人工智能可以帮助员工提升技能，跟上相关技术的发展步伐。换言之，这项“登月计划”旨在帮助员工更新技能，避免现有技能被时代所淘汰。当然，对于在人力资源领域应用人工智能，不同的企业可能有不同的“登月计划”。贵公司的目标是什么呢？

“人工智能敞开了—扇新的大门，
拥抱过去难以想象的无限可能。”

研究方法

在本报告中，IBM 智慧劳动力研究院进行了 20 场为时 60 分钟深入的结构化访谈，采访负责将人工智能应用于 IBM 人力资源部门的人力资源高管。参与访谈的人员包括人才招聘、测试和选拔、学习和培养、人才管理、薪酬和福利、绩效管理、敬业和文化、员工和劳资关系、计算机科学、分析、人力资源技术及常规人力资源工作方面的专家。

访谈主题包括：

- 在人力资源领域应用人工智能的目标和项目类型
- 资金、时间安排和优点
- 所需的技能
- 对工作岗位的影响
- 偏见、多样性和包容性
- 入门提示

综合分析访谈结果，我们总结出共同的主题和关键的洞察，并通过本报告体现出来。

“

问问自己：如果 7x24 小时不间断运营，哪些方面会变得更好？如果大规模实施人工智能，哪些方面会变得更好？如果提高一致性，将会获得哪些收益？如果运用更广泛的专业知识，突破当前的种种限制，可能会创造哪些可能？以上是采用人工智能可能将会获得的优势。

”

Debra Bubb ,

IBM 副总裁兼首席领导、学习与包容官