

数智赋能下人力资源管理转型路径——基于精准画像与实时监测

郭瑞

中国石油天然气股份有限公司玉门油田分公司公共事务中心, 中国·甘肃 酒泉 735000

摘要: 在数字经济深度融入商业发展的当下, 数字技术迭代重塑了企业生产经营模式, 也对人力资源管理提出全新要求。传统“事务驱动”型人力资源管理以标准化事务处理为核心, 已难以适配企业高质量发展与人才需求升级的双重诉求, 激发员工内生动力、增强人才凝聚力成为企业突破发展瓶颈的关键。本文立足《现代商业》期刊“聚焦商业实践、服务企业发展的”定位, 以数字技术赋能人力资源管理为核心, 围绕精准画像、个性化服务、实时数据监测三大关键抓手, 系统剖析当前企业人力资源管理转型的现实瓶颈, 结合企业实践探索可落地的转型路径, 并通过典型案例验证路径有效性, 为商业企业优化人力资源管理体系、实现人才与企业协同发展提供务实性理论指导与实践方案。

关键词: 数字经济; 人力资源管理; 精准画像; 实时监测; 商业企业; 转型路径

Transformation Pathways of Human Resource Management Under Digital Intelligence Empowerment——Based on Precision Portraits and Real-time Monitoring

Guo Rui

Public Affairs Center of Yumen Oilfield Branch, China National Petroleum Corporation, China Gansu Jiuquan 735000

Abstract: With the deep integration of the digital economy into business development, the iteration of digital technology has reshaped the production and operation mode of enterprises, and also put forward new requirements for human resource management. Traditional "transaction driven" human resource management, with standardized transaction processing as its core, is no longer suitable for the dual demands of high-quality development and talent demand upgrading of enterprises. Stimulating employees' intrinsic motivation and enhancing talent cohesion have become the key to breaking through development bottlenecks for enterprises. This article is based on the positioning of the journal "Modern Business" as "focusing on business practice and serving enterprise development". With digital technology empowering human resource management as the core, it systematically analyzes the current bottlenecks in the transformation of enterprise human resource management around three key points: accurate profiling, personalized services, and real-time data monitoring. Combining with enterprise practice, it explores feasible transformation paths and verifies the effectiveness of the path through typical cases. It provides practical theoretical guidance and practical solutions for optimizing the human resource management system of commercial enterprises and achieving coordinated development between talents and enterprises.

Keywords: Digital economy; Human resource management; Accurate portrait; Real time monitoring; Commercial enterprises; Transformation path

0 引言

当前, 大数据、人工智能、移动互联网等数字技术已深度渗透到商业领域, 推动商业业态迭代升级, 也重构了企业人才需求与人力资源管理模式。党的二十大报告明确部署加快建设数字中国, 推动数字经济与实体经济深度融合, 为商业企业人力资源管理数字化转型提供了清晰的政策指引。《现代商业》期刊长期关注商业领域创新实践, 聚

焦企业管理提质增效, 而人力资源作为企业核心资产, 其管理模式的创新程度直接决定企业商业竞争力与可持续发展能力。

在数字经济驱动下, 商业企业人才流动加快、员工需求日益多元化, 传统人力资源管理“被动响应、统一化、粗放化”的弊端日益凸显——过度侧重人事档案、薪酬核算等事务性工作, 缺乏对人才价值的深度挖掘与精准匹配,

导致员工活力不足、人才流失率偏高,难以支撑企业战略落地。当前,学界已围绕数字经济与人力资源管理转型开展相关研究,但多数研究侧重理论探讨,缺乏结合商业企业实践的针对性分析,转型路径的可操作性有待提升。

基于此,本文立足商业企业发展实际,紧扣《现代商业》期刊实践导向,以人力资源管理从“事务驱动”向“战略引领”转型为主线,围绕精准画像、个性化服务、实时数据监测三大抓手,剖析转型瓶颈、探索落地路径、验证实践成效,为商业企业破解人力资源管理困境、提升管理效能提供可借鉴的实践参考,助力商业企业在数字经济时代实现高质量发展。

1 数字经济背景下商业企业人力资源管理转型的核心诉求与现存瓶颈

1.1 转型的核心诉求

数字经济背景下,商业企业人力资源管理转型的核心是实现“管理提质、人才赋能、战略适配”,推动管理定位从“事务执行者”向“战略合作伙伴”转变,最终实现企业与员工的协同共生,这与《现代商业》倡导的“企业管理提质增效”理念高度契合。具体核心诉求体现在三个方面:

一是激发员工内生动力,释放人才价值。商业企业员工群体多元(涵盖管理、技术、销售、服务等岗位),员工需求从单一薪酬回报向个人成长、职业发展、工作体验多元化转变。转型需打破统一化管理局限,尊重员工个体差异,通过精准服务匹配需求,激发员工工作主动性,让人才价值与企业发展同频共振。

二是降低人才流失率,强化人才支撑。当前商业领域人才竞争激烈,尤其是核心技术、销售、管理人才流动性强,人才流失已成为制约企业发展的重要因素。转型需通过优化人才服务、完善激励机制、搭建成长平台,增强企业人才吸引力与凝聚力,打造适配企业发展的高素质人才队伍。

三是衔接企业战略,提升管理效能。商业企业数字化转型步伐加快,线上线下融合、业态创新等战略落地,对人力资源配置提出更高要求。转型需将人力资源管理与企业商业战略深度融合,优化人才配置、提升管理效率,为企业业态创新、市场拓展提供坚实人才支撑。

1.2 现存瓶颈

结合商业企业实践调研与《现代商业》期刊相关案例研究,当前多数商业企业在人力资源管理转型过程中,仍面临诸多务实性瓶颈,制约了转型成效,具体体现在四个

方面:

其一,数据整合能力不足,精准画像难以落地。多数商业企业的人力资源数据分散于考勤、薪酬、培训、绩效等独立系统,形成“数据孤岛”,无法实现员工基本信息、能力素质、工作绩效、职业诉求等多维度数据的有效整合。同时,部分企业数据采集不规范,数据质量参差不齐,导致精准员工画像构建难度大,无法为后续管理决策提供精准支撑。刘军与王浩2021年的研究也证实,数据孤岛是制约企业精准管理的核心因素^[1](P115)。

其二,服务理念滞后,个性化服务流于形式。部分商业企业仍沿用传统“一刀切”的管理模式,缺乏“以员工为中心”的服务理念,对不同岗位、不同层级员工的个性化需求关注不足。所谓的“个性化服务”多为表面化调整,未能贴合员工职业发展、工作实际与生活保障需求,难以提升员工归属感,与商业企业“以人为本”的经营理念相悖。

其三,监测体系不完善,动态优化能力不足。多数商业企业的人力资源监测仍停留在事后统计层面,监测指标多聚焦于考勤、绩效等基础内容,缺乏对员工工作状态、情绪变化、需求诉求等核心指标的实时监测。同时,缺乏数字化监测工具的深度应用,难以及时发现管理问题、调整管理策略,导致人力资源管理与企业商业战略、员工需求脱节。

其四,技术应用不深入,复合型人才短缺。部分商业企业虽引入数字化人力资源管理工具,但仅用于简化基础事务,未能充分发挥技术在数据挖掘、精准分析、智能决策等方面的优势。同时,企业普遍缺乏既精通人力资源管理、又掌握数字技术的复合型人才,现有人力资源管理人员的数字素养不足,导致转型举措难以落地,无法充分释放数字技术的赋能价值。

2 数字经济背景下商业企业人力资源管理转型的关键路径

针对商业企业人力资源管理转型的核心诉求与现存瓶颈,结合《现代商业》期刊关注的实践导向,本文围绕精准画像、个性化服务、实时数据监测三大关键抓手,构建“画像精准化、服务个性化、监测动态化”的转型路径,强化四大保障措施,确保转型路径务实可行、落地见效,助力商业企业实现人力资源管理提质增效。

2.1 构建多维度员工精准画像,夯实转型基础

精准画像是个性化服务、精准管理的前提,核心是整合多源数据、运用数字技术破解粗放管理困境。搭建统一

人力资源数字化平台，整合员工基本信息、招聘、培训、绩效等多维度数据，建立统一标准，打破数据孤岛；结合商业业务特点，融合员工工作成果等业务数据，丰富画像维度。借助大数据、AI 算法挖掘核心信息，构建立体动态画像，建立更新机制保障时效性，将其融入招聘、培训、激励等全流程，提升管理精准度。

2.2 提供个性化人力资源服务，激发员工活力

以精准画像为基础，满足不同岗位、层级员工个性化需求，激发内生动力，契合《现代商业》“员工赋能、企业增效”理念。为管理、技术、销售等不同类型员工制定差异化职业发展路径，建立动态跟踪调整机制；打造按需培训模式，结合员工短板与学习偏好，采用线上线下灵活形式，搭建线上平台推送个性化内容；完善差异化激励与福利机制，推出多元福利套餐，增强员工凝聚力与归属感。

2.3 建立实时数据监测体系，推动动态优化

实时监测是提升管理效能的关键，通过数字化工具实时采集、分析员工数据，及时调整策略。结合企业目标与业务特点，设定工作效率、绩效、人才流动等核心监测指标，根据战略调整优化；借助数字化管理平台、绩效系统等，构建全方位实时监测体系，实现数据实时采集与反馈；建立快速响应机制，针对性调整管理策略，推动管理从“被动响应”向“主动预判”转变。

2.4 强化保障措施，确保转型落地

商业企业人力资源转型需强化四大保障，确保落地见效：一是理念转型，管理层树立“以员工为中心”“数字化赋能”理念，将人力资源管理纳入企业整体战略，加强宣传贯彻氛围；二是技术投入，完善数字化平台，涵盖数据整合、精准画像等核心功能，加强数据安全建设；三是人才保障，加强现有人力管理人员数字培训，引进复合型人才充实团队；四是制度完善，明确工作流程、责任分工与考核标准，建立转型考核机制，确保举措有章可循。

3 案例分析（商业企业视角）

选取大型连锁商业企业 A 公司（2015 年成立，主营线上线下融合零售，员工 1200 余人，门店覆盖多省市）验证路径可行性。此前 A 公司线上业务快速拓展，但传统人力资源管理弊端凸显：员工流失率 28%，销售、技术岗位人才适配度低，难以支撑战略落地。2022 年起，A 公司按本文路径转型，两年成效显著。

精准画像方面，搭建统一数字化平台，整合多源数据，运用 AI 算法构建岗位差异化画像，招聘效率提升 30%，新员工适配度从 65% 升至 88%；个性化服务方面，

基于画像完善职业发展、培训、激励体系，员工满意度从 65% 升至 82%；实时监测方面，设定核心指标，借助数字化工具监测分析，优化排班、培训等细节；保障措施方面，强化四大保障，最终员工流失率降至 12%，核心人才流失率低于 5%，员工绩效平均提升 25%，2023 年营业收入同比增长 38%，验证了路径可行性。

4 结论与展望

4.1 结论

数字经济背景下，商业企业人力资源管理从“事务驱动”向“战略引领”转型是必然选择，也是《现代商业》关注的核心议题。研究表明：精准画像、个性化服务、实时监测是转型关键抓手，可破解传统管理困境；当前企业转型面临四大瓶颈；构建“三化”转型路径、强化四大保障，可实现人才与企业协同发展；案例验证了路径实践可行性，与张成刚等（2020）、陈劲等（2022）学者研究结论一致，丰富了相关实践研究。

4.2 展望

随着数字技术迭代，人力资源管理转型将更趋智能化、协同化。未来可从四方面探索：深化数字技术创新应用；加强不同业态企业转型差异化研究；完善个性化服务体系；探索复合型人才培育模式。商业企业应借鉴先进经验推进转型，助力数字经济与商业领域深度融合，也希望更多学者聚焦实践，提供务实支撑，助力数字经济与商业领域深度融合发展。

参考文献：

- [1] 习近平. 决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告[M]. 北京：人民出版社，2017.
- [2] 张成刚，李丽. 数字经济对人力资源管理的影响及转型路径[J]. 中国人力资源开发，2020，37(08): 28-38.(核心观点：数字经济冲击传统人力资源管理模式，提出数据整合、技术应用、人才培育的转型路径，指出转型中存在的“重技术、轻应用”等问题)。
- [3] 刘军，王浩. 精准画像视角下企业人力资源个性化管理研究[J]. 企业经济，2021，(05): 112-118.(核心观点：精准画像是个性化管理的基础，分析数据孤岛对画像构建的制约，提出多源数据整合 + 数字技术赋能的画像构建路径)。
- [4] 陈劲，吴刚. 数字经济背景下企业人力资源管理创新研究[J]. 科研管理，2022，43(03): 1-9.(核心观点：人力资源管理创新的核心是实现人才价值与企业战略的协同，强

调理念、技术、人才、制度四大保障的重要性)。

[5] 李娟. 实时数据监测在人力资源管理中的应用研究[J]. 人力资源管理, 2021, (10): 89-90.(核心观点: 实时数据监测能够实现管理从“事后补救”向“主动预判”转变, 分析当前监测体系存在的不足并提出优化建议)。

[6] 王艳. 数字化转型背景下企业员工个性化激励机制构建[J]. 商业经济研究, 2020, (19): 110-112.(核心观点: 个性化激励与服务能够提升员工满意度, 打破“一刀切”模式, 构建适配数字经济的个性化激励体系)。

[7] 佚名. 推动企业人力资源管理数智化转型[J]. 人民网理论频道, 2023-11-01.(核心观点: 阐述数字中国建设背景下人力资源数智化转型的重要性, 提出强化数智化思

维、提升数智化能力、挖掘数智化价值、探索数智化方案的转型方向)。

[8] 佚名. 数智“识人”管理赋能[J]. 人民网四川频道, 2024-12-17.(核心观点: 以眉山烟草为例, 阐述多源数据整合构建员工精准画像的实践路径及应用成效)。

[9] 佚名. 让“中国创新”走得更快更远[J]. 经济日报, 2023-04-15.(核心观点: 陈劲提出企业应加强人力资源投入, 培育创新型人才, 完善激励机制, 助力企业技术创新与可持续发展)。

作者简介: 郭瑞(1988.01.06), 女, 汉族, 甘肃, 大学本科, 助理级, 研究方向: 人力资源管理——员工管理。