

AI助力人才发展

May 15 2019 | Cathy Hu – thyssenkrupp Elevator China

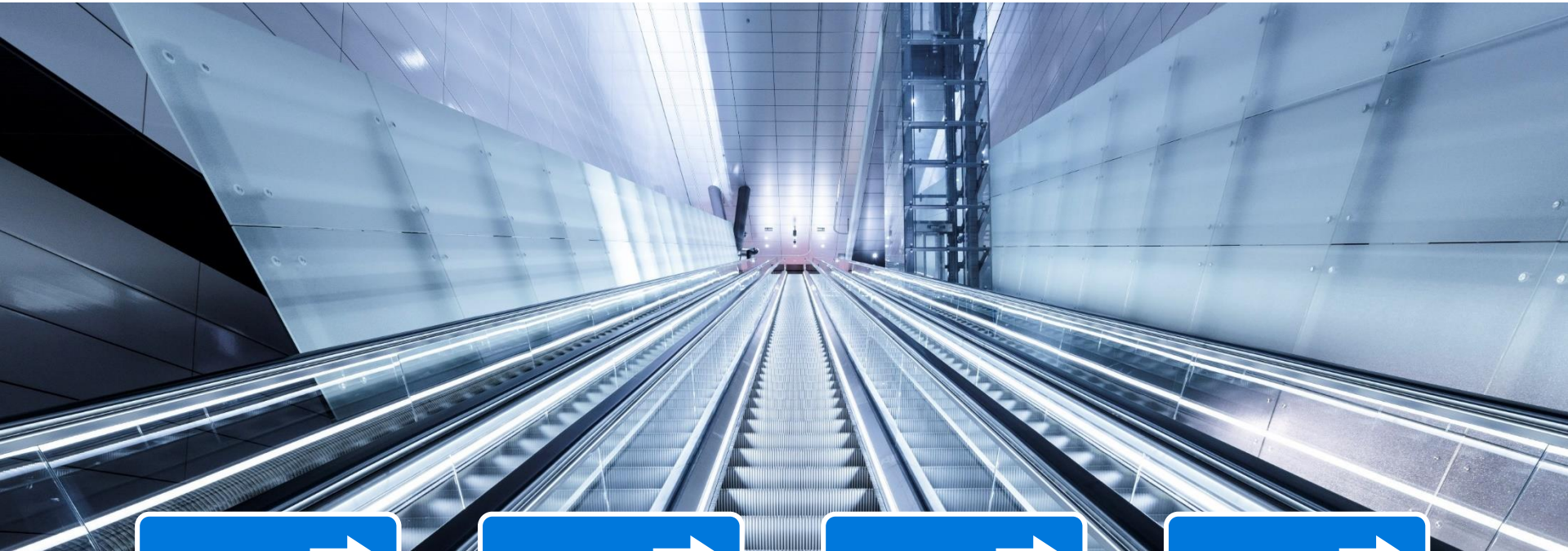
```
if (count < 2) {  
  outerHeight : data.$image.outerHeight  
  outerWidth : data.$image.outerWidth  
}
```

```
img.$setWidth;  
img.$setHeight;  
img.$setWidth();
```

今天的主题 AI助力人才发展



人才管理全流程



人才定义

- 定义人才标准
- 确定人才需求



人才盘点

- 进行人才评估
- 组织人才盘点



人才发展

- 针对性发展计划
- 管理调整及招聘

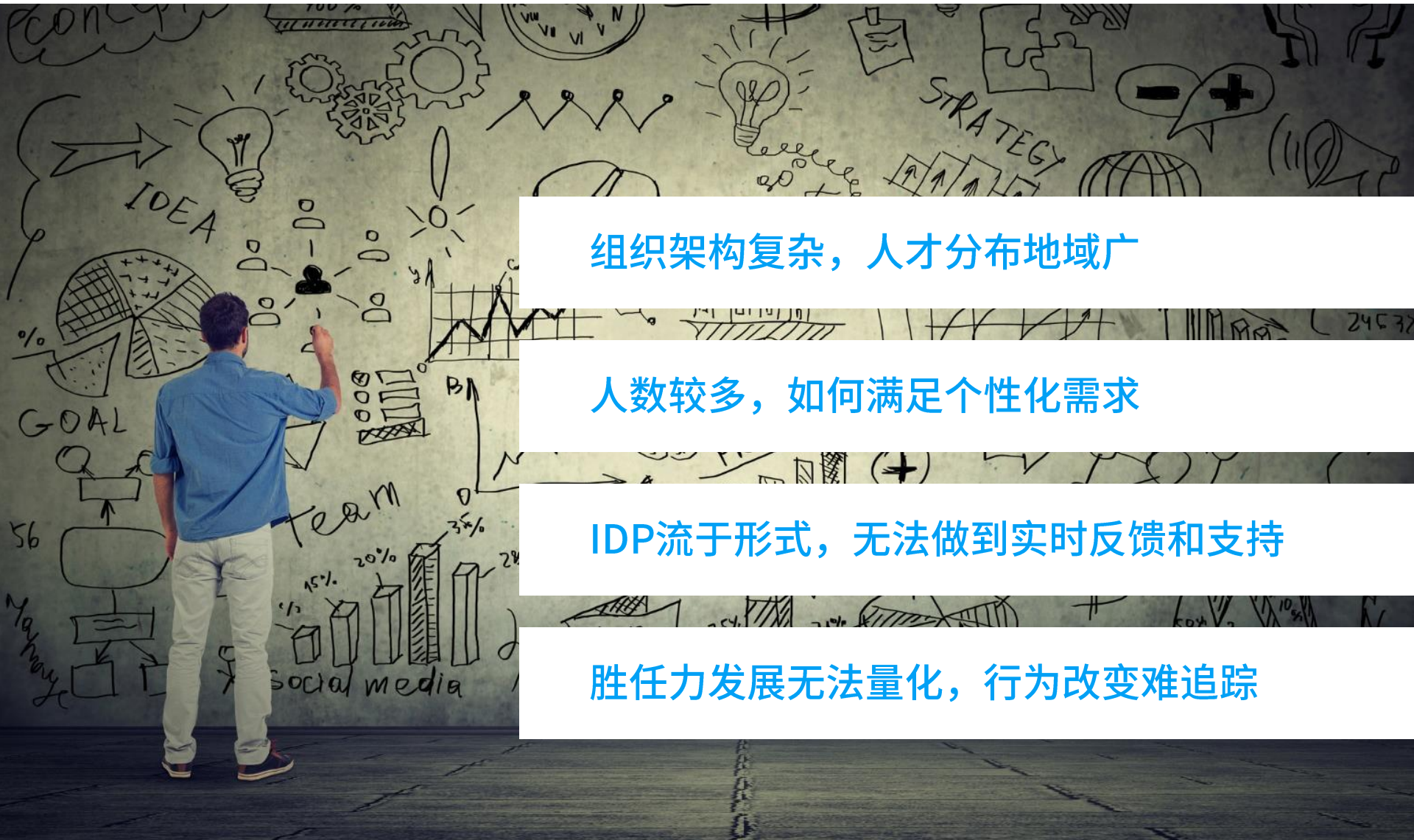


人才配置

- 晋升或调动安排
- 挑战性的任务



盘点结束后人才发展的挑战



组织架构复杂，人才分布地域广

人数较多，如何满足个性化需求

IDP流于形式，无法做到实时反馈和支持

胜任力发展无法量化，行为改变难追踪



如何更有效地支持人才的个人发展计划

我们希望实现的

- 员工的个人发展计划能够在全年持续推进并落实，而非束之高阁
- 员工可以在某项胜任力上刻意练习并有切实地改变
- 创造条件让直接主管能实时关注到员工的发展情况
- 可以对大量的行为表现进行数据分析和评估，而无需人工评价

设计基础理念

个人胜任力的提升体现在行为的改变



通过STAR模型跟踪胜任力的发展

 **S**ituation 情境

 **T**ask 任务

 **A**ction 行动

 **R**esult 结果

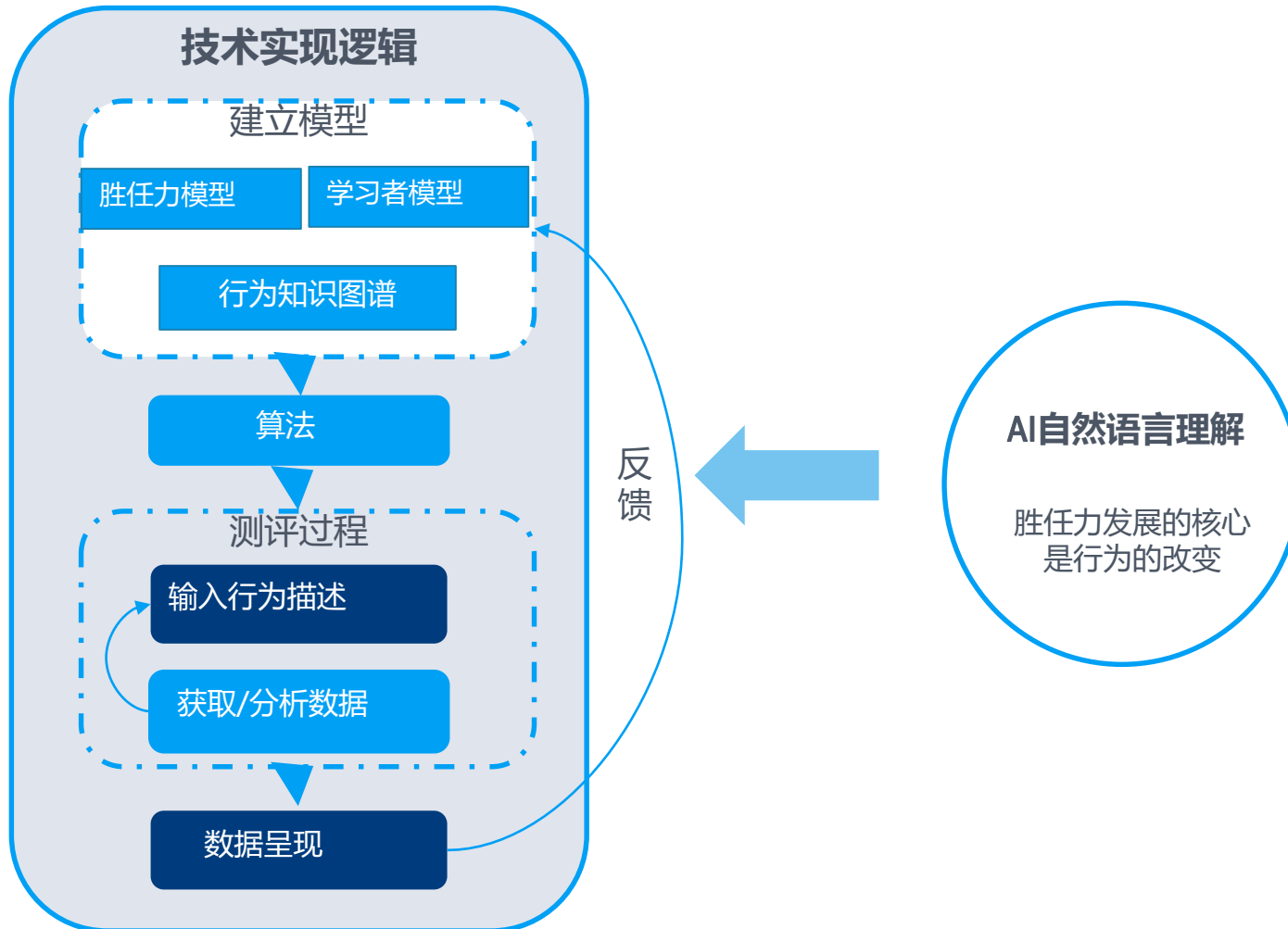


- 通过STAR模型记录具体的行为表现
- 持续的STAR记录可以反映胜任力的展现及发展情况



AI运用于人才发展场景的底层逻辑

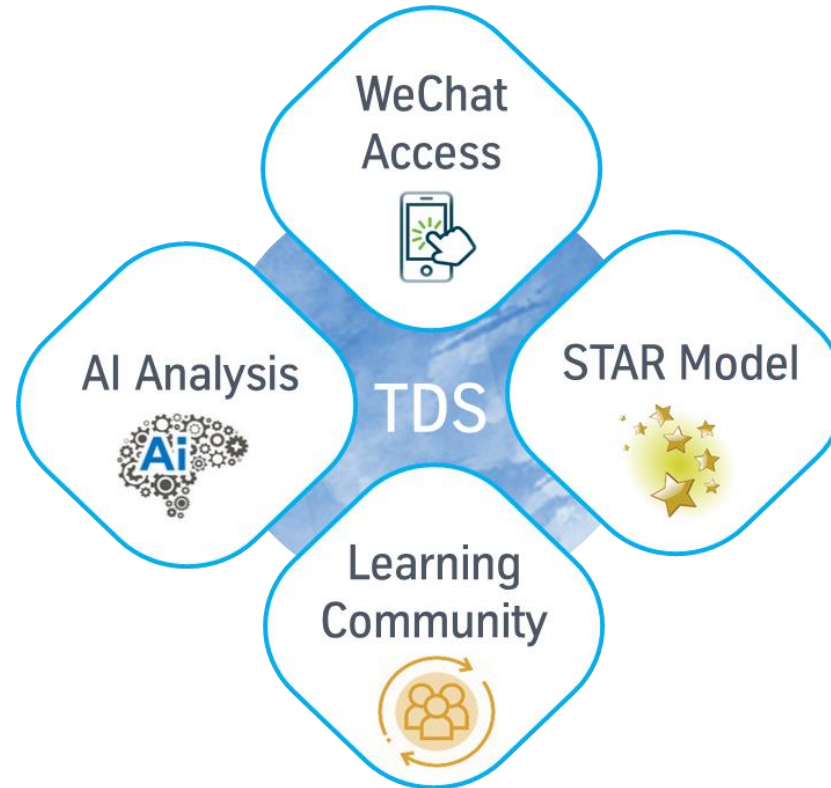
针对行为表现的AI算法可以提供实时反馈和数据化的显示



解决方案

易提升 - 一个胜任力发展在线跟进平台

基于微信企业号的应用
方便快捷



通过**AI**分析，即时获得案例评分，持续跟踪胜任力的表现水平

使用**STAR**模型，随时记录日常与**胜任力**相关的行为，自我总结及反思

获得AI及他人的**反馈**
共同学习成长



实施过程中的挑战

如何让学员接受发展理念且愿意投入时间？

如何让学员有良好的用户体验？

如何让学员理解并学会使用工具？

如何让学员保持持续的参与热情？

如何让经理参与并给予支持和反馈？



应对方案：持续反馈与激励机制

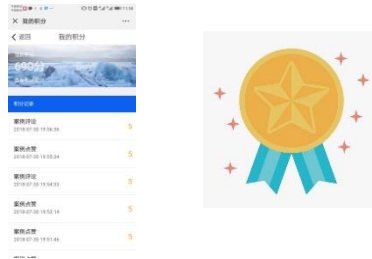
• 领导点评和答谢功能



• 系统实时反馈与领导同侪互动



• 积分、勋章体系设计



• 优秀案例/优秀学员评选

优秀STAR案例分享

关联物核心能力 | 以结果和客户为导向

S/T
当时做什么决策?

A
你采取了什么行动?

R
结果怎样?

某项目在近期客户数达8000客户中心接单量明显提升效率，且客户建立物深却不能及时有效解决，因为流程复杂未获及时且未及时解决，对客户方日常工作造成困扰，所以客户方对我们工作不满意，差评居多给业务带来负面影响。

在接到客户投诉后第一时间沟通，分析客户的诉求以及寻求解决方案。

TA Talent Core Competency Development Best Practice

最佳案例达人				最佳进步奖			
姓名	性别	入职年限	得分	姓名	性别	入职年限	得分
王小明	男	3年	95	李小红	女	1年	88
张华	男	2年	92	陈伟	男	2年	85
赵飞	男	2年	90	王强	男	3年	82
				刘丽	女	1年	80

最佳业绩奖				最佳汇报奖			
姓名	性别	得分	得分	姓名	性别	得分	得分
王小明	男	95	95	李小红	女	88	88
张华	男	92	92	陈伟	男	85	85
赵飞	男	90	90	王强	男	82	82
刘丽	女	88	88	刘丽	女	85	85
李强	男	85	85	李强	男	82	82

• 阶段性奖励



项目成果

4300+

系统内已有
4300+以上的
案例

999

其中有999个
优秀案例

71487
3457

71487个赞
3457条评论

5.5
6.3

胜任力行为展
现程度从5.5分
提升到6.3分
(10分制)



AI导入产生的价值



员工

推动自我驱动，自我发展，激发主观能动性
得到及时反馈，可以及时调整行为
互相学习，为向他人学习提供平台
良好的展示平台和更多的曝光机会

提供了进行有针对性的辅导的机会
可以持续跟踪下属的发展
促进经理与员工互动

经理



核心胜任力应用得到普及
核心胜任力行为可量化
有效跟踪和监测发展进度及效果



公司



使用AI辅助人才发展相关工作的益处



为企业建立专属的案例库和行为标杆范例

每位人才可以拥有个人发展轨迹和行为习惯图景库

让企业胜任力和价值观得到具体执行和落地

可以量化人力资源价值，无需外部咨询机构介入



Thank you!

