

在制定人力资源应用的采购决策时，不仅要确保满足企业当前的内部业务需求和员工期望，还必须考量如何优化升级员工绩效体系，才能适应未来的需求和期望。

面向人力资源的 AI 驱动型商务套件

2025 年 5 月

作者：全球供应链项目副总裁 Simon Ellis 和企业软件项目副总裁 Mickey North Rizza

引言

当前的商业环境对大多数企业而言都是一个严峻的挑战，各类中断危机都有可能影响企业的营收和盈利能力。尽管全球新冠疫情已基本成为历史，但宏观经济因素（通胀压力、对全球经济衰退的担忧、关税政策以及能源成本）与人才/劳动力短缺问题仍是企业的关注焦点。在 IDC 2024 年人才和劳动力管理调查中，超过 42% 的企业表示，高技能岗位和临时工岗位都存在人手不足的情况，其中制造部门和运营部门最常出现人手短缺。大多数企业都表示，由于缺乏可用的人才和/或劳动力，他们的业务流程变得更加缓慢（交货/制造周期延长），可靠性也随之下降（出现供应中断）。

为了缓解人才和劳动力短缺问题，实施更完善的培训和/或员工发展计划固然关键，但采用更高效的应用同样至关重要。正如一位首席人力资源官 (CHRO) 在 IDC 调查中指出：“如果我们找不到运营业务所需的人才，就必须提升现有员工的工作效率。”如图 1 所示，绝大多数企业都将“采用更高效的工具”视为应对人才和/或劳动力短缺的重要策略。

概览

关键统计数据

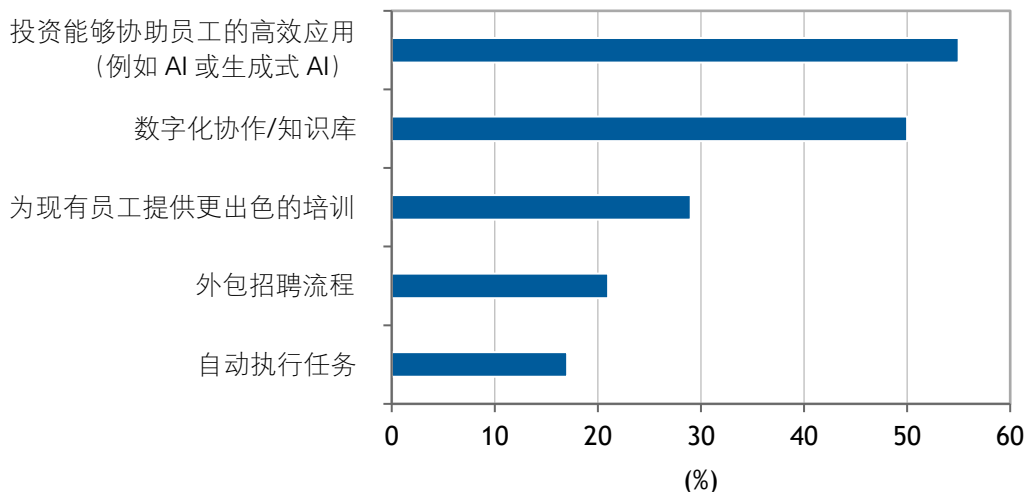
- » 42% 的 HR 领导者表示，企业存在人手不足的情况。
- » 55% 的企业表示，他们希望投资能够提升员工绩效的 AI 工具。
- » 37% 的企业发现，借助基于 AI 的应用，他们将整体的员工工作效率提高了 10% 以上。

重要信息

在当前的商业环境下，企业需要快速制定员工资源决策，如果使用集成程度低下的传统工具运营业务，将日益导致企业的业务绩效竞争力下滑。

图 1：克服人才/劳动力短缺的策略

问：为了解决可能遇到的人才/劳动力问题，贵公司已经或计划在全公司实施以下哪些策略？



n = 512

资料来源：IDC 人才与劳动力管理调查，2024 年

业务中断或人才/劳动力短缺问题很少会只影响某一个业务领域，无论是运营、供应链、财务、IT 还是人力资源领域。因此，聚焦单一领域的工具无法实现端到端的业务优化。如今，将整个企业的业务流程整合至集 AI、数据和应用为一体的统一技术平台，这种能力正日益成为影响人力资源部门绩效的关键差异化因素。不难预见，未来的人力资源管理范式将根植于应用、数据与 AI 的三位一体架构，三者相互赋能、彼此协同，共同推动企业发展。具体而言，受访企业向 IDC 透露，无论从短期还是长期来看，AI 都是人力资源管理方面最为重要的技术。传统的 AI 和机器学习技术对于生产力评估和基准测试仍然非常重要，生成式 AI 技术正越来越多地用于管理技能培训和新员工入职流程，而新兴的 AI 智能体技术也逐渐成为提升流程效率和员工生产力的新机制。

IDC 坚信人力资源应用将从“由 AI 智能体主导具体任务”向“AI 智能体辅助应用运行”演进，最终发展到“AI 智能体驱动整个职能领域”的阶段。不妨将每个智能体视为持续实时通信与学习的专业 AI 服务。这些智能体作为协同网络运作，彼此进行信息交互。需求的突然变化可能会触发以下联动响应：供应链计划智能体建议重新分配生产资源，财务智能体更新预测结果，而劳动力智能体则会确定增员需求。所有这些操作同步完成，通过统一的数据和深度的应用功能实现联动，并与相关人员无缝协同。

这种业务影响将广泛波及多个职能部门，无论是首席财务官寻求在适度业务增长与业务盈利能力之间达到平衡，首席采购官致力于提升供应商绩效并管控采购风险，还是首席人力资源官希望更灵活地管理员工资源与工作效率。没有哪个职能部门能够免受运营中断和人才/劳动力短缺的影响，而一套既能协调又优先考虑速度与敏捷性的集成工具将让所有职能部门受益。

多年来，各企业一直向 IDC 表示，其长期战略是通过迁移至集成的 IT 系统套件，更有效地应对内外部劳动力挑战。尽管短期优先事项常常会阻碍企业实施长期战略，而且坦白说供应商提供的工具也并非始终满足需求，但这一长期目标如今已不再只是愿景，而是更趋近于现实。

人力资源优先事项

一段时间以来，人力资源应用的采购行为和需求一直在逐步演变。接连不断的全球和地区性供应链中断危机持续暴露出长期存在的员工资源短缺问题，并加速了人力资源领域的变革速度。

在制定人力资源应用的采购决策时，不仅要确保满足企业当前的内部业务需求和员工期望，还必须考量如何优化升级员工绩效体系，才能适应未来的需求和期望。首席人力资源官及其团队面临的最大障碍在于，他们不仅要获得恰当的（兼具深度与广度）数据和洞察，以便实时全面了解业务动态，而且要明确正确的应对 / 前瞻措施，以及快速实施这些措施的最佳方式，从而保持充足的劳动力资源。

对于首席人力资源官来说，解决人力资源和劳动力管理挑战是他们的优先事项和投资方向。具体而言，他们需要：

- » 打破阻碍广泛知识共享与数据应用的 HR 和劳动力业务流程及数据孤岛
- » 赋能运营人员及时轻松获取数据分析洞察
- » 提供可由整个企业或至少 IT 部门以外的非技术人员轻松快速部署和操作的集成系统（同时为部分用户提供高级功能选项）
- » 采用高效的产品和解决方案，显著提升白领与蓝领员工的工作效率及开展增值任务的能力，并从运营数据中提取智能洞察
- » 确保一流的数据安全性
- » 确保成本/定价与所购解决方案创造的价值相匹配

除了这些战略目标，让更多战术或运营角色能够更高效、更有效地完成工作任务也至关重要。负责运营的员工会在特定领域承担战术或运营角色，并聚焦其角色面临的挑战和机遇。人力资源应用必须赋能员工出色地完成本职工作，并为其配备能够提高工作效率和成效的工具。

利用 AI 驱动型商务套件，提高 HR 部门的效率和韧性

IDC 将商业套件定义为一系列互联互通且无缝集成的软件应用，这些应用可以在整个企业实现一体化运行。借助这类套件，企业可以协调和整合数据，充分利用特定功能/应用，并优化人工智能的效能。人工智能可以为企业带来的竞争优势，在很大程度上取决于流程智能对应用的赋能程度，以及可用数据的范围/规模。此外，以下因素也非常重要：

- » **全面的数据：**当企业寻求革新人力资源管理流程时，拥有从体量和质量两个角度协调并整合数据的能力非常重要。快速制定决策固然至关重要，但孤立的职能部门/流程以及分散的系统和数据往往会阻碍能力转型的进程。

- » **应用协同与集成：**在 IDC 看来，应用供应商往往难以阐明 AI 如何给企业带来竞争优势；但答案似乎显而易见，卓越的功能将成为实现差异化绩效优势的基石。通过协同应用并将其集成到具有市场领先性能的统一套件中，企业可以利用由数据驱动的洞察，更快速地制定人力资源决策，进而提升业务绩效。
- » **AI 赋能：**未来三到四年内，生成式 AI 和 AI 智能体的进步发展将推动应用升级至全新阶段，届时大多数可用产品和服务将通过智能体驱动的功能实现增强和扩展。借助集成式业务套件，企业可以更轻松地实现这一转变。事实上，在 IDC 近期的一项 AI 调查中，近半数受访者将引入生成式 AI 功能视为保留当前人力资源应用的重要驱动因素。在最近的 IDC 供应链调查中，37% 的企业表示通过采用 AI 驱动型应用，他们成功将整体员工工作效率提高了 10% 以上。

结语

如今，各行各业的企业持续遭到中断事件的冲击，使用集成程度低下的传统工具运营业务，将日益导致企业的业务绩效竞争力下滑。在当前的商业环境下，企业需要快速制定员工资源决策，因此 IT 系统的拖累已然不可容忍。

现代应用依托统一平台整合数据与快速发展的 AI 工具，正日益成为企业标配。IDC 建议，各行各业不同大小和规模的企业都应该探索此类平台，评估平台能否提升其人力资源管理能力并带来业务价值。归根结底，企业要想脱颖而出，关键在于员工队伍的能力。

分析师简介



Simon Ellis, 全球供应链项目副总裁

Simon Ellis 现任 IDC 集团项目副总裁，负责管理美国制造业洞察、美国能源洞察和全球供应链战略业务，专门为客户提供有关制造/能源战略、供应链数字化转型、可持续发展、云迁移、网络和生态系统设计方面的咨询服务。Ellis 与最终用户企业、供应链企业和技术提供商合作，利用 IDC 的定量和定性数据集总结卓越实践并制定战略。在供应链实践方面，Ellis 密切关注供应链执行实践，同时为供应链计划和多企业网络战略实践做出了巨大贡献。



Mickey North Rizza, IDC 企业软件项目副总裁

Mickey North Rizza 现任 IDC 企业软件项目副总裁。Mickey 主管企业应用和战略方面的研究服务，并领导一支分析师团队，专门负责 IDC 下一代企业应用研究，包括数字商务、员工体验、企业资产管理和智能设施、ERP、财务应用、HCM 和薪资核算应用、采购、专业服务自动化、基于项目的其他解决方案软件、供应链自动化以及人才招募和战略。

赞助商寄语

SAP Business Suite 代表企业管理的未来。这是一款模块化的云解决方案，将关键业务应用、实时数据和先进的 AI 无缝集成于同一系统中。借助 SAP Business Suite，ERP 云和业务应用能够生成丰富的可靠数据；SAP Business Data Cloud 能够统一协调这些数据并进行情境化处理，将其转化为可立即采取行动的洞察；而 SAP Business AI 则搭载 SAP 的 AI 智能体协调器 Joule，可以利用这些洞察实现自动化运营，简化跨职能协作，并快速制定更明智的决策。这种集成式方法由 SAP Business Technology Platform [业务技术云平台] 提供支持，形成了一个持续创造价值的闭环，能够帮助企业提升效率，推动创新，并增强整个企业的业务敏捷性。SAP Business Suite 由灵活的云端人力资本管理 (HCM) 解决方案驱动，在人力资源与企业各个职能部门之间搭建桥梁，能够推动端到端的员工管理流程，提供全面的劳动力洞察以及由 AI 赋能的无缝体验。了解更多信息，或[注册参与 30 天免费试用活动](#)，[亲自体验 SAP SuccessFactors HCM 解决方案](#)。

深入了解[面向 HR 团队的 SAP Business Suite | SAP](#)



本文内容改编自 www.idc.com 上发布的现有 IDC 研究报告。

IDC Research, Inc.

140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494, USA
电话：508.872.8200
传真：508.935.4015
blogs.idc.com
www.idc.com

本出版物由 IDC 定制解决方案 (Custom Solutions) 团队创作。本文所提供的观点、分析数据和研究成果均摘自由 IDC 独立开展和出版的更加详细的研究和分析报告，注明了具体赞助供应商的除外。IDC 定制解决方案团队采用多种格式提供 IDC 内容，以供不同的公司发布。本 IDC 材料须经 IDC 授权许可方可对外使用，使用或发布 IDC 研究报告并不表示 IDC 认可赞助商或被许可方的产品或战略。

国际数据公司 (IDC) 是在信息技术、电信行业和消费科技领域，全球领先的专业的市场调查、咨询服务及会展活动提供商。IDC 在全球拥有超过 1,300 名分析师，他们具有全球化、区域性和本地化的专业视角，对 110 多个国家/地区的技术和行业发展机遇及趋势进行深入分析。IDC 的分析和洞察帮助 IT 专业人士、业务主管和投资机构制定以事实为依据的技术决策，实现其核心业务目标。

©2025 IDC 版权所有。未经授权，严禁复制。保留所有权利。[CCPA](#)