



趋势篇

当人力资源管理 遇到 AI



AI战略： 人力资源管理与AI“牵手”

随着数字时代的浪潮汹涌而至，各行各业正经历着前所未有的变革。在这场波澜壮阔的变革中，AI(Artificial Intelligence，人工智能)技术以其独特的魅力与巨大的潜力，成为推动各行各业前行的强大动力。在人力资源管理领域，AI 技术的引入不仅为其带来了诸多崭新的机遇，更促使传统的人力资源管理模式实现 AI 化转型升级。众多企业积极部署 AI 战略，以期在这次浪潮中占据有利地位。

1.1 传统人力资源管理亟待转型

传统的人力资源管理模式在应对复杂多变的商业环境时暴露出诸多弊端与不足。AI 技术能够有效解决这些弊端和不足，因此，越来越多的企业以全新的思维模式，借助包括 AI 技术在内的先进技术手段，推动传统人力资源管理转型升级，实现人力资源优化配置，提高管理效率，降低运营成本，为自身长远发展注入新的活力。

1.1.1 技术升级，AI时代已经到来

ChatGPT 的出现，文心、通义等大模型的不断发展，标志着 AI 时代已经到来。作为一种借助计算机模拟人类思维的技术，AI 能够利用深度学习、机器学习等技术对数据进行处理、分析，帮助企业做出智能决策。

AI 将对以下几方面产生深刻影响，如图 1-1 所示。

1. 改变人们的工作方式

AI 能够代替一些传统的手工操作，使工作方式朝着自动化、智能化方向发展，从而有效提高企业的工作效率和生产能力。例如，HR 可以利用 AI 自

动筛选简历、自动统计考勤等。

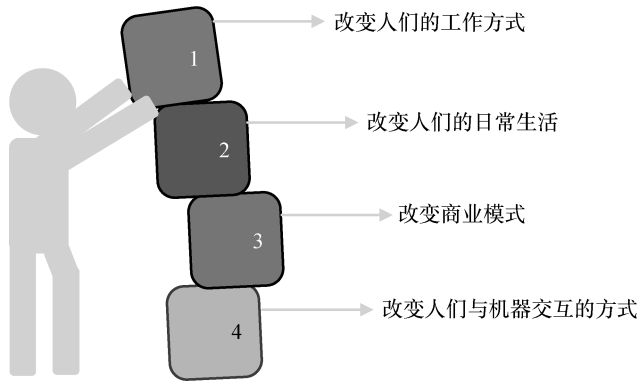


图1-1 AI产生的影响

2. 改变人们的日常生活

AI 能够广泛应用于人们的日常生活中，比如智能家居、智能健康、智能安防等。随着 AI 技术的进一步发展，其对人们生活的影响也会更深、更广。

3. 改变商业模式

AI 能够改变企业的商业模式。借助 AI 技术，企业能够更加全面地了解用户需求，为其提供优质服务。AI 能够对用户的消费行为、消费偏好等进行分析，从而为企业进行市场预测、产品设计等提供依据。此外，AI 技术还能够应用于生产优化和供应链管理，提高企业的运转效率和市场竞争力。

4. 改变人们与机器交互的方式

在 AI 的帮助下，人们能够借助动作、表情、语言等与机器更好地交互，操作更便捷，互动更高效。

总之，AI 的大范围应用会对人们的生活、工作造成深刻影响，我们需要及时调整心态，积极应对。人力资源管理从业者更要深入了解和掌握 AI 技术，以更好地适应时代发展。

1.1.2 核心变革：管理人VS管理AI

AI 技术不断演进，对人们的思维方式和行为模式产生深远影响。在人力资源管理领域，一场深刻而广泛的变革正在如火如荼地展开，其核心是从管

理人逐渐转变为管理 AI。

在传统的人力资源管理模式中，HR 需要承担十分琐碎的工作，包括员工招聘、员工培训、业务考核、档案管理等。此外，传统人力资源管理存在数据分散的问题，导致人力资源管理无法实现科学化和精细化，人力资源部门需要花费许多精力处理重复数据，造成资源浪费。

随着 AI 技术在企业管理中的广泛应用，人力资源管理得到了极大的改善。AI 技术在人事招聘、员工培训、绩效评估、福利管理等方面起到了重要作用，人力资源管理由管理人变成了管理 AI，AI 分担了 HR 的大部分工作，极大地减轻其工作负担。

当然，AI 的发展也给人力资源管理带来了许多挑战。例如，AI 技术将会取代许多传统岗位，这使得从业者需要不断学习新的知识与技能，以跟上时代的脚步；AI 可能会使部分员工对自己的职业前景感到迷茫，需要人力资源部门加强与员工的沟通，对员工进行适当引导，帮助员工明确职业发展路径，消除他们的担忧。

面对势不可当的 AI 浪潮，人力资源从业者需要调整心态，从以下几个方面学习如何对 AI 进行管理，如图 1-2 所示。

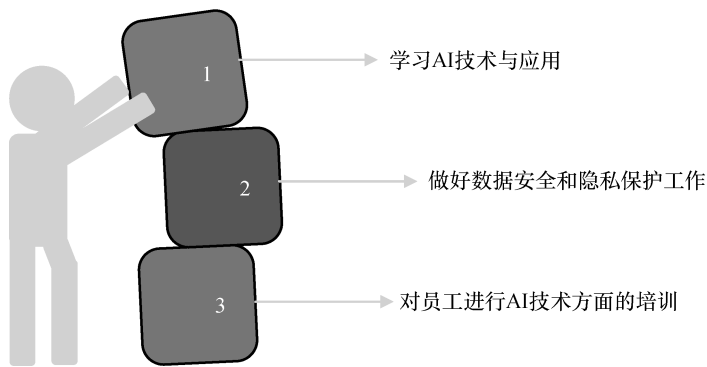


图1-2 人力资源从业者管理AI要学习的内容

1. 学习 AI 技术与应用

人力资源从业者需要了解 AI 技术，包括 AI 技术的基本概念和应用场景，从而在工作中更好地应用 AI 技术。

2. 做好数据安全和隐私保护工作

为了避免数据外泄或被滥用，人力资源从业者应该增强数据安全和隐私保护意识，做好数据安全和隐私保护工作。

3. 对员工进行 AI 技术方面的培训

不仅人力资源从业者需要了解 AI 技术，企业中的其他员工也需要接受相关培训，以深入了解 AI 技术，从而在工作中更好地应用 AI 技术。

总之，AI 技术给人力资源管理领域带来了深刻变革。人力资源从业者需要主动地自我调整，由会管理人变成会管理 AI，适应时代变化，紧跟技术潮流，这样才能在未来竞争中脱颖而出，占据有利地位。

1.1.3 AI是实现降本增效的“秘密武器”

AI 技术已经渗透到各行各业，推动各行各业发生变革。作为企业中的一个重要部门，人力资源部门应积极探索 AI 技术，并将其应用在实际工作中，使其成为降本增效的“秘密武器”。

人力资源部门可以在以下几个方面应用 AI 技术，以减轻工作负担，如图 1-3 所示。

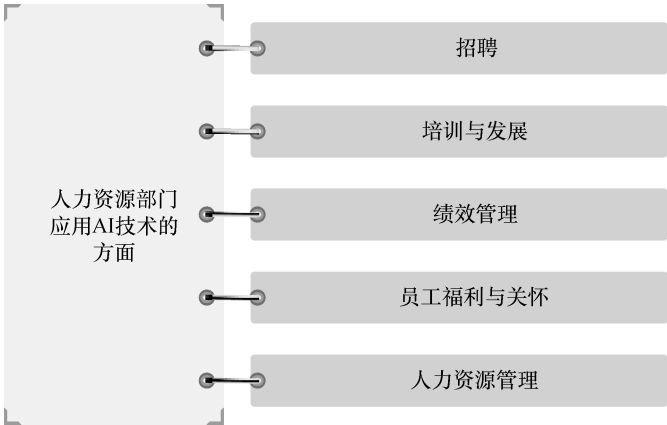


图1-3 人力资源部门应用AI技术的方面

1. 招聘

HR 可以将 AI 技术应用于招聘环节，从而提高招聘效率，降低人力成

本。例如，HR 可以在使用招聘软件时设置筛选要求，从而提高简历的适配度；借助 AI 技术对候选人的能力进行评估，快速推进招聘流程，节约人力物力。

2. 培训与发展

企业可以利用 AI 技术更高效地对员工进行培训，快速提升员工能力，使员工更牢固地掌握工作技能。例如，企业可以借助 AR(Augmented Reality，增强现实) 和 VR(Virtual Reality，虚拟现实) 技术打造沉浸式的虚拟培训空间，让员工在仿真环境中学习各项技能与理论知识，然后通过实操来巩固和深化技能和知识。此外，AI 助教作为一种智能辅助工具，能够根据每位员工的学习能力和进度提供针对性学习建议，有效推动员工的个人成长与职业发展。

3. 绩效管理

AI 技术应用于绩效管理，能够更加准确地记录员工的工作成果，从而为员工绩效判定提供客观、科学依据。

例如，AI 可以记录员工的工作数据，并生成可视化工作报告，直观展示员工的工作成果。企业借助 AI 绩效管理系统自动记录员工绩效，减少了人工因素导致的误差，从而提高绩效管理的准确性与公平性。

4. 员工福利与关怀

企业可以借助 AI 技术为员工提供精细化、个性化服务，满足员工多样化的需求，提升员工的工作满意度和忠诚度，降低员工的离职率。

例如，利用 AI 技术，企业可以为员工提供全天候心理咨询服务，帮助员工解决生活、工作中的烦恼；企业可以挖掘、分析员工数据，更准确地了解员工的真实需求，从而制定出更具针对性的福利政策，让员工感受到企业的关怀与温暖。

5. 人力资源管理

AI 技术可以实现自动化办公，有效规范企业管理，极大地减轻员工的工作压力。例如，企业可以利用 AI 技术高效处理员工入职、调动、离职等烦琐事务，减轻人力资源部门的工作负担；AI 技术能够帮助企业对人力资本

需求进行预测，实现人力资源合理分配，从而节约资源，提升企业整体运营效率。

总之，企业借助 AI 技术进行人力资源管理能够有效实现降本增效。但同时，企业在应用 AI 技术时也需要保持警惕，谨慎防范可能出现的风险，如数据安全、隐私保护等。企业必须确保在享受技术带来的便利的同时，保障员工的合法权益不受侵犯。

1.2 逐渐AI化的人力资源管理

AI 技术的应用推动了人力资源管理的发展，使得人力资源管理逐渐朝着 AI 化方向转变。这一转变标志着人力资源管理从信息化到智能化的过渡。企业需要准确把握不同转型阶段的关键要素，从而制定合适的转型战略，以实现人力资源管理的智能化、数字化。

1.2.1 从信息化到智能化的过渡

人力资源管理转型需要经过三个阶段，分别是信息化、数字化和智能化。

信息化指的是将物理世界中的事物投射到虚拟世界中，在企业内部的具体表现为：利用 IT 技术革新管理、支撑业务发展。

在人力资源管理领域，信息化主要聚焦于构建人力资源管理框架，实现人力资源管理流程梳理与优化，以及系统、工具的打造与优化，将人力资源基础模块信息从线下转移到线上，实现规范运营和管理效率提升。例如，人事系统中员工个人信息的录入，便是信息化在人力资源管理中的典型应用。

数字化则更进一步，充分利用 IT 技术，侧重于对过程数据、行为数据等关键信息的管理与应用，并期望通过数据的反馈优化应用，为决策提供有力支持。

在数字化阶段，人力资源部门通过人力资源信息系统为员工提供多元化服务，如空中服务大厅、自助服务终端等，极大地提升服务的便捷性。这一阶段的人力资源管理更加注重员工的体验，包括工作诉求的满足、社交需求

的实现，以及人文体验的提升。例如，员工可以通过线上平台完成入职流程，AI 技术能够自动处理入职审批、员工个人信息采集等烦琐工作。

智能化则是基于用户日常经验构建模型，通过算法进行精准计算。基于大量数据训练，模型得以不断优化和迭代。在这一过程中，AI 不仅突破了计算机存储的极限，更将人类的丰富经验融入模型和算法中。因此，AI 成为人类智慧的载体，具备存储、管理和加工多元数据的能力。

在智能化阶段，企业会运用大数据和 AI 技术制定一些重要决策。例如，借助 AI 技术制订精准的人才招聘方案，为员工量身定制个人成长计划，实现智能排班，以及提供智能问答服务等。

当前，人力资源管理正处于从信息化向智能化过渡的关键时期，其发展尚不完善，缺乏系统性规划。因此，在流程优化和数据整合方面，企业仍需加大力度，以推动人力资源管理的进一步升级和完善。

1.2.2 关键要素在不同转型阶段的特征

企业推动人力资源管理转型，需依赖流程、数据和组织三大关键要素的驱动。这三个要素在不同转型阶段所表现出的特点具有明显的差异，如表 1-1 所示。

表 1-1 关键要素在企业不同转型阶段的驱动特征对比

特征	转型阶段		
	信息化	数字化	智能化
流程要素驱动特征	由基础的职能活动与流程驱动，能够实现高效、规范的过程管控	由数据和场景驱动，实现人力资源管理的全局优化，有效提高组织效能	由预测和智慧驱动，实现价值开放共创，以及生态圈资源的合理运用
数据要素驱动特征	能够根据业务需求建立系统，但是并未进行系统的整合与集成，数据质量差，需要根据业务需求调取数据进行治理；数据应用简单，主要为单项分析，多依靠线下分析	能够根据企业的战略规划有计划地建设人力资源管理各个模块的系统，并且已经进行系统整合与集成；企业能够定期对数据进行治理与维护，有标准化的分析指标	搭建面向实施高维决策与反馈闭环的企业技术架构，智能化匹配发展的治理架构持续优化，保持前沿成熟算法的集成

续表

特征	转型阶段		
	信息化	数字化	智能化
组织要素驱动特征	有明确的职责边界与支撑人力资源的流程管理能力，能够完成体系化流程建设，建立流程驱动的过程管理机制	有明确的数字化转型目标与规划驱动管理运营重构，持续迭代优化标准化工作流程与方法论，支持企业管理的数据能力，建立数据驱动的过程管控机制	有清晰统一的愿景，共同推动变革，高效流程与创新应用相互促进，打造支持业务生态价值的智能分析能力，建立智能驱动的过程管控机制

企业在进行人力资源管理转型时，应该具体问题具体分析，从自身需求和实际情况出发，判定自己所处的转型阶段，抓住转型的关键要素，实现快速发展。

1.2.3 转型战略：重塑定位+搭建支柱+优化体系+技术赋能

过去，企业的人力资源管理主要侧重于日常的人事管理，如员工薪酬计算、档案管理、员工入职离职手续办理等。随着时代的进步，企业的人力资源部门进行了深刻转型，不仅需要处理日常事务，还要致力于激发人才潜能、构建人才梯队，从而推动企业整体发展。

在人力资源管理方面，企业普遍存在四大痛点，如图 1-4 所示。



图1-4 企业在人力资源管理方面存在的痛点

(1) 企业对人力资源部门定位不高。企业对人力资源部门的关注度与资

源配置不足，使得人力资源部门的基础薄弱。例如，许多企业没有制定详细的岗位说明、考核规范等，导致员工岗位定位模糊、绩效考核缺乏明确依据。同时，因为企业不重视，人力资源部门能够发挥的价值有限，对企业发展的支撑作用相对薄弱。

（2）人力资源部门员工的能力有待提升。一方面，人力资源部门长期执行事务性工作，没有足够的精力去承担优化类工作；另一方面，由于长期受到忽视，人力资源部门员工的个人能力和技能水平没有得到及时提升。

（3）人力资源管控机制运行不畅。企业人力资源管控中经常出现两类问题：一类是“先局部，后整体”，例如，总公司对子公司的人力资源管控能力不足，导致双方各自为政，无法实现人力资源管理的整体协同；另一类是“胡子眉毛一把抓”，例如，总公司对所有子公司采用统一的管控手段，忽略了各子公司的实际情况和公司间的差异，不利于子公司的长远发展。

（4）人力资源管理数字化程度低，效率低。虽然信息技术的发展给企业带来了一定的冲击，推动了人力资源管理信息化进程，但信息化应用大多停留在基础性事务上，如员工考勤、流程审批等，在人员招聘、绩效管理、员工培训等核心领域应用较少。此外，企业深度挖掘数据的能力有限，数字化水平有待进一步提升。

基于以上四大痛点，企业可以从以下四个方面有针对性地开展转型工作。

1. 重塑人力资源部门的定位

企业需要重视人力资源部门的作用，重塑人力资源部门的定位，推行战略性人力资源管理。企业的人力资源部门应承担四类角色：一是战略推动者，能够制定人力资源发展战略，为企业发展赋能；二是业务合作伙伴，熟悉业务，能够深入挖掘与业务匹配的人力资源管理需求并提出解决方案；三是优秀员工，关心员工发展，积极维护良好的工作氛围；四是人力资源管理专家，具有扎实的专业基础，为其他角色提供支持。

2. 搭建人力资源管理三大支柱

在大型企业中，单一的人力资源部门很难同时承担上述四类角色，因此

需要搭建人力资源管理三大支柱，以减轻人力资源部门的负担。

人力资源管理三大支柱分别是 COE(Center of Expertise，人力资源专家中心)、HRBP(HR Business Partner，人力资源业务伙伴) 和 HRSSC (HR Shared Service Center，人力资源共享服务中心)。

COE 拥有丰富的人力资源专业知识，能够制定合适的人力资源战略，从战略方面为企业的人力资源管理提供支持。HRBP 的主要职责是充分了解基层人力资源管理的需求，落实人力资源管理战略。HRSSC 往往承担事务性工作，如员工的入职和离职、档案管理等。

在三大支柱架构下，企业的人力资源管理主要有三个特点。

一是坚持以用户为中心。用户包括企业内部员工、退休员工和上级单位等，HRBP 需要密切关注各类用户的需求，并通过 COE 进行服务定制，最后由 HRSSC 落实服务。

二是重视业务驱动。发挥人力资源管理对业务发展的推动作用，人力资源部门与业务部门深度合作，推动人力资源管理策略加速落地。

三是强调资源整合。COE 可以对企业内外部资源进行整合，并根据 HRBP 提出的需求制订可落地的方案。

3. 优化人力资源管控体系

拥有子公司的大型企业应该平衡好总公司与子公司的人力资源管理权责，既满足总公司的管理要求，又让子公司拥有一定的自主权。常见的企业人力资源管理模式主要有三种，如表 1-2 所示。

表1-2 常见的人力资源管理模式

模式	定义	特点
行政管理模式	总公司对子公司的人力资源管理控制程度很高，子公司没有独立决策权	总公司能够直接控制子公司，实现高效协同，信息反馈及时；总公司管理难度较大，过度集权不利于子公司的独立发展
自主管理模式	总公司不参与子公司的人力资源管理工作，子公司管理自由度高	总公司的管理难度低，管理成本低，子公司具有决策权，能够根据自身变化及时做出调整；总公司和子公司信息同步较慢，容易出现信息不对称问题

续表

模式	定义	特点
治理型模式	总公司适度参与子公司的人力资源管理工作，子公司具有独立决策权	总公司参与程度适中，管理效率高；该模式对总公司和子公司治理体系完善度要求较高

4. 进行人力资源管理数智化转型

随着 AI 技术的不断发展，企业需要利用技术赋能人力资源管理，实现其数智化转型。

一方面，企业可以借助 AI 技术推动人力资源管理三大支柱建设，快速推进人力资源管理与业务联动；另一方面，AI 技术能够从多个方面赋能人力资源管理，推动企业人力资源管理效率提升。

例如，全球知名的信息技术和业务解决方案公司 IBM 推出了一种依托于 AI 技术的求职者助理解决方案——WCA(Watson Candidate Assistant)，改变了企业与候选人(应聘者)的互动模式。在传统应聘过程中，候选人在招聘网站获得工作信息后，与企业 HR 的首次见面往往在面试现场。而在 WCA 帮助下，企业和候选人可以利用聊天机器人互动，改变了传统的求职流程，给求职者带来个性化求职体验。而且，聊天机器人的智慧程度会随着使用频次的增加而提高。

此外，企业还可以将视频融入求职流程，向候选人展示企业真实的工作环境，使其更加直观地了解企业文化和工作氛围。

自 IBM 推出 WCA 以来，优质候选人数量不断攀升，显著缩短了招聘周期，极大地提高了候选人与职位的匹配度。

1.3 企业布局：AI在人力资源管理领域应用探索

随着 AI 技术的广泛应用，许多企业纷纷布局，致力于将 AI 技术深度应用于人力资源管理领域，以寻求更为高效和精准的管理方式。例如，IBM 尝试将 AI 与人力资源管理深度融合，通过智能化手段提升人力资源管理效率；联合利华以 AI 技术助力员工成长，实现个性化培训与发展；沃尔玛中国携

手海纳 AI，共同探索智能招聘解决方案，以优化招聘流程，提升人才与岗位的匹配度。这些探索与实践，不仅推动了 AI 在人力资源管理领域的广泛应用，也为整个行业的发展注入了新的活力。

1.3.1 IBM：将AI与人力资源管理深度融合

移动网络的发展、高新技术的涌现、员工需求的不断增加等，意味着传统人力资源管理方式已经不适合当今时代，需要进行变革。

IBM 致力于为客户提供硬件、软件、服务、咨询等方面的解决方案，并不断进行技术创新。在人力资源管理领域，IBM 将 AI 与人力资源管理深度融合，为该领域增添了全新活力。

例如，IBM 推出了能够赋能企业人力资源管理的套件——IBM Talent & Transformation，助力企业借助 AI 挖掘人才、招聘人才等。IBM Talent & Transformation 包含 Watson Talent Suite(Watson 人才套件)，能够将行为科学、AI、心理学集成起来并应用于人力资源管理领域，主要包括以下几个方面。

(1) Watson Recruitment(Watson 招聘)：能够对企业的历史招聘数据进行分析，找出被录取者的共同点，从而生成被录取者画像。

(2) Watson Candidate Assistant(Watson 候选人助理)：能够查看并分析求职者的简历，为其匹配相应的职位。

(3) Watson Career Coach(Watson 职业教练)：能够为员工提供有效的职业发展规划。

(4) Watson Talent Frameworks(Watson 人才框架)：规划人才发展所需要的能力，为人才发展提供有效保障。

(5) Adverse Impact Analysis(不良影响分析)：利用 AI 技术识别组织中的偏见。

Watson Talent Suite 套件是专门针对 IBM 内部的人力资源团队研发的，用于辅助其更高效地开展工作，以提升员工的满意度。

IBM 还与安永展开合作，共同推出了人力资源解决方案 EY.ai Workforce。

该方案能够帮助企业将 AI 技术应用于人力资源管理工作中，提高人力资源管理效率。此次合作标志着两家企业之间的合作迈出了重要的一步，也是 AI 在提高人力资源管理效率方面的一个重要里程碑。

IBM Watsonx Orchestrate 是 IBM 推出的一个平台，能够利用 AI 帮助企业实现业务自动化。EY.ai Workforce 将 IBM Watsonx Orchestrate 的人工智能与安永的人力资源管理转型知识和经验结合起来，能够帮助企业有效创新人力资源管理流程。安永团队拥有强大的深刻理解业务流程的能力，能够助力企业制订合适的人力资源管理解决方案，利用 AI 提高员工的工作效率。

IBM Watsonx Orchestrate 能够推进任务自动化，包括书写岗位简介、生成各类报告等，其页面设计简单，员工能够借助该平台自动化运行任务，从而节约更多时间用于完成价值更高的工作。

作为大型企业，IBM 不断探索创新技术在工作中的应用，利用技术增强自身的决策和执行能力，创造更大价值。未来，IBM 将持续利用 AI 赋能人力资源管理，为更多企业的发展注入新动力。

1.3.2 联合利华：以AI助力员工成长

作为一家知名日用消费品企业，联合利华致力于利用 AI 技术赋能员工，全方位提升员工的能力。联合利华为员工提供了线上人才市场，该市场能够借助 AI 系统为员工提供全新的岗位机会、个人能力培训等，助力员工成长。

联合利华曾表示希望实现机会透明化。如果联合利华利用 AI 技术打造一个内部人才市场，那就可以实现机会公平化，因为员工可以自主选择合适的项目提升自己的技能，并获得相关经验。

联合利华利用线上人才市场创造了一个和谐、公平的环境。由于平台具有实时播报功能，故而员工都能够看到公司提供的能力提升机会。例如，联合利华旗下某个品牌的经理利用线上人才市场找到了一个创新项目，获得了丰富的项目运作经验。

员工可以在线上人才市场填写自身的技能和希望提高的方向，线上人才市场会借助 AI 技术为员工匹配合适的机会，帮助员工实现能力提升。

联合利华创建线上人才市场的初衷是激发员工的学习兴趣，员工可以自主选择是否使用这一平台。联合利华及其旗下各个品牌的领导者都意识到线上人才市场的重要性，而且主动推广这一平台。

联合利华认为，如果员工停滞不前、不主动学习，其现有能力就会逐渐无法满足业务发展需要。现在是一个快速发展的时代，一些岗位将会消失，新的岗位不断涌现，因此员工需要不断学习，提升自己的能力，以便为未来的角色转型做好准备。

联合利华在推广这一平台的同时，还获得了许多意外之喜。例如，获得了员工关于感兴趣的项目和技能的反馈，有利于其了解品牌和市场的走向。从市场营销角度出发，如果企业员工对某个项目不感兴趣，那么企业为什么要启动这个项目？因此，联合利华可以通过员工的反馈明确项目的价值和可行性。

此外，联合利华还与埃森哲展开合作，共同推进 AI 技术研究和应用，以实现 AI 技术在人力资源管理领域的创新应用。二者的合作以联合利华开设 AI 实验室 Horizon3 Labs 为起点，它们将在实验室共同探索全新应用，扩大生成式 AI 的应用规模。

埃森哲董事长表示，此次合作建立在其与联合利华有长期的合作历史基础之上，实验室 Horizon3 Labs 与埃森哲深厚的专业知识相结合，能够帮助联合利华更快速地拓展 AI 应用，实现创新发展。

1.3.3 沃尔玛中国+海纳AI：探索智能招聘解决方案

很多企业每年都会有一段时间需要大规模招聘，尤其是连锁餐饮、零售、快递物流等企业。这些企业的 HR 肩负着为企业寻找专业对口、稳定性强的人才的重任，他们为此付出了巨大的努力。

作为零售行业的佼佼者，沃尔玛中国在全球拥有数百家门店与配送中心。大量的门店意味着沃尔玛中国具有旺盛的招聘需求，这无疑给 HR 带来

了巨大的挑战。HR 面试一名候选人需要花费十几分钟甚至几十分钟时间，导致整体招聘进度缓慢，招聘周期长，招聘工作效率低下。此外，不同门店的招聘标准不同，导致人才质量参差不齐。

沃尔玛中国深知，作为一家劳动密集型企业，要想实现成本的有效管控，就必须在招聘效率与准确性上下功夫。特别是随着企业的快速扩张，其对人才的需求和用人标准不断提升，因此，寻找更为高效的招聘方法变得尤为重要，招聘转型成为沃尔玛中国亟待解决的问题。

为了应对这一挑战，2022 年，沃尔玛中国与海纳 AI 合作，尝试在基础岗位招聘中应用 AI 技术。海纳 AI 于 2019 年推出，是 AI 面试测评领域的领军者，主要致力于 AI 面试、线上考试、线上面试等功能的研发，旨在以 AI 技术助力人力资源行业发展，帮助企业做好岗位与人才的匹配。此前，海纳 AI 已经与顺丰、中兴等多家企业开展了成功的合作。沃尔玛中国与海纳 AI 的合作，无疑为双方带来了更为广阔的发展空间。

海纳 AI 的基础岗位大规模招聘解决方案主要有以下四个步骤。

（1）AI 线上面试。候选人可以扫码进入线上面试界面，AI 面试官取代 HR 向候选人提出问题，候选人进行回答，有效简化招聘流程。

（2）系统自动评估。系统会根据候选人的回答生成 AI 面试报告，并根据候选人的入职表现不断升级 AI 评估模型，以提升面试评估的准确性。

（3）统一岗位招聘标准。在 AI 助力下，企业可以制定统一的人才筛选标准，部门、门店也可以根据自身需求个性化定制人才筛选标准。

（4）打造视频化人才库。AI 在为每个候选人生成具有针对性的面试分析报告的同时，能够有效打造视频化人才库，方便进行人才查询。

AI 精准、快速的特性与以沃尔玛中国为代表的劳动密集型企业的招聘需求高度契合。以沃尔玛中国采用的海纳 AI 面试系统为例，通过人才胜任力模型，AI 面试官能够结合人脸识别、语义识别等技术，实现精准的人才筛选和人才评估，并打造视频化人才库，实现人才资料可查询、可追溯。

沃尔玛中国已经将海纳 AI 面试系统应用于 100 多个城市的数百家门

店，有效实现了招聘的流程化、精准化和高效率，解决了其面临的以下三大痛点。

（1）招聘时间长。沃尔玛中国在业务高峰期对人才的需求较为旺盛，但在招聘过程中，许多时间却被花费在企业和岗位介绍上，招聘效率比较低。

引入海纳 AI 面试系统后，由 AI 面试官进行线上面试，候选人通过手机录制短视频回答问题，减少了 HR 的工作量。海纳 AI 面试系统支持数十万人同时面试，有效缩短招聘周期，助力企业快速招聘到所需人才。

（2）门店招聘标准不统一。沃尔玛中国各个门店的人才评估标准不统一，HR 对人才的评判较为主观，导致各个门店员工质量参差不齐。

对此，海纳 AI 与沃尔玛中国进行了深入沟通、岗位梳理，打造了 AI 面试模型和统一的人才评估标准，从精神面貌、个人素质、沟通表达等方面出发，选拔合适的人才。该 AI 面试模型已经应用于数百家门店，各地门店建立了统一的人才评估标准，实现了招聘要求的量化。

（3）面试影像资料没有留存。面试官在线下进行面试时往往不会录制视频，这导致后期很难进行候选人复核，上下游面试官之间存在信息壁垒。在业务高峰期需要补充工作人员时，沃尔玛中国无法从人才库中快速筛选出所需人才。

针对此，海纳 AI 面试系统可以为沃尔玛中国提供候选人的文本简历和视频简历，打造个性化的视频人才库。HR 可以借助视频人才库并结合候选人之前的面试信息快速找到优质候选人，从而在业务高峰期快速填补人才缺口。

为了顺利推进 AI 面试系统的使用，沃尔玛中国从三个方面进行了努力。

（1）开展多部门培训。沃尔玛中国召集旗下山姆会员店、各大卖场、支持中心等多个部门的 HR 参与 AI 面试系统培训，使他们了解并能快速上手使用该系统。此外，沃尔玛中国还针对不同的业务场景、岗位对 HR 进行了针对性培训，使其能够快速使用系统。

（2）制订分批次的推广方案。沃尔玛中国将部分山姆会员店和大卖场作

为试点，让它们优先引入 AI 面试系统，剩余门店作为第二批次引入该系统。最终，沃尔玛中国完成了 AI 面试系统在所有门店的全面落地。

（3）提供技术与服务保障。在推行海纳 AI 面试系统过程中，沃尔玛中国随时解答各类疑问，并定期进行数据复盘，反馈 AI 面试系统的推广进度以及使用效果。

招聘是企业补充员工、吸引人才的重要环节，企业应对此加以重视，利用 AI 技术打造智能招聘解决方案，高效选拔优秀人才，实现更好的发展。