

改善員工體驗的 人力資源技術趨勢

本資訊適用於具有以下需求的讀者 ...

- 您身為人力資源長或類似階級的人力資源領導者，負責達成人力資本管理的卓越營運。
- 您需要簡化人力資源的組織文化、尋找和留住頂尖人才，以及管理新的混合工作力。
- 您必須將您的人力資源工作銜接到實際業務成果。
- 您關心為工作力提升技能 / 培養新技能、應對員工心理健康和倦怠、改善知識分享和管理多世代工作力需求。



預估閱讀時間：
8 分鐘



內容

前言	4
改善員工體驗的 6 大人力資源技術趨勢	6
• 趨勢 1：AI	7
• 趨勢 2：自助資源	8
• 趨勢 3：員工入職	9
• 趨勢 4：雲端移轉	11
• 趨勢 5：工具整合	12
• 趨勢 6：將人力資源轉變成「價值中心」	13
全方位員工體驗平台的好處	14
Microsoft Viva 協助應對人力資源技術挑戰	17
在以人為優先的員工體驗平台上打造您的業務	20



前言

企業正激烈地進行組織變革，把焦點重新放在人力資源的角色。展望未來，人力資源長 (CHRO) 和類似或相關職能，預期將漸漸成為組織成功不可或缺的一環。¹

「隨著疫情重定主要的工作趨勢，人力資源領導者需要重新思考工作力和員工規劃、管理、績效和體驗策略。」

資料來源：Gartner，2021 年

人力資源長的事情已經很多：吸引和留住頂尖人才、管理福利、員工培訓，以及設法排定挑戰的優先順序。員工體驗 (EX) 包括從員工應徵到離職對公司所體驗和感知的一切，當中包含所有這些挑戰，還有其他挑戰。因此，人力資源長需要確定他們需要進行哪些技術投資，才能打造可成為競爭優勢的 EX。

然而，不到 20% 的人力資源 BDM 自認是擁抱變革的「領導者」。² 這些傾向於在大型組織擔任高階職位的人。他們認為自己的主要職責在於提升 EX，並主動採取步驟來開發或完成整合的 EX 平台。他們更專注於留住員工及滿足他們的整體需求。

¹ [HR Predictions for 2022](#)，Josh Bersin，2022 年。

² Microsoft Viva 研究，Wunderman Thompson/Microsoft，2022 年。

這是一個要求嚴苛的動態環境，但技術所扮演的角色越來越重要。因此，讓我們看看人力資源的最新技術趨

勢，了解隨著人力資源長努力應付這些挑戰，新解決方案和創新在哪方面可能影響最大。



● ○ ○ ○

改善員工體驗的 6 大 人力資源技術趨勢

如全球企業和人力資源領導者
所報告，AI 的主要用途是
支援工作者：

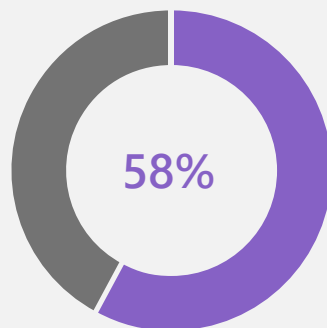
改善員工體驗的 6 大人力資源技術趨勢

趨勢 1：AI

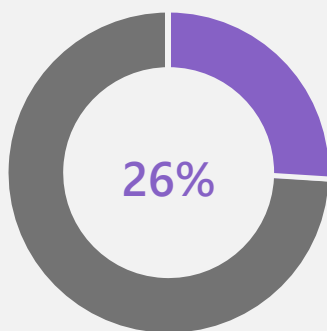
人力資源部門正使用以 AI 功能（如機器學習和文字分析）為基礎建置的解決方案，以分析及評估員工工作效率、參與度和健康，以及降低離職風險。

AI 支援的決策技術可協助評估員工健康，尋找倦怠徵兆。它也可以減少把精力花在耗時且較無趣的工作上，例如篩檢潛在求職者。

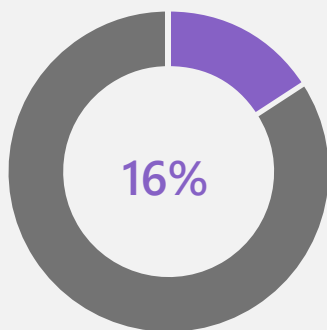
AI 加速了工作力和工作場所的變革和生產力，而實際上創造的工作比自動化失去的工作還多。



提高一致性和品質



提升生產力



提升洞察力

趨勢 2：自助資源

公司為員工提供更多自助式人力資源工具，讓員工更輕鬆地更新其個人資訊、申請報銷費用，以及存取公司福利資訊。

自助式工具意味著員工擁有更多（而且通常更快）的方式來自行處理日常問題。它們協助員工提高效率、提供即時更新、提高團隊工作鬥志，並支援更高的工作場所資料透明度。自助式服務還可以為人力資源節省時間和資源，而隨後能夠專注於更苛刻的問題，同時提供更深入洞察 EX 的新資料。



員工自助軟體的好處

- ✓ 效率和生產力
- ✓ 更好、更快的通訊
- ✓ 安全性和資料保護
- ✓ 可見度和控制
- ✓ 提高滿意度
- ✓ 輕鬆完成工作

資料來源：LeaveBoard

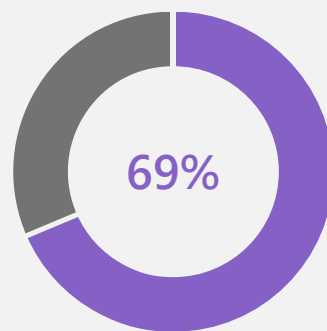
趨勢 3：員工入職

移向雲端加快了遠端工作的速度，這改變了公司與新員工互動的方式。

因為花更多時間獨自工作，更少時間隨意互動，新聘人員提問的機會不多，而且新聘人員可能以不熟悉的方式體驗公司文化。因此，遠端工作也意味著協助員工在入職的某些方面更加自給自足，並且能自己找到某些問題的解答。

在雲端中擁有入職計畫有助於提供一致、徹底的體驗，讓員工可以輕鬆地存取新角色的學習和訓練，以及與同事聯繫和協作。

入職的好處



擁有結構完善的入職計畫的新員工在公司工作長達三年的可能性提高了 69%。

\$79,000

入職提高了公司 ROI 達
79,000 美元 / 年。



針對入職提供更多引導且給予更多幫助的方法看似一個明顯的目標，但只有 12% 的員工認為他們的公司在招聘新員工方面做得很好，而且可以帶來改變。³ 例如，組織可以在員工入職過程中處理有關個人發展的問題，而提高員工滿意度 3.5 倍。⁴

³ [《8 Can't-Miss Gallup Employee Engagement Statistics》](#) · Sharpen · 2020 年。

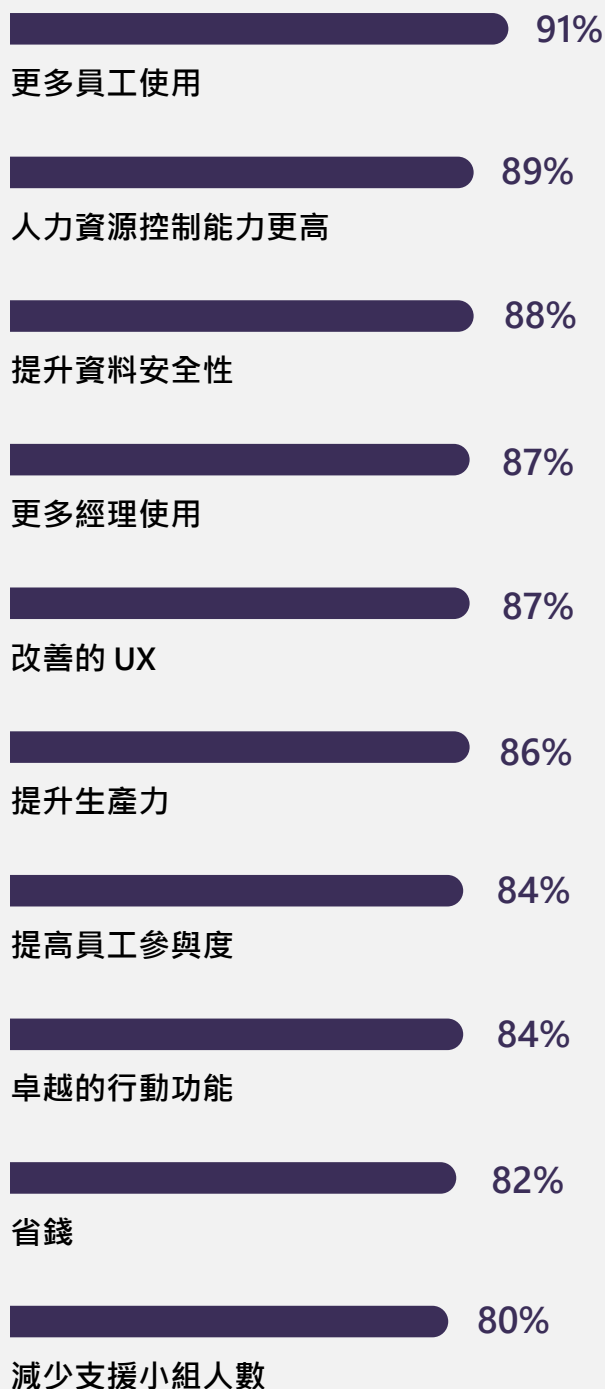
⁴ [《10 Employee Onboarding Statistics You Must Know in 2022》](#) · Sapling · 2022 年。

趨勢 4：雲端移轉

許多公司正將核心人力資源技術移向雲端，以應付目前的挑戰，包括管理分散在各地的工作力，以及員工對最新及持續改善應用程式的期望。此外，人力資源部門也面臨降低成本、節省時間和改進資料管理的壓力。

移向雲端使團隊無論其成員身在何處，都能更方便存取所需的人力資源工具和資訊。集中軟體和資訊，人力資源可更快且更有效率地保持這些軟體和資訊的最新狀態。雲端技術也提供多層安全性，並允許嚴重損壞復原。

回答問卷調查的問題：
「在部署雲端人力資源後，
您達到了下列哪些正面的成果？」



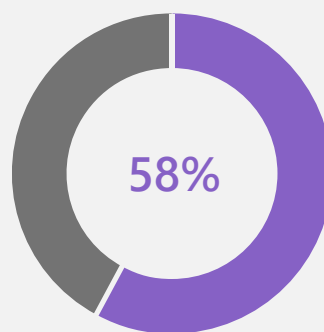
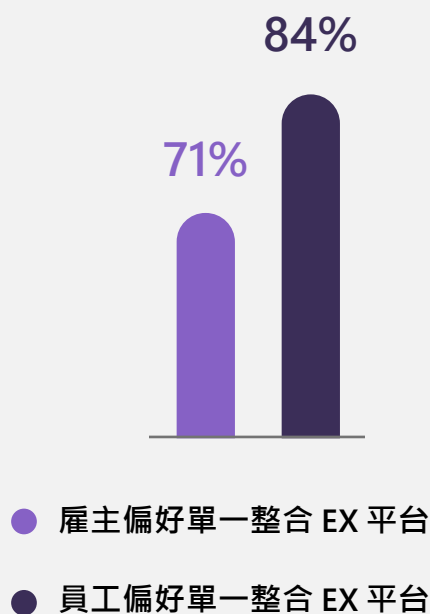
資料來源：PwC HR Tech Survey 2022

趨勢 5：工具整合

許多公司都努力管理和整合多個人力資源點解決方案，這可能導致合規性問題、錯失申請期限和版本控制。為了因應，他們的人力資源組織越來越希望整合人力資源工具。⁵

四分之一的公司使用六種以上不同的工具來滿足他們的 EX 目標，而半數員工表示有「太多不同的工具、應用程式和資源」。⁶ 他們還報告，對於可用資源的數量和缺乏適當的訓練感到負擔過重。此外，大多數雇主和員工表示寧願選擇單一 EX 平台。

71% 的雇主和 84% 的員工寧願選擇單一的整合 EX 平台



58% 的雇主每年每名員工花費超過 100 美元在全方位的 EX 平台上

⁵ 《[Identifying Tool Sprawl and Its Impact on Your Company](#)》· Information Week · 2021 年。

⁶ 《2022 年預測：工作的未來》· Forrester/Microsoft · 2021 年。

資料來源：《2022 年預測：工作的未來》· Forrester/Microsoft

趨勢 6：將人力資源轉變成「價值中心」

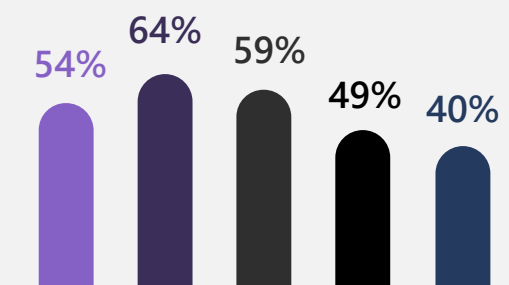
組織正在謹慎選擇可推動成長並創造吸引人的投資報酬率的現代人力資源工具，將人力資源部門從成本中心轉變為利潤和價值中心，這些中心為企業扮演了更不可或缺的策略性角色。當人力資源投資於工作效率、員工工作品質和客戶滿意度，而這些投資成功時，有助於推動影響公司營收和利潤的業務績效。⁷

如果員工得努力存取過時的資料以及處理無法互相通訊的工具和系統，很難招募到頂尖人才並激勵員工全力投入。

最近的一項研究顯示，雇主認為，整合 EX 技術在整個員工生命週期 (54%) 中很重要，可支援人才市場 (54%)、入職 (64%)、員工發展和學習 (59%)、技能培養 (49%) 和心理健康 (40%)。⁸

雇主認為，整合式 EX 技術在整個員工生命週期中很重要，可：

- 支援人才市場
- 入職
- 員工發展和學習
- 技能提升
- 心理健康



⁷ 《Is Human Resources Your Next Profit Center?》Forbes · 2019 年。

⁸ 《2022 年預測：工作的未來》，Forrester/Microsoft · 2021 年。

改善員工體驗的人力資源技術趨勢



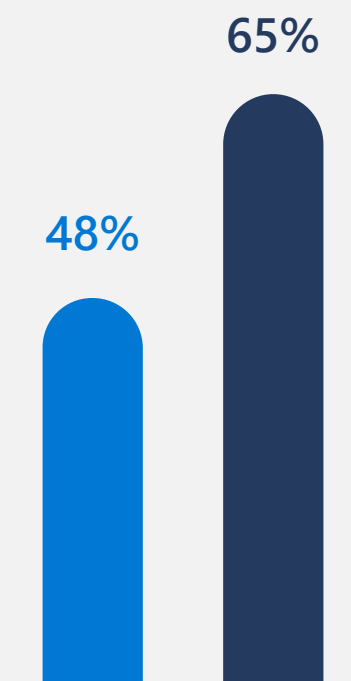
全方位員工 體驗平台的 好處

全方位員工體驗平台的好處

從此處討論的人力資源趨勢中可汲取一個教訓，那就是建立一個單一、全面、雲端的 EX 平台的價值，這個提供 AI 見解、提供自助選項以及整合人力資源工具和資源的平台，應該是您的首要投資重點。

60% 的人力資源 BDM 領導者「非常同意」全方位 EX 平台可降低成本、提高資料準確性、員工留用率、士氣和整體工作效率，從而帶來可衡量的成果。

雖然到了 2022 年初，只有 48% 的美國公司有正式 EX 計畫，但預計到今年底將增長到 65%。⁹



- 2022 年一開始有正式 EX 計畫的主要美國公司
- 預期在 2022 年結束時有正式 EX 計畫的主要美國公司

⁹ Forrester，2021 年人力資源技術和服務傳遞產業趨勢調查，2022 年。

事實上，48% 的調查受訪者表示，人力資源花在體驗套件上的 IT 支出是未來兩年三大優先之一。EX 將在年中耗用 20% 的人力資源預算，而人力資源預算的 EX 分配比例將繼續增加。¹¹

「我們將跨公司及跨職能合作，將員工放在第一位，並確保他們擁有成功所需的技術和支援。」

Seth Patton

Microsoft 365 和 Microsoft
Viva 總經理，Microsoft

¹⁰ Forrester，2021 年人力資源技術和服務傳遞產業趨勢調查，2022 年。



改善員工體驗的人力資源技術趨勢



Microsoft Viva

協助應對人力 資源技術挑戰

Microsoft Viva 協助應對人力資 源技術挑戰

Microsoft Viva 透過 Microsoft 365 和 Microsoft Teams 獲得經驗，是一個將通訊、知識和資源整合於工作流程的單一、全方位 EX 平台。Viva 還具有以下模組：



Viva Connections >

透過公司品牌的應用程式中的個人化新聞、任務和對話等功能來連接組織中每個人，讓他們保持互動及工作順暢。這有助於因應與入職、持續通訊和學習以及工具整合相關的趨勢。



Viva Insights >

使用 AI 來協助人們和組織提供資料驅動、隱私權保護的見解和建議 (有關專注工作、在工作日保護休息時間、開會超載等等)，以提高工作效率和增進健康。



Viva Topics >

自動在組織中組織資訊和專業知識，方便人員（無論是新進員工還是經驗豐富的員工）在單一位置尋找資訊，並透過自助服務的彈性讓知識發揮作用。



Viva Learning >

彙總內容並在員工可能想要參加特定訓練課程時提供建議。它根據需要提供正式和非正式的教育訓練，包括合規性訓練、健康與安全訓練和職業發展。

改善員工體驗的人力資源技術趨勢

●●●●

在以人為優
先的員工體
驗平台上打
造您的業務

在以人為優先的員工體驗平台上打造您的業務

正如 Microsoft 人力資源長 Kathleen Hogan 所指出，「人力資源領導者一直專注於員工的體驗，但在新的虛擬和混合環境中，這種體驗需要成為每個領導者的首要任務，並流暢地交織在工作流程中。」

人力資源長需要的技術不僅有助於吸引頂尖人才和管理混合工作力，而且還需要創造為組織帶來額外價值的員工體驗。



Microsoft Viva 不僅協助人力資源領導者處理員工敬業度，還有助於提高財務績效和其他長期目標。這是協助員工及企業蓬勃發展所需的 EX 平台。

**如果您想要協助您的組織
因應這些技術趨勢，請探
索使 Microsoft Viva 成為
您全方位的 EX 平台如何能
夠幫上忙。**

了解更多 >



©2022 Microsoft Corporation。著作權所有，並保留一切權利。本文件以「現狀」提供。文中所表達的資訊和觀點，包括 URL 及其他網際網路網站參考資料，如有變更恕不另行通知。使用風險須自行承擔。本文未賦予您對於任何 Microsoft 產品中任何智慧財產權的任何法律權利。您可以基於內部參考目的複製和使用本文件。