

数字经济时代智慧人员体验管理IHXM研究

韩佼男

昆仑数智科技有限责任公司 北京昌平 102206

摘要: 2018年, SAP提出了“Human eXperience Management”人员体验管理HXM概念, SAP SE收购了Qualtrics以补充其产品组合。Qualtrics Employee XM解决方案从此成为SAP人员管理解决方案的一个重要元素, 因为该产品的理念已从人力资本管理HCM演变为人员体验管理HXM。人员体验管理HXM是人力资本管理HXM的升级。人员体验管理, 更深入地了解人的需求和期望, 赋能员工, 支持员工, 并给予员工归属感, 重新定义员工体验。企业要懂得挖掘员工的才能, 尊重员工的智慧, 用好员工的智慧, 让员工智慧发挥最大效益。文章将针对数字经济时代智慧人员体验管理Intelligent Human eXperience Management (IHXM) 进行分析。

关键词: 数字经济时代; 智慧人员体验管理; Intelligent Human eXperience Management (IHXM); 研究

体验管理作为管理理论和实践充分融合的管理理念, 其不但是员工对工作岗位的适应性体验以及能力检测, 更是政策实施、体系落实、程序操控的可操作性以及有效性的检验, 其重点目标就是培养员工的核心素养。伴随体验管理理念的广泛应用, 对于促进岗位构建的高效性, 提升企业综合竞争能力的人才培养层面, 必定会施展出更大的价值。

一、智慧人员体验管理概述

智慧人员体验管理Intelligent Human eXperience Management (IHXM), 按照Beisin的阐述, 其是员工由候选人至同事以及同事全部接触点的总和。按照Jscob Morgan的说法, IHXM是通过三个领域所构成。其包含办公环境、文化环境以及技术工作场所环境。若智慧人员体验管理IHXM的任意环节出现问题, 均会对员工工作敬业度造成很大的影响。在这些领域内, 员工与企业的接触点对其综合体验以及满意度均有所影响。

二、智慧人员体验管理的影响分析

(一) 员工敬业度分析

智慧人员体验管理IHXM对员工敬业度具有很大的影响。若员工工作当中由于文化、技术或是空间因素, 具有良好的工作体验, 其就能够有效进行参与。可是若体验不好, 即便其对此职业有多喜欢, 都会很难保持对工作的积极性。当然, 一些人天生并不会对事情过于投入, 或是因为企业不可控的外界因素导致, 可是重视智慧人员体验管理能够有利于降低影响。人力资源部门对智慧人员体验管理IHXM具有直接的影响, 可是敬业度并不易掌控。明确制定积极的智慧人员体验管理IHXM, 能够让员工持续其敬业度, 提升工作绩效, 与单一的对

员工不满或是调查当中了解问题给予反应更具影响力。员工体验的重要对策就是将员工当成重要客户, 让其感受优质的数字体验。然后员工也会提供更好的服务。通过研究显示, 员工敬业度对于客户体验具有极大的影响。因此有必要重视智慧人员体验管理IHXM进而提升员工敬业度^[1]。

(二) 员工满意度调查

在企业人资管理中, 员工满意度是指员工对工作的满意程度。若通过不同维度分析员工满意度, 可在绩效管理、忠诚度、生活工作平衡度、授权、奖励、认可、责任与互动等层面开展。员工满意度调查是评估与衡量员工对待工作、环境等各个方面的感受。其衡量员工是否满意其工作的程度。对员工满意度调查分析其影响满意度相关因素^[2]。该调查能够让管理人员明确员工怎样形成影响其满意度的情况, 有利于HR洞察员工的喜好, 并制定能够影响员工满意度的相关方案以及措施。

(三) 员工生命周期调查

员工在企业的生活均会历经各个阶段。从一些调查结果能够看出产品生命周期与员工生命周期不同阶段的近似性。在工业领域中, 产品生命周期是对产品全部生命周期进行管理的过程, 从产品设计、加工生产到服务。员工生命周期Employee Lifecycle (ELC) 是企业人资管理的概念, 其体现员工在企业工作的不同阶段和人力资源部门在各个阶段的角色。员工生命周期是员工在企业工作过程中所有环节, 从员工最初聘用至退休。考虑员工生命周期的各个阶段, 从招聘-入职-发展-离职等过程中, 哪个流程中出现问题最多, 全面考虑在此过程中要发生哪些事情与事件造成的影响。员工生命周期调查要

尽量贴近为员工营造体验活动的反馈,能够为企业带来积极的影响。掌握员工生命周期的整体影响,观察员工雇佣旅程周期管理的各个层面的运行状况,有何处需要完善,在员工生命周期与员工敬业度调查过程中评估重要指标时,会形成员工体验的总体状况。企业可开展几个方面的员工生命周期调查。此种调查和很多企业员工开展雇佣旅程周期基本一致,同时对此给予支持旅程人员流程质量的反馈。首先,招聘调查,收集候选人员在招聘当中所有的活动反馈,比如所有环节、评估、面试以及掌握最新状况等。其次,入职调查,收集员工第一次参与企业活动的反馈。再次,发展调查,收集员工开展各项发展活动反馈。然后,情绪调查,搜集员工心理情绪健康状况调查反馈。最后,离职调查,搜集员工在离职后的离职原因以及对企业的感受反馈^[3]。

(四) 员工情绪分析调查

员工是各个企业的核心,更是财富创造者,员工情绪对于企业的稳定发展具有直接的关联。劳动密集型的企业因为工作性质、程序乏味、内容机械化,以体力为主,容易出现员工厌烦、无奈等不良情绪,不但对员工身心健康造成影响,还会提升员工流失率,为企业造成极大的影响。情绪是人类对客观事件的态度与行为反应,正性负性情绪量表起初是WATSON等所提出,效度和信度得到相应的验证。经过对密集型劳动员工情绪展开调查,寻找正性负性情绪的影响因素并且对此进行分析,为推动促使员工良好的身心发展,促进企业内部净化,为密集型企业降低员工流失率给予一定参考。在企业的激烈竞争中,人才是最关键的资源^[4]。企业领导者应对内部与外部改革的重大压力。伴随员工需求的逐渐转变以及个性化特征,对企业人资管理带来全新的挑战。在市场经济体制下,企业竞争愈发激烈,如此让企业更加重视人才的留存率。以往基于利益为核心的企业激励体系并不适合。当前企业正陆续转化为以人为本、高满意度的双向管理。通过员工需求转变,以往的经济模式已不再作为激励的唯一模式。晋升、发展等因素已是当前员工选择职业的主要考量因素。所以,及时对员工意见分析并反馈至管理人员,对企业的管理尤为关键。怎样充分了解员工个人需求,提升其满意度与敬业度,进而提升绩效,意识企业亟需处理的问题。伴随目前文本情感分析技术的不断发展,能够通过评论信息展开数据挖掘分析,便于及时掌握员工对企业的态度。当前有两种文本情感分析Sentiment Analysis方式,即词典法与机器学习法。前者是编制相应的情感词典与标准,对文本展开分

析,之后按照情感值掌握其情感导向。此种方式具有较高的精度,可是召回率并不高,且成本高。后者是把文本情感分析Sentiment Analysis转变成分类问题。通常而言,包括两个环节,文本预处理以及分类算法选择,情感词分析包含高维数据集,支持向量计算法在此方面有着良好的处理以及泛化能力。

三、数字经济时代智慧人员体验管理IHXM发展分析

智慧人员体验管理IHXM的领导人员应当转变角度。在本质方面而言,其代表了从上至下的人资管理理念转化成重视员工可以在工作表现,同时在工作当中的迅速成长。如此也是为何智慧人员体验管理IHXM代表了和以往员工敬业时期的区分的关键因素。员工敬业策略看似是项目规划,其明确各个组织的转变,从而完善信息、工具以及资源的协调规划。智慧人员体验管理IHXM战略发展主要是掌握简化员工工作方式同时清除阻碍,主要是让个人与团队可以有更好的发展。智慧人员体验管理IHXM战略是为让员工极易做出具有更大价值的工作,同时基于客户为核心。探寻有效方法有助于障碍的清除与问题的处理,便于实现设定的目标。还有相关人士阐述,创造人们乐于合作并创新发展的工作场所。重点是怎样消除障碍,尽其所能简化事情。通过此种方式让企业秉承以为人本是非常关键的,由于在体验经济中提供竞争优势是员工的能力。此外,关键的环节的是让员工积极参与,共同制定解决措施,并不是简单化、表面化。企业要懂得挖掘员工的才能,尊重员工的智慧,用好员工的智慧,让员工智慧发挥最大效益。首先保证智慧人员体验管理IHXM是通过企业内部并不是HR部门所主导。要运用更多的时间帮助客户和业务领导者共同开展研讨会,明确把智慧人员体验管理IHXM融入在HR部门。其次,倾听且创造性的加入。倾听员工意见是IHXM领导的核心内容。快速调查、有效反馈、文本分析具有敏锐的洞察力。可通过虚拟焦点小组与交互式白板等方式。再次,人性化参与。让员工能够直接加入创造的工作体验,称作实施建议。在关键时刻,在征求反馈意见过程中,为员工提供相应的提示,如此让员工能够直接进行参与。然后,在迅速设计原型与测试处理方案上,设计思维有着重要作用的IHXM激活方式。一般把设计思维融合在IHXM项目当中。IHXM是了解员工观点,可是设计思维基于移情逐渐形成的。另外,显著的小的意见能够通过时间发展转变成更加巨大的积极的想法。最后,加强当前社区力量。智慧人员体验管理IHXM并不是单独的课题,其需要和其余优先事项有效融合,例

如多元性、包容性以及可持续性等等^[5]。智慧人员体验管理IHXM的有效激活体现和可能已在企业当中的社区相接触,同时授权其达成目标。要特别重视过程参与学习的必要性,为有效激活智慧人员体验管理IHXM简化员工工作方式,可以让其施展全面的作用,必须要倾听与学习。在此种状况下,领导人员务必要由无所不知向无所不学的态度转化。针对企业与领导人员而言,这并不是单一的转变,更是阶梯式转化。

四、结束语

总而言之,企业要根据具体状况制定智慧人员体验管理IHXM的战略,持续提升员工对企业品牌的体验,提高员工敬业度以及满意度等,激发员工的创造性,有利于其日后的发展,满足相应需求,对企业管理更具

信心,进而形成良性循环,提升员工的积极主动性,为企业客户更好的服务,最后做到企业员工的双赢。

参考文献:

- [1]王浩然.基于企业人员信息智能化管理系统的设计[J].中文信息,2019,000(006):4.
- [2]刘海玲.基于企业雇主品牌建设的员工体验管理策略[J].商场现代化,2011,000(006):18-19.
- [3]韩亚婷.浅谈不同生命周期的企业人力资源应对策略[J].经营管理者,2016(4).
- [4]周海娟.如何有效实施客户体验管理[J].管理观察,2017,000(005):163-165.
- [5]张明.新生代知识型员工敬业行为的组织驱动因素分析[J].2021(2018-14):42-44.