

人力资源服务互联网化

应用实践报告

GAMERSYDE



调研背景

十九大上提出着力加快建设实体经济、科技创新、现代金融、人力资源协同发展的产业体系。对人力资源服务提出了新的要求，同时，随着“互联网+”技术的应用，部分传统的线下服务开始向线上延伸，一方面为客户提供便捷的服务，降低内部工作量，另一方面可以将特有的服务产品通过移动互联网与客户，与员工分别进行互动，与传统人力资源的服务内容和服务方式相比，借力“互联网+”，人力资源服务会更加精确与高效。

经过多年的发展

- 互联化的人力资源服务在企业的应用情况如何？
- HR对此的认可度如何？
- 用户体验如何？
- 未来的趋势是什么？
- 机会在哪里？

基于此，我们对全国2000多家企业10余个行业的HR开展了关于人力资源服务互联网化的应用实践情况调研。



一、人力资源服务互联网化的行业背景

二、人力资源服务互联网化的现状调查

三、人力资源服务互联网化的需求趋势

四、人力资源服务互联网化的未来趋势和机会

为每一个可能
外服云 FSGPlus

随着中国企业互联网化的日趋普及，大数据、云计算等技术的兴起，人力资源服务互联网化将会是推动HR成为企业业务伙伴、专业顾问、升级先锋的重要方式。通过调研，我们对人力资源服务互联网化的行业背景情况概述如下：

快速发展和转型期中的中国企业

对互联网化的人力资源服务应用度及关注度日渐提高，HR更需要通过互联网化的人力资源服务进行人力资源的大数据分析和云计算应用。

从人力资源管理的应用角度看

整体应用水平较低，大多数企业也只是在基础的人力资源管理工作中有所应用，而在全模块都应用互联网化服务的企业仅占12.6%。

从整体应用情况看

对互联网化的服务认可度及体验的满意度评价较高，尤其是在互联网/IT、制造、金融、能源化工等行业。未来3年内将会有55%的企业考虑采购互联网化的人力资源服务。

一、人力资源服务互联网化的行业背景

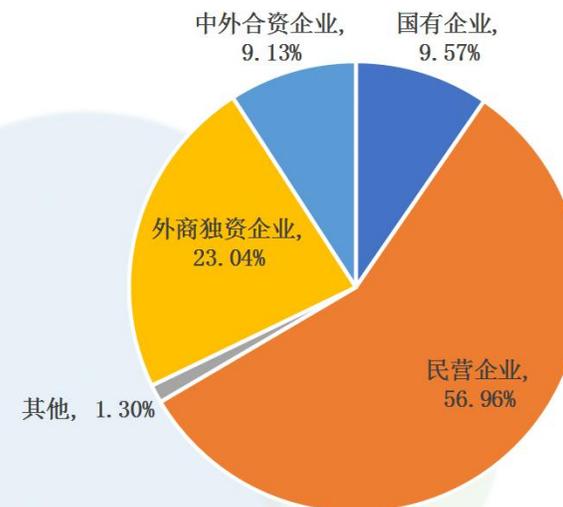
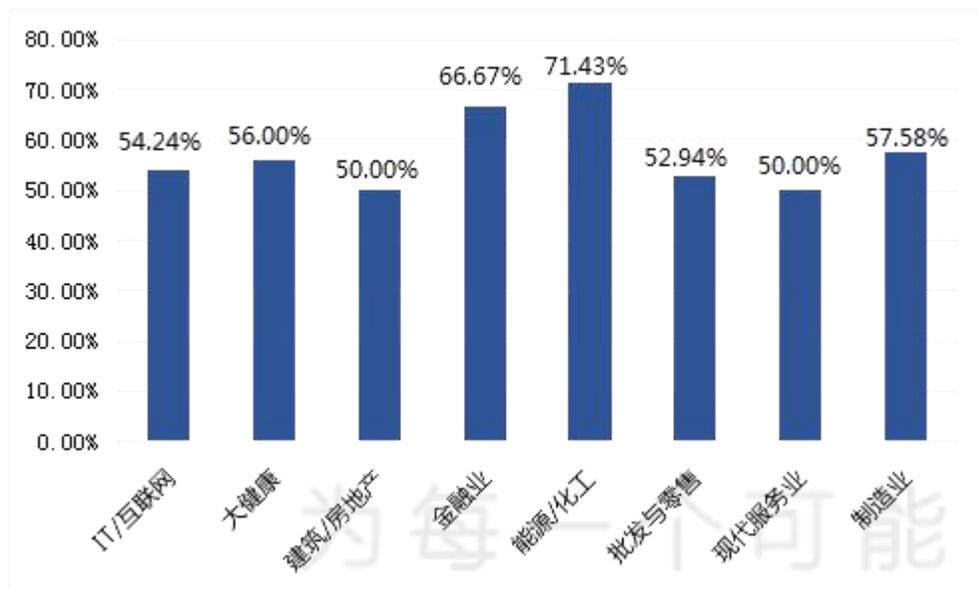
二、人力资源服务互联网化的现状调查

三、人力资源服务互联网化的需求趋势

四、人力资源服务互联网化的未来趋势和机会

为每一个可能
外服云 FSGPlus

2.1 人力资源服务互联网化的整体情况



目前，人力资源服务互联网化的市场普及情况一般，在参与调研的企业中，55.7%的企业已经开始使用互联网化的人力资源服务。在个别行业普及率相对高一些，但差距并不明显。

相比而言，金融业及能源/化工购买互联网化的人力资源服务的企业占比略高，分别为66.67%和71.43%；批发与零售、现代服务业购买互联网化的人力资源服务的企业占比略低。（左图）

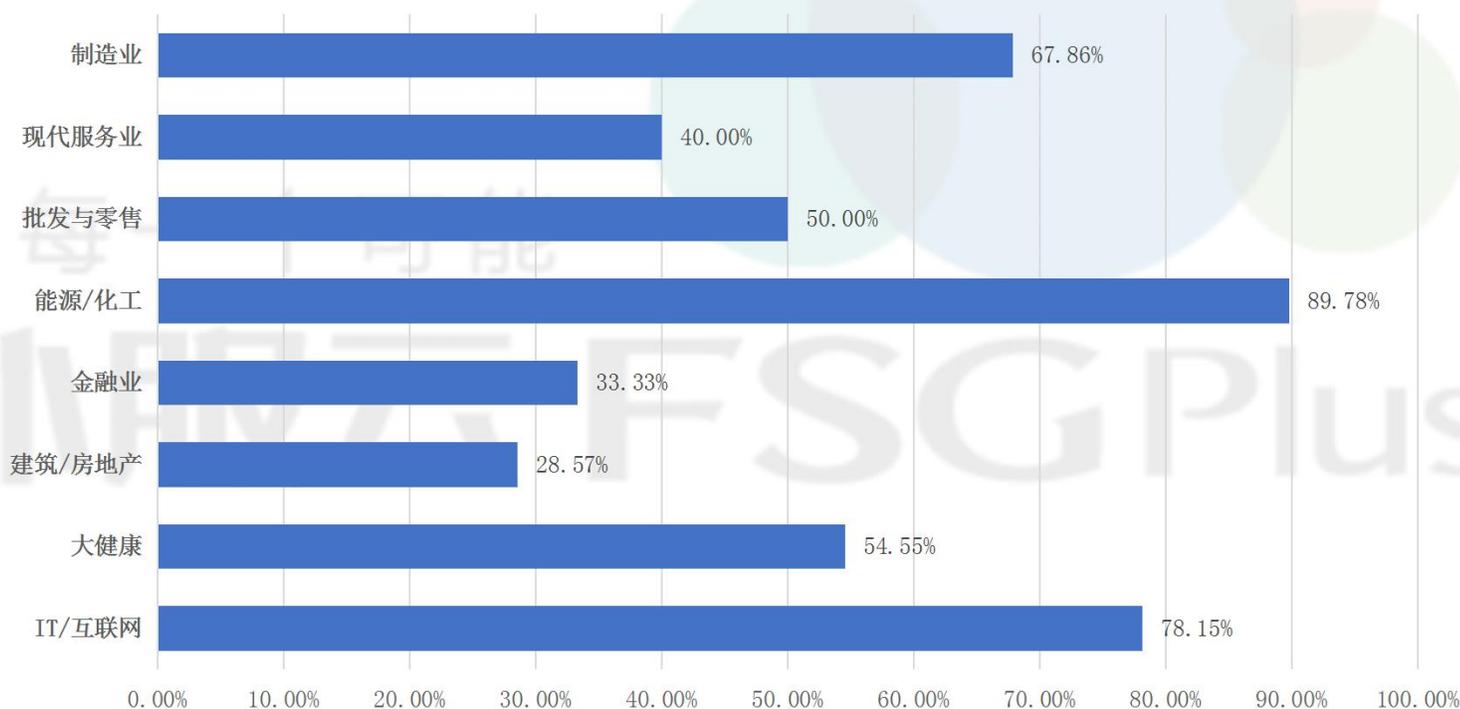
民营企业 and 外商独资企业是目前的主要采购群体，总占比80%。（右图）

2.1.1 人力资源服务互联网化的市场潜力（一）

人力资源服务互联网化的未来市场有值得期待的前景。

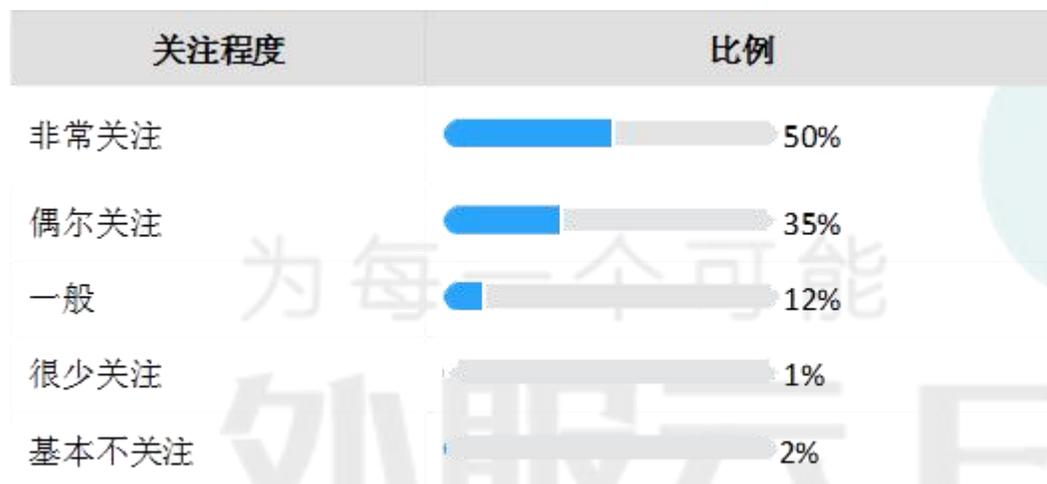
近45%的没有采购互联网化的人力资源服务的企业中，未来3年内将会有52%的企业有采购计划，并且能源化工、IT/互联网及制造业行业有采购计划的企业占比居多。

未来3年内有采购计划的行业分布情况

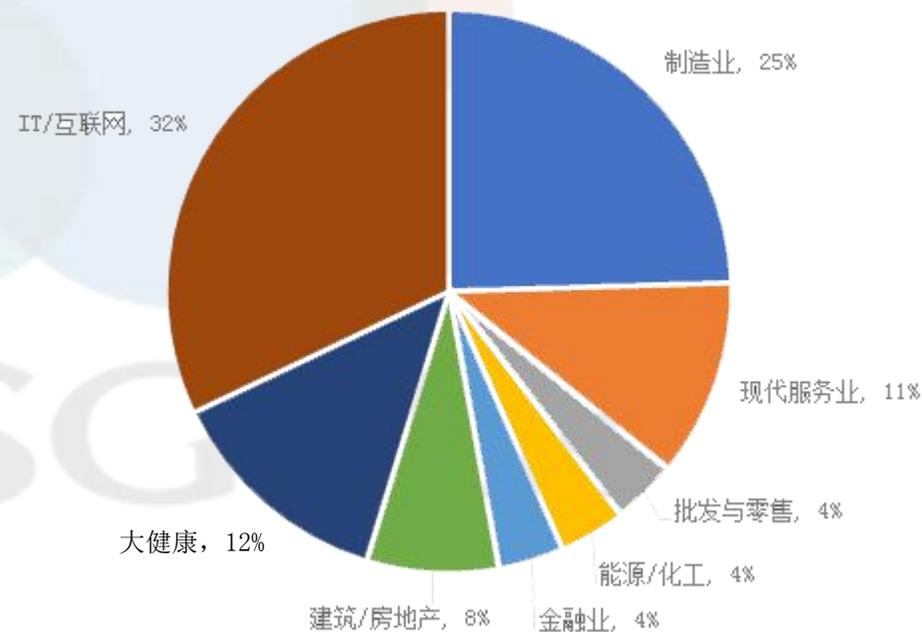


2.1.2 人力资源服务互联网化的市场潜力（二）

所有参与调查的企业对人力资源互联网化的关注程度总体比较高（左图），尤其是在互联网/IT、制造及大健康行业的HR（右图）。



对互联网服务产品非常关注的行业占比



2.1.3 人力资源服务互联网化的概念认知

近年来，互联网技术在各行各业都有不同程度的渗透，当然在人力资源管理领域也不例外，其中，HR SaaS软件尤其赚足了眼球。这些年，人力资源服务商一直在不断的推广人力资源服务互联网化的理念，提升市场意识；但是通过调研我们发现，其实在用户群体中，HR们对于人力资源服务互联网化的理念，还存在认知模糊，对于传统的人力资源服务和人力资源服务的互联网化并没有清晰的认知界限。

HR的专业工作年限与对于人力资源服务互联网化的认知水平存在一定相关性。

专业工作年限在10年以上的HR对此的认知度略高于专业工作年限在10年以下的HR。

同等职能模块的HR对于人力资源服务互联网化的认知水平存在较大差异。

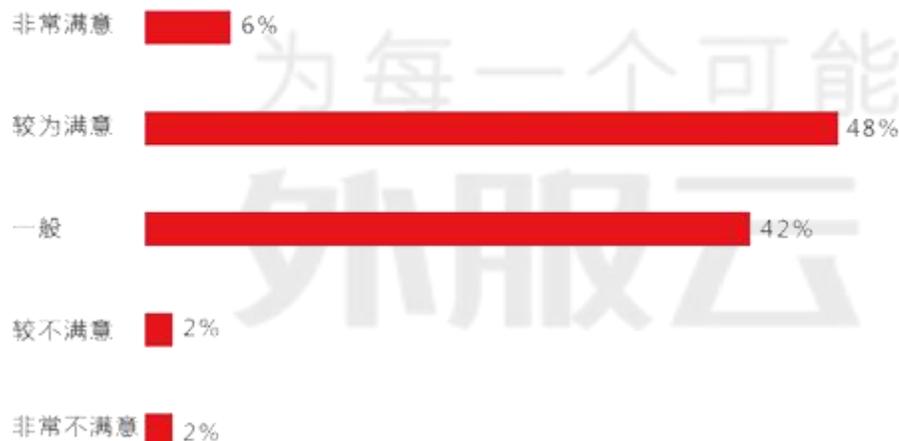
其中，学习发展模块的HR对此认知水平相对更高；招聘模块的HR对此认知水平相对更低。



2.2 人力资源服务互联网化的应用情况

在使用互联网化的人力资源服务的企业中，**用户体验总体满意**，其中“较为满意”及以上的企业占比54%，超过一半。

贵司对于现有互联网化的HR服务产品的满意度



不同性质的企业，在使用满意度方面存在较明显的差异。

国有企业的使用满意度明显高于其他性质的企业，外商独资企业的使用不满意程度高于其他性质的企业。

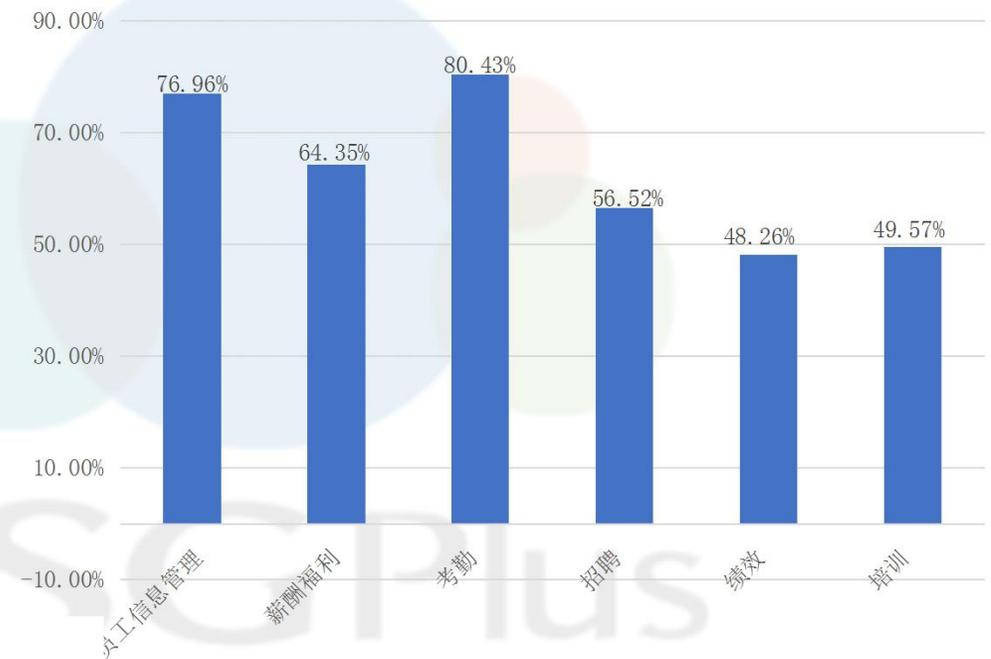
贵司对于现有互联网化的人力资源服务的满意度

性质	非常满意	较为满意	一般	较不满意	非常不满意
国有企业	8%	67%	17%	8%	0%
民营企业	9%	44%	44%	2%	1%
外商独资企业	0%	52%	41%	4%	3%
中外合资企业	0%	45%	55%	0%	0%
所有受访企业	6%	48%	42%	2%	2%

2.2.1 人力资源服务互联网化的应用领域

人力资源服务互联网化的应用集中在事务性操作方面。

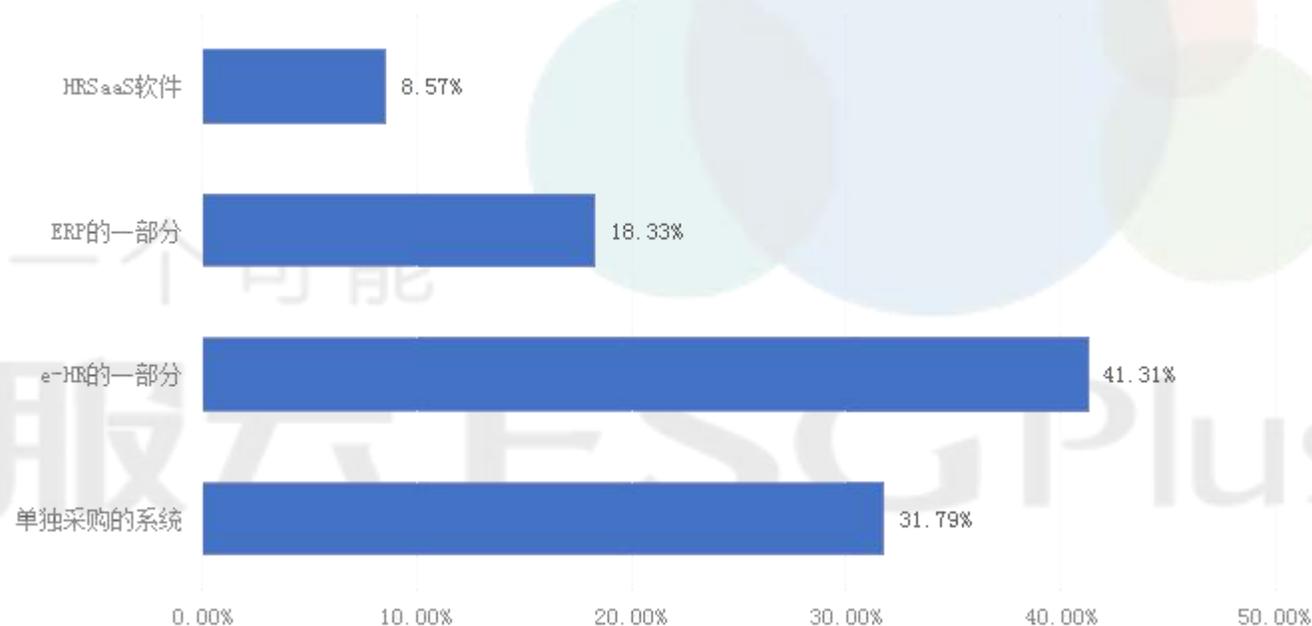
- 在不同的互联网化的人力资源服务中，员工信息管理和考勤应用程度较高，分别为：76.96%、80.43%
- 绩效和培训的应用程度较低，分别为48.26%、49.57%
- 人力资源管理各模块都已经互联网化的企业仅占12.6%



2.2.2 人力资源服务互联网化的应用比较

人力资源管理的不同模块之间互联网化的程度不一，偏事务操作的模块会更多使用。

值得注意的是，HR群体中SaaS产品的普及率是最低的，单独采购的系统 and E-HR软件在人力资源各模板的应用程度较高。



一、人力资源服务互联网化的行业背景

二、人力资源服务互联网化的现状调查

三、人力资源服务互联网化的需求趋势

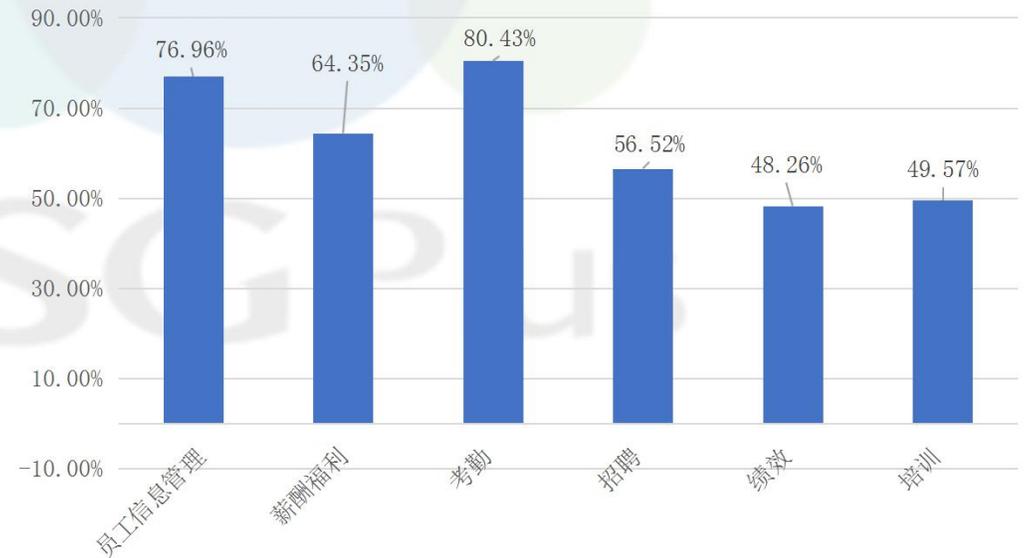
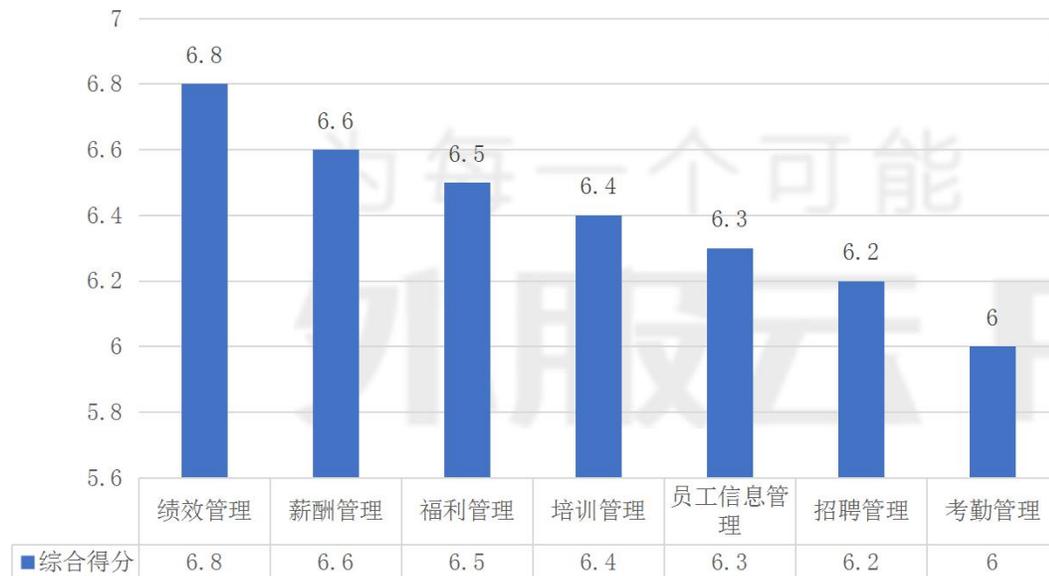
四、人力资源服务互联网化的未来趋势和机会

为每一个可能
外服云 FSGPlus

3.1 人力资源服务互联网化的业务模块需求

从实际应用中，绩效管理、薪酬福利、培训发展三大模块应用程度相对偏低。

HR对绩效管理、薪酬福利、培训发展三大模块的未来人力资源服务产品的期望值较高（左图），然而调查的实际情况发现人力资源各模块互联网化产品中，员工信息管理和考勤应用程度较高，分别为：76.96%、80.43%。而绩效和培训的应用程度较低，分别为48.26%、49.57%（右图）。



3.2 人力资源服务互联网化的产品特征需求

企业的需求聚焦于数据安全性和服务支持度。

通过调查发现，HR对互联网化的人力资源服务特征需求主要集中在数据安全性、服务支持度、产品稳定性及功能深度等，这是未来HR采购互联网服务的重要考量因素，同时，也是HR进行大数据管理和个性化管理的基础硬件条件。

人力资源服务产品互联网化的特征您更关注

数据安全性	8.99
服务支持度	6.48
产品稳定性	6.36
功能深度	5.73
性价比	4.9
界面友好性	4.5
功能广度	4.23
移动功能支持	4.03
操作复杂度	3.69
网络速度	2.89
其他 [详细]	0.04

3.3 人力资源服务互联网化产品的定制化需求

从调研的整体情况看，企业对定制化的需求非常大。

通过调研发现，HR对互联网化的人力资源服务的需求主要集中在未来的组织是平台+个人的赋能型组织，对于HR业务专业管理提出了更高的要求，调研中HR提出需要互联网化的人力资源服务进行定制化以满足HR的管理需求。

不需要, 9.57%

需要, 90.43%

为每一个可能
外服云 FSGPlus

3.3.1 人力资源服务互联网化产品的定制化比较

超大型和中型企业的定制化需求更高。

超大型和中型企业业务流程与组织结构相对复杂，在定制化需求方面也相对要求更高一些。这对人力资源服务商在技术的综合实力方面提出了非常高的要求。

未来的组织是平台+个人的赋能型组织，人力资源服务产品需要进行专门设计吗？

规模	需要	不需要
超大型	100%	0%
大型	90%	10%
中型	95%	5%
小型	86%	14%
所有类型企业	90%	10%

3.4 人力资源服务互联网化的技术发展趋势

大数据是HR心目中的技术“神器”+“重器”

I. 新技术打破人力资源服务的行业边界

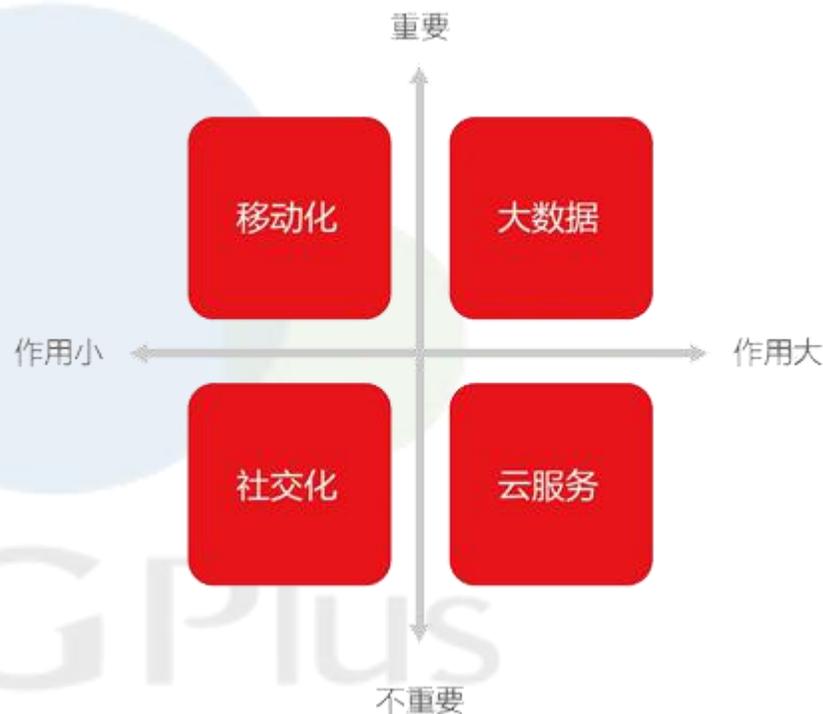
随着互联网新技术的快速发展和迭代，未来人力资源服务的行业边界将逐渐被打破、被淡化，基于企业的需求，大数据将会受到HR更多的青睐。

II. 新技术满足了人力资源管理的需求

基于人力资源服务正在向大数据、云服务新技术新模式的迁移，在HR的业务管理过程中，更需要将人力资源的大数据分析、人工智能及移动化等结合起来，来满足人力资源的管理需求。

III. 新技术的功能应用

新技术在人力资源各个模块的应用将越来越广泛，但是人力资源服务的功能会不会从一体化的业务覆盖转向单一碎片化的应用，调查没有明确的一致意见。



3.4.1 人力资源服务互联网化的技术发展趋势认知（一）

您认为哪些技术将打破人力资源服务的行业边界？

所在职能	云服务	大数据	移动化	社交化
全面HR管理	77%	88%	74%	62%
HRBP/招聘	78%	100%	63%	70%
共享中心/人力运营	77%	90%	84%	65%
薪酬福利	93%	100%	60%	53%
学习发展	80%	90%	80%	80%
员工关系	50%	75%	25%	25%

您认为哪些技术将打破人力资源服务的行业边界？

工作年限	云服务	大数据	移动化	社交化
20年以上	78%	78%	78%	67%
15-20年	82%	86%	68%	54%
10-15年	81%	90%	80%	73%
5-10年	75%	92%	71%	58%
3-5年	67%	95%	67%	67%
3年以内	90%	100%	60%	60%

除了关注度比较多的大数据外，93%的薪酬福利职能的HR对于云服务表现出了很高的认可。

员工关系职能的HR相对较为保守，两项占比都只有25%，对于移动化和社交化的认可度是最低的。

调研中HR对大数据和云服务的认可度相对较高。其中工作3年以内的HR新人对于云服务和大数据认可度更甚，占比分别达90%和100%。

移动化和社交化在10-15年工作年限的HR中认可度相对更高，但是并无明显差异，占比分别为80%和73%。

3.4.2 人力资源服务互联网化的技术发展趋势认知（二）

- ① 对于HR而言，大数据有着非常重要的地位，尤其是薪酬福利和HRBP/招聘；
- ② 学习发展职能的HR对于人工智能的重要性评价明显高于其他职能HR；
- ③ 薪酬福利职能的HR对于云计算的重要性评价明显高于其他职能HR。

人力资源服务正向移动，云计算等新技术新模式迁移，您认为最重要的是什么？

所在职能	综合人力资源 大数据分析	与人工智能的结合	可穿戴设备 物联网结合	向云计算迁移	向移动化迁移	向社交化迁移
HRBP/招聘	100%	63%	7%	37%	52%	48%
共享中心/人力运营	81%	71%	19%	45%	58%	52%
全面HR管理	90%	59%	21%	44%	65%	47%
薪酬福利	100%	67%	7%	67%	53%	33%
学习发展	70%	80%	20%	50%	50%	40%
员工关系	50%	25%	25%	0%	25%	50%

3.5 人力资源服务互联网化的服务商发展趋势

人力资源服务商将是提供一站式人力资源服务平台的主力军

I. 人力资源服务商是共享服务中心的提供者

80%的HR认为人力资源服务商应为企业提供一站式人力资源服务平台，让他们从事务性工作中解放出来，有更多的时间和精力开展与业务需求匹配的策略性工作。

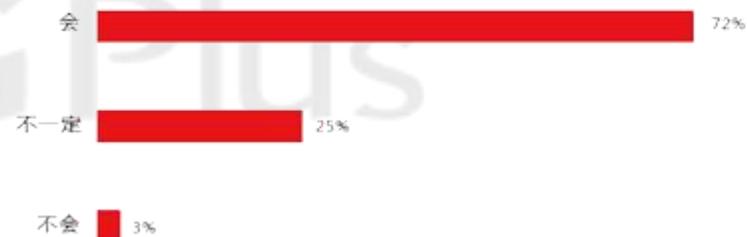
II. 人力资源服务商是信息共享中心的搭建者

随着企业规模不断扩大和业务的多元化，信息共享中心是在共享服务的基础上，推进共性业务的支撑、标准化流程的管控、专业化整体解决方案落地的重要平台，是HR内部COE和BP资源共享、能力共享、团队共享的交付平台。在调查中有72%的HR认为将来人力资源服务商是应该具备搭建信息共享中心的能力。

您是否看好人力资源共享服务中心的发展？



您认为在人力资源服务产品实现互联网化后，平台可能成为企业的信息共享中心吗？



3.6 人力资源服务互联网化产品的收费需求调查

“

企业对于价格的需求，呈现“敏感但不失理性”的态势

目前，人力资源服务互联网化的产品各家都有不同的商业模式和推广模式，有的走免费路线，有的走低价路线，有的走高端路线。在调研过程中发现我们的用户相对还是理性居多。对于完全免费版的倾向度并没有很高，选择“基本免费，高级收费”的模式居多。

企业采购，您更愿意用什么样的HR互联网化的产品？



”

外服云 FSGPlus

3.6.1 人力资源服务互联网化产品的收费需求比较

民企对价格敏感程度相对更高

参与调研的民企用户中，对于免费版的青睐度更高，这也从侧面体现了民企的客户对于价格的敏感程度更高。

在价格需求方面，不同发展阶段的企业有共性也有差异性

业务快速发展时期的企业，对于价格敏感度更高，业务稳定期的用户相对较小。初创型企业因为需求更小，所以价格敏感度更低。

企业采购，您更愿意用什么样的人力资源互联网化的产品？

性质	免费版	基本免费 高级收费	收费版	无所谓
国有企业	0%	82%	9%	9%
民营企业	13%	75%	7%	5%
外商独资企业	4%	85%	8%	3%
中外合资企业	0%	85%	5%	10%

企业采购，您更愿意用什么样的人力资源互联网化的产品？

性质	免费版	基本免费 高级收费	收费版	无所谓
初创期	0%	83%	17%	0%
快速发展期	13%	75%	8%	4%
业务稳定期	2%	80%	10%	8%
业务转型期	9%	83%	3%	5%

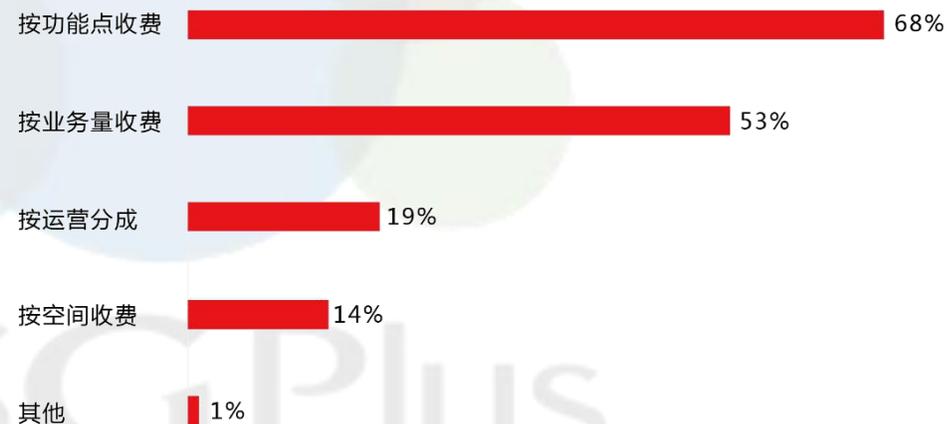
3.7 关于人力资源服务商的收费模式需求调查

“

按功能点收费和按业务量收费更符合企业的付费模式需求。

据调查，用户更倾向于接受按功能点收费和按业务量收费，其中，按功能点收费模式的选择占比为68%，按业务量收费模式的选择占比为53%。按功能点和业务量的收费模式也是目前的主流收费模式。

您更愿意接受的收费模式



”

3.7.1 关于人力资源服务商的收费模式比较

初创期企业在收费模式的需求方面，显得特立独行。

初创型的企业更倾向于选择按业务量收费的模式，占比达到83%。其中选择按运营分成的占比也达到了50%。

您更愿意接受的收费模式

性质	按功能点收费	按空间收费	按业务量收费	按运营分成	其他
初创期	33%	0%	83%	50%	0%
快速发展期	72%	18%	59%	10%	0%
业务稳定期	70%	17%	55%	22%	2%
业务转型期	63%	8%	38%	26%	3%



▶ 3.8 关于人力资源服务商质素的需求

“

打铁还需自身硬，没有过硬的技术很难让企业买单。

- ① 用户在选择人力资源服务商更看重的是服务商的技术实力；
- ② 产品的交付能力决定了用户的满意度。

”

影响您选择服务商的因素

服务商的技术实力	5.07
服务商的品牌	3.74
后期维护	3.72
销售人员的专业度	2.17
上线周期	1.85
其他 [详细]	0.07

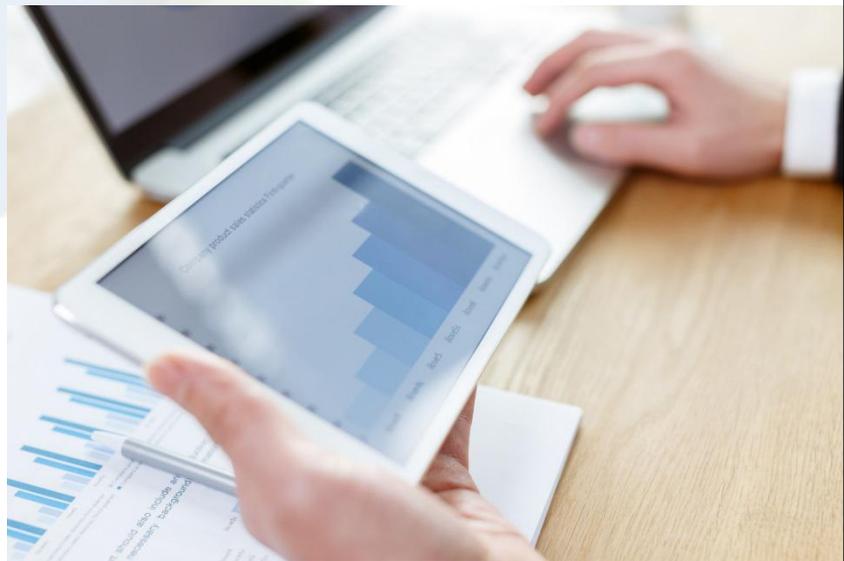
3.8.1 影响企业HR选择人力资源服务商的因素

企业最关注的因素是产品对HR运作的支撑性和与企业业务运营的匹配性

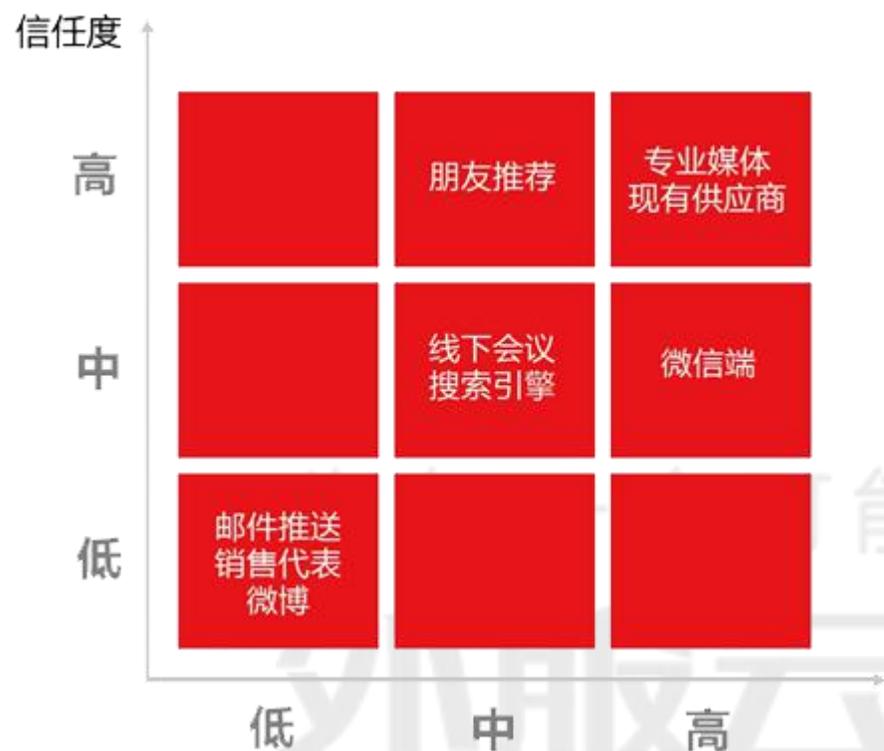
人力资源服务互联网化作为人力资源管理工具的新方向，最根本的作用是让HR从事务性工作中解放出来，这就要求互联网化的人力资源服务需要对人力资源战略起到支持作用，同时能适应业务需求快速的变化。

影响企业选购互联网化人力资源服务产品的因素

对人力资源战略的支持	6.09
技术平台对业务需求变化的适应	5.19
对员工服务的便捷性	4.77
采购成本	4.28
维护与使用成本	3.07
实施成本	3.06
总体实施与服务资源	2.53
其他 [详细]	0.04



3.9 HR了解产品信息的渠道



HR了解产品最有效的渠道：专业网络媒体和现有服务商

- ① 高频率+高信任：专业网络媒体、现有服务商
- ② 高频率+中信任：微信端
- ③ 中频率+高信任：朋友推荐

HR了解相关产品信息的渠道倾向：

- ① 专业网络媒体；② 现有服务商；③ 微信端

HR信任相关产品信息的渠道倾向：

- ① 专业网络媒体；② 现有服务商；③ 朋友推荐

一、人力资源服务互联网化的行业背景

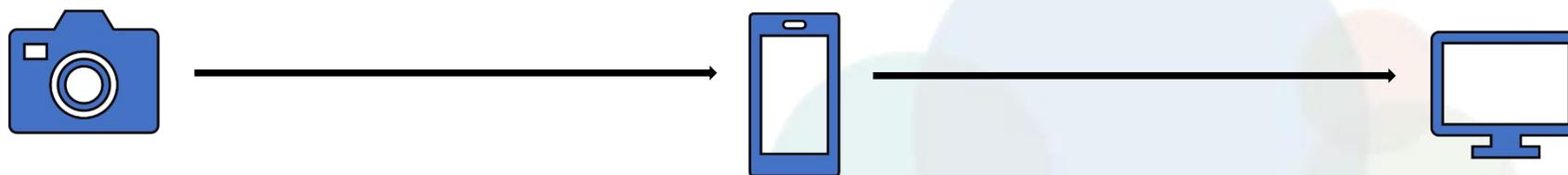
二、人力资源服务互联网化的现状调查

三、人力资源服务互联网化的需求趋势

四、人力资源服务互联网化的未来趋势和机会

为每一个可能
外服云 FSGPlus

4.1 人力资源行业的整体趋势（一）



面对互联网给人力资源管理营造的新环境，**人力资源行业的边界将逐渐被打破、被淡化**，人力资源管理将不断向专业化、数字化、科技化的方向发展。

人力资源管理想要运用大数据，人工智能等新技术提升管理地位，**必须要借助科学合理的人力资源管理工具和平台。**

结合互联网化的人力资源管理平台，让人力资源管理的六大模块通过该平台，快速，精准地为HR提供相应的资源与数据，**以提升企业协同效率，达到提升组织效能的目的。**

4.1 人力资源行业的整体趋势（二）

在互联网的推动下，人力资源服务的各细分领域发生了不同的变化

招聘行业的进程最明显，传统招聘网站独霸天下的局面被打破，垂直招聘，社交招聘等新潮异军突起。有的平台还将定位，社交，点评，实时通讯等融入其中，运用大数据分析等新技术，优化招聘求职的过程。

在培训领域，依托于移动互联网的网络直播，垂直社区，微课等新潮流也得到了不同程度的应用与推广。



在咨询领域，一些基于互联网的管理咨询平台也应运而生，借助互联网将企业需求与咨询顾问直接对接的模式，有效地提高了企业解决问题的效率，降低了咨询的成本。

在人力资源信息软件服务领域，云计算作为互联网化的核心技术，得到了逐步应用，以云技术为核心的人力资源SaaS和大数据分析正趋向成熟。

▶ 4.2 人力资源从业者何去何从（一）

在互联网的新环境中，人力资源服务的互联网化进程不断加快，不断细分领域，对于一些传统制造型企业的人力资源管理者，也同样面临着互联网带来的前所未有的机遇与挑战。



面对这一挑战，HR们应该如何适应并成为受益者

我们需要保持开放的心态，不断的去学习并尝试新事物，新技术，同时需要给自己武装上互联网思维。逐渐在这个过程中找到适合当前业务阶段的最佳方案。

▶ 4.2 人力资源从业者何去何从（二）



大数据，云服务是HR提升工作效率的基础。传统的人力资源管理，日常工作都是靠人工操作，处理不同的文档，表格与数据，耗费了大量的时间，但是结果也不尽如人意。



在互联网的背景下，大数据与云服务进入了大家的视野，HR可以重新思考自己当前的工作方式，利用大数据进行更为精确的预测与分析，利用云思想构建新平台，让人力资源的工作不受时间，空间的限制。



在互联网的推动下，人力资源各大模块都将在不同程度受益。在互联网的大浪潮下，HR需要适当地把新技术新平台带入日常工作中，让传统的人工操作，变得更智能化，准确化，进而提升工作效率。

4.2 人力资源从业者何去何从（三）

HR应及时响应业务发展的需求，及时发现管理的痛点，扮演好从管理到业务连接器的角色，充分利用外部服务商的专业技术优势，深入挖掘业务真实需求，有效的将业务和专业进行匹配，成为最合适的业务伙伴。

可进一步将人力资源的基础性业务外包给专业的人力资源服务商，利用其互联网化的服务平台，提高人力资源服务质量，降低企业管理成本，并使HR从大量的事务性工作中脱身出来，专注自己的核心业务。



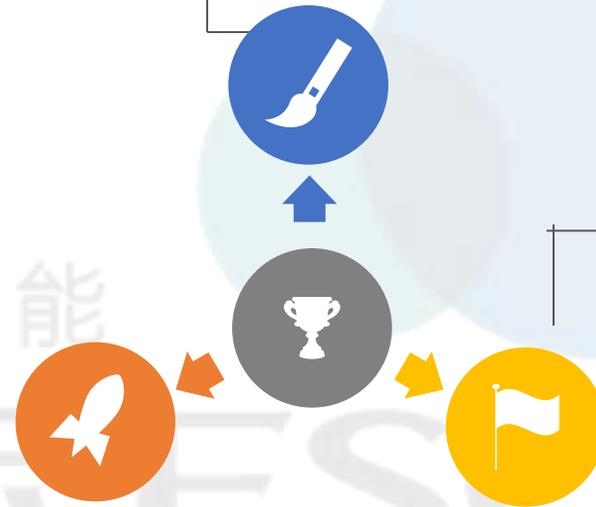
4.3 人力资源服务商如何应对互联网化的未来（一）

虽然很多人力资源服务商已经在互联网的新环境中进行了转型和升级，但仍然还有很长的路要走。

我们期待在技术的驱动下，人力资源服务的互联网化进程能够更快，更深入，在共享经济的推动下，能够出现人力资源服务的大共享中心，信息共享，数据共享，真正发挥大数据分析的价值。

“云薪酬” “云招聘” “云培训”等概念也在这些年相继被提出，但是目前并未在大多数企业或大部分的服务平台得到充分体现，未来要走的路还很长。

但值得庆幸的是，整个市场对于人力资源服务互联网化的期待还是积极的。



4.3 人力资源服务商如何应对互联网化的未来（二）

随着人力资源管理水平的不断提升，对人力资源服务商综合能力的要求也随之提高，需要具备支持人力资源战略实施、快速响应业务发展的能力，能够满足企业转型和发展而带来的爆发式增长的需求。

同时，人力资源服务商在提供互联网化的产品时，需要不断在数据安全性、服务支持度、产品稳定性及功能深度等方面进行升级，保障服务产品的高效运行，并赢得HR的信赖。

最后，人力资源服务商还需要具备搭建服务共享中心、信息共享中心的能力，通过平台广泛的应用，为企业建立基于业务发展需要的数字化、智能化、个性化的人力资源服务互联网化的整体解决方案。

分析样本说明

本次调研历时3个月，邀约企业近2000家，为了确保分析样本的准确性，排除了累计企业工龄低于3年的样本15份；非HR职能的样本10份。同时还排除了企业所有制为其他的样本10份，行业属性为其他的样本10份，最后回收的有效调研样本总量为323份。经过多轮的数据分析，总结出了报告中的观点。

人力资源服务互联网化

应用实践报告

外服云 FSG Plus

版权声明：本调研报告属于外服云和伯乐会联合所有。未经书面许可，任何个人或组织不得将报告内容用于商业用途使用。转载时，必须注明【外服云、伯乐会版权所有】，且不得进行编辑、修改、删减，否则将承担法律责任。