

中国人力资源数字化研究报告

©2022.7 iResearch Inc.



发展背景：人力资源数字化指将人力资源业务融入企业运行生态，与企业数字化转型形成交互配合。其核心价值在于盘活人力资源管理中的各项数据，重塑管理与业务流程，达成提升企业管理能效、优化员工工作体验的效果。受数字经济，疫情常态化、人口老龄化等社会因素，以及云计算等技术因素驱动影响，人力资源数字化将加速发展渗透。



需求现状：针对标准用工场景，关注人才、讲求人效的高科技型企业 and 倡导数字化变革的传统劳动密集型企业对人力资源数字化的需求比较旺盛，其中管理者重点关注降本增效，HR和员工则更希望实现个体价值。三者的数字化需求虽不尽相同，但产品化诉求都日渐旺盛，对产品使用体验更为关注。至于灵活用工，随着灵活用工模式的渗透率逐渐加深，基于该模式的数字化需求愈发旺盛，核心需求主要体现为提高供需匹配精度，实现人员管理协同，保障薪税结算合规。为落地自身需求，企业会通过衡量性价比、品牌、产品及服务能力等要素选型数字化产品或服务。



市场规模：2021年人力资源数字化市场规模约200亿元，预计未来三年CAGR为25.3%。从需求角度讲，背后的增长动力主要有：（1）企业对人力资源数字化管理逐渐重视；（2）SaaS模式加速人力资源数字化渗透；（3）企业在人力资源领域的数字化布局思路逐渐清晰，采购数字化产品模块增多，预算增加。从供给角度讲，增长动力主要有：（1）HR SaaS持续发力；（2）技术型新玩家和“跨界”玩家不断加入，市场供给力增强；（3）各路玩家在服务链路、服务精度和服务模式上打磨、升级，一站式解决方案输出比重增加，整体盈利能力提升。



趋势展望：理念上，业务、人力相融相促渐成供需两端共识。技术上，人工智能将会在更多人力资源场景中落地更深层次的应用。产品部署方面，具备快迭代、易访问和社会化集成等功能的SaaS形式会是大势所趋。在产品能力方面，一站式、全流程以及全方面服务人力资源管理是发展的终极目标，但实现一体化并非易事，需要产业链上下游、内外合作协同。因此，市场生态化也是未来一大趋势。

人力资源数字化发展背景

1

人力资源数字化需求现状

2

人力资源数字化供给现状

3

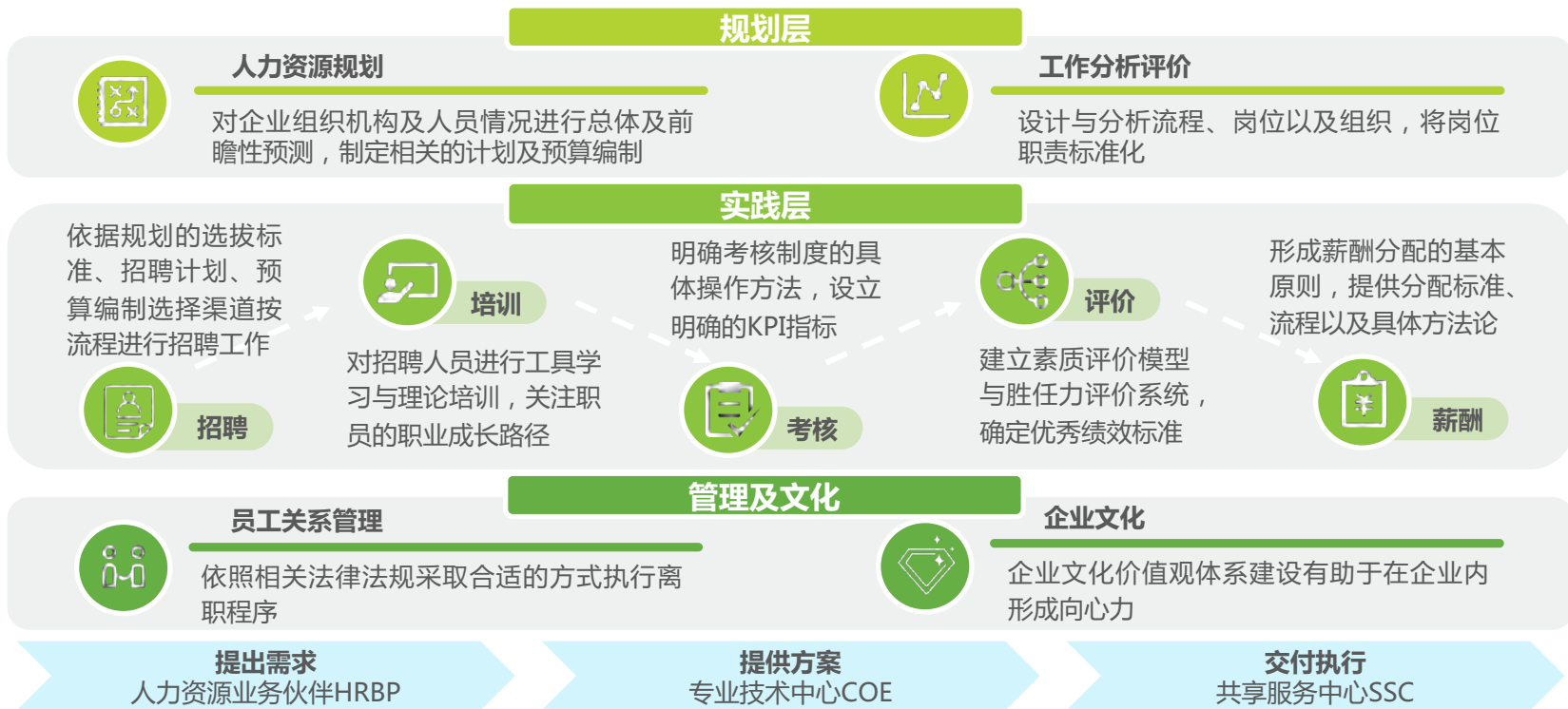
人力资源数字化趋势展望

4

九大模块、三大支柱构成人力资源管理有机整体

人力资源管理是企业对人力资源进行管理配置的一系列活动的总称，覆盖选人、育人、用人、留人等环节，囊括招聘、培训、考核、薪酬等管理形式，旨在保证组织目标实现与成员发展最大化。根据工作的流程和内容，人力资源管理可以分为九大运行模块。各个板块之间存在有机联系，共同组成企业内部管理生态，发挥作用支撑系统良性运转，为企业最终的战略目标实现提供支持。此外，人力资源管理还存在较为典型的“三驾马车”——HRBP、SSC和COE。三个层级相互协同，诠释了人力资源部门角色和职能的全新理念，减少企业组织架构冗余，优化管理模式。

人力资源管理的九大运行模块及三大支柱



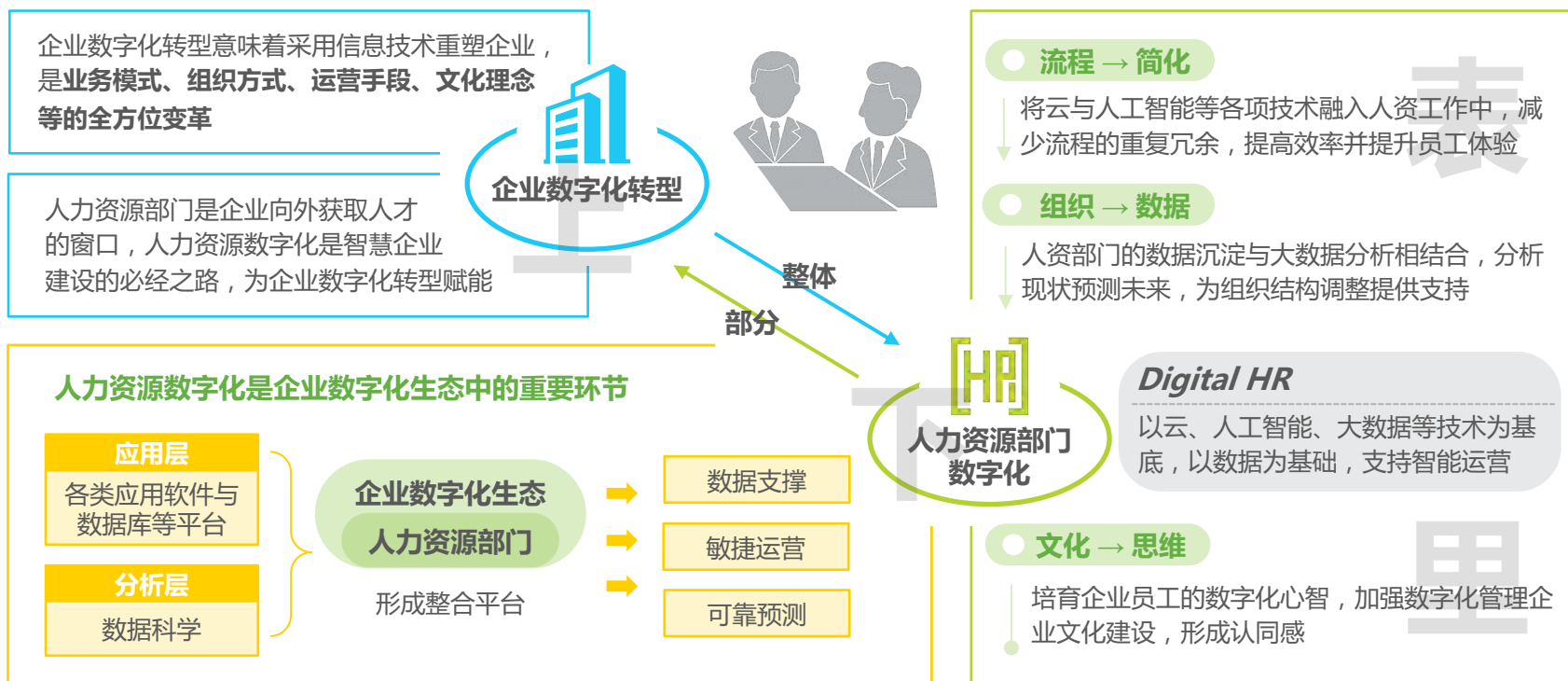
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

人力资源数字化

一场由表及里、自下而上的技术重塑与文化渗透

人力资源数字化是企业数字化转型中的重要部分，是由表及里、由下至上的多层次变革。其核心价值在于盘活人力资源管理中的各项数据，重塑管理与业务流程，达成提升企业管理能效、优化员工工作体验的效果。基本定义上，人力资源数字化的主体为企业的人力资源部门，狭义上指在人力资源部门内部进行数字化转型，广义上则指将人力资源业务融入企业运行生态，与企业数字化转型形成交互配合。在实施流程中，人力资源数字化往往通过云与人工智能等技术对底层数据进行分析预测，进而赋能企业决策，并在文化层面培养员工的数字化心智，形成数字化管理的文化氛围。

人力资源数字化与企业数字化转型



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

人力资源数字化特征-要素

新人才、新工作、新管理及新工具共同构建数字化生态体系

要实现人力资源管理数字化，单纯依靠信息技术并不够，需要利用新人才、新工作、新管理、新工具等基本要素实现人力资源管理的全方位升级。其中，新人才是人力资源数字化的核心要素，指企业内部具有数字化意识，熟练掌握和使用数字化工具的员工。新工作指智慧协同的数字化工作场所，连接流程、资产、设备与人员，赋能员工自主决策、自主成长。新管理指人力资源管理流程化、信息化和智能化，以及顺应时代发展趋势的人才管理新方式，在当前环境下即聚焦于赋能员工、激活组织。新工具是人力资源数字化的重要基础，为人力资源管理的数字化和智能化提供强大的数据、技术、信息和平台等支撑。四要素相辅相成、协同发展，帮助企业构建数字化生态体系。

人力资源数字化核心要素

新人才

1

熟练应用数字技术和工具，如掌握数字化程序设计、编程及数字采集、大数据分析等技能

2

利用数字技能或基于数据平台的辅助，与内外部精准沟通，有效处理HR管理相关问题

3

以数字化思维管理、组织和推动HR管理相关业务的运营和变革，做好综合管理服务角色

新工作

智慧灵动 人人互联、人企互联，构建企业社交，让员工拥有消费体验式感受

分享参与 透明分工、充分授权和协作，实现员工深度参与、价值体验与分享

赋能激活 提供为个人成长和组织价值共创的平台，赋能组织与个体共生长

新工具



数字化产品

数字化技术：大数据、云计算、AI、5G等

新管理

■ 共享服务

管理机构 → 服务机构 → 赋能机构

- HR管理效益和个人体验结合
- 打破部门间壁垒，实现端到端价值导向服务

■ 持续绩效、敏捷经营



组织目标
↓
团队目标
↓
个人目标

人力资源数字化特征-主线

计量化、分析化、智能化层层递进，助推企业迈向高效管理

人力资源数字化主要包含三条主线——人力资源计量化（HR Metric）、人力资源分析化（HR Analytics）以及人力资源智能化（HR Intelligence）。计量化指一个员工对应一套数据，通过每个员工配备的指标体系、数据标签积累数据；分析化指挖掘数据间的关系，依托数字化实证基础，发现企业特定管理规律，提升管理的可靠性和有效性，并升级契合组织自身成长路径的管理手段，实现柔性管理；智能化则指运用智能化工具，提升人力资源各场景管理效率，如在招聘场景利用算法实现人岗匹配，在培训场景根据员工画像精准推送培训内容等。三条主线层层递进，逐步深入，赋能提高企业人力资源管理的精准度、可靠性，提升员工工作效率与工作体验。

人力资源数字化发展三条主线



Metric - 计量化：人数合一

数据积累：将人员日常发生的相关管理数据标签化，进行体系化的数据存储，帮助企业构建结构化的数据点和系统，积累企业的数据资产



Analytics - 分析化：数据驱动

数据分析：基于管理场景及待解决的管理问题，引入适宜的算法与统计方法，挖掘数据与数据之间的关系，迭代升级管理手段和管理机制



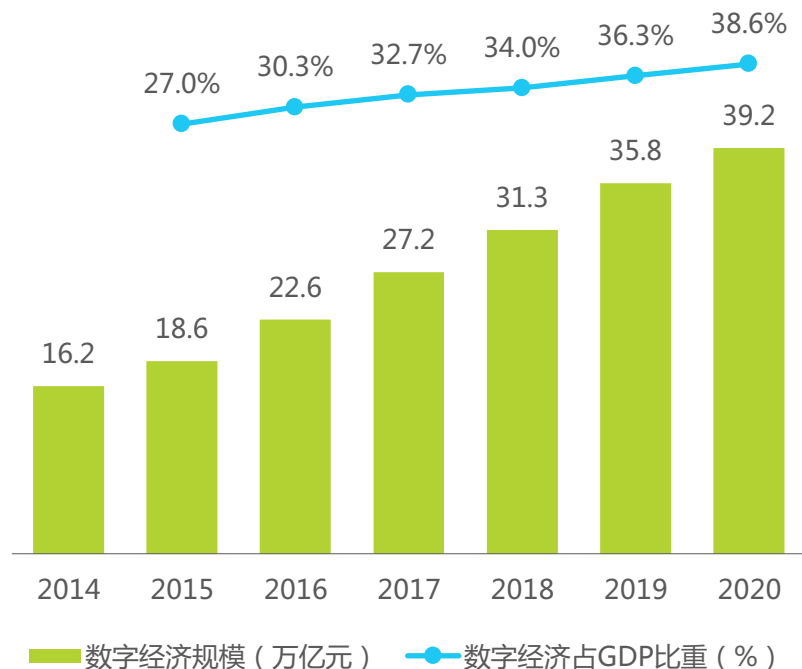
Intelligence - 智能化：高效精准

智能应用：自主研发或外采人力资源智能化软件或系统为企业所用，将智能化工具深入到人力资源管理的各个功能场景之中

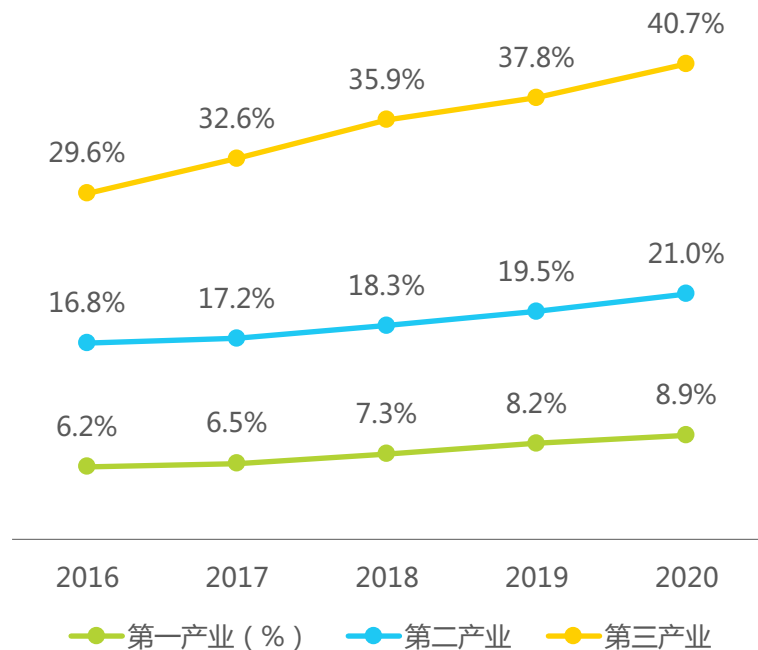
土壤：数字经济规模以及渗透率不断提高

人力资源数字化转型的首要驱动因素是数字经济规模扩张与产业结构升级。2020年数字经济的规模达到39.2亿元，占GDP比重接近四成。数字化在三大产业内部的渗透率也呈现出显著的上升趋势，用人最多的第二、第三产业数字化渗透率最高，2020年第三产业数字化渗透率达到40.7%。数字化在企业内部的逐渐渗透对企业精细化运营提出更高要求，而企业的运作依赖于内部人员组织关系，因此中国蓬勃发展的数字经济为人力资源数字化提供了良好的成长沃土。

2014-2020年中国数字经济规模及占GDP比重



2016-2020年中国数字经济渗透率



来源：中国信通院，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

湿度：多重社会因素为人力资源数字化提供成长环境

疫情常态化、人口老龄化以及择业观变化等多重社会因素为人力资源数字化提供生长环境。当前社会背景下，人力资源管理存在三大核心痛点：1) 疫情导致企业停工，大量劳动用工关系亟待处理。同时，人员流动受阻、可用人力不足和用人成本升高等问题涌现；2) 人口老龄化程度不断上升的同时，人口总量进入零人口波动增长时期，人力资源行业面临长期结构性用人压力；3) 90后、00后成为就业主力军，“钱”途并非首要考虑因素，兴趣导向、工作氛围、work-life balance等就业体验因素的重要性上升。另外，灵活用工等新型用工方式的出现也为人力资源数字化提供了更多应用场景。

社会因素对人力资源数字化的影响

01

疫情常态化

疫情初期经济停滞，大量服务业停摆，大量职工失业与结构性用工难问题同时存在；进入常态化疫情防控阶段后，远程办公成为常态，人力资源服务需要探索线上服务新模式，加快数字化转型步伐

02

人口老龄化

进入21世纪后人口老龄化成为我国的基本国情，呈现出规模超大、速度超快、程度超高、社会形态超级稳定的特点。人口老龄化对劳动力供给产生的负面影响，致使劳动力供给规模及质量下降

03

择业观变化

90后与00后步入职场，兴趣与自由成为择业的重要考虑因素，部分人群将自我实现、工作与兴趣爱好相匹配、生活与工作的平衡等因素在择业中的优先级提前

04

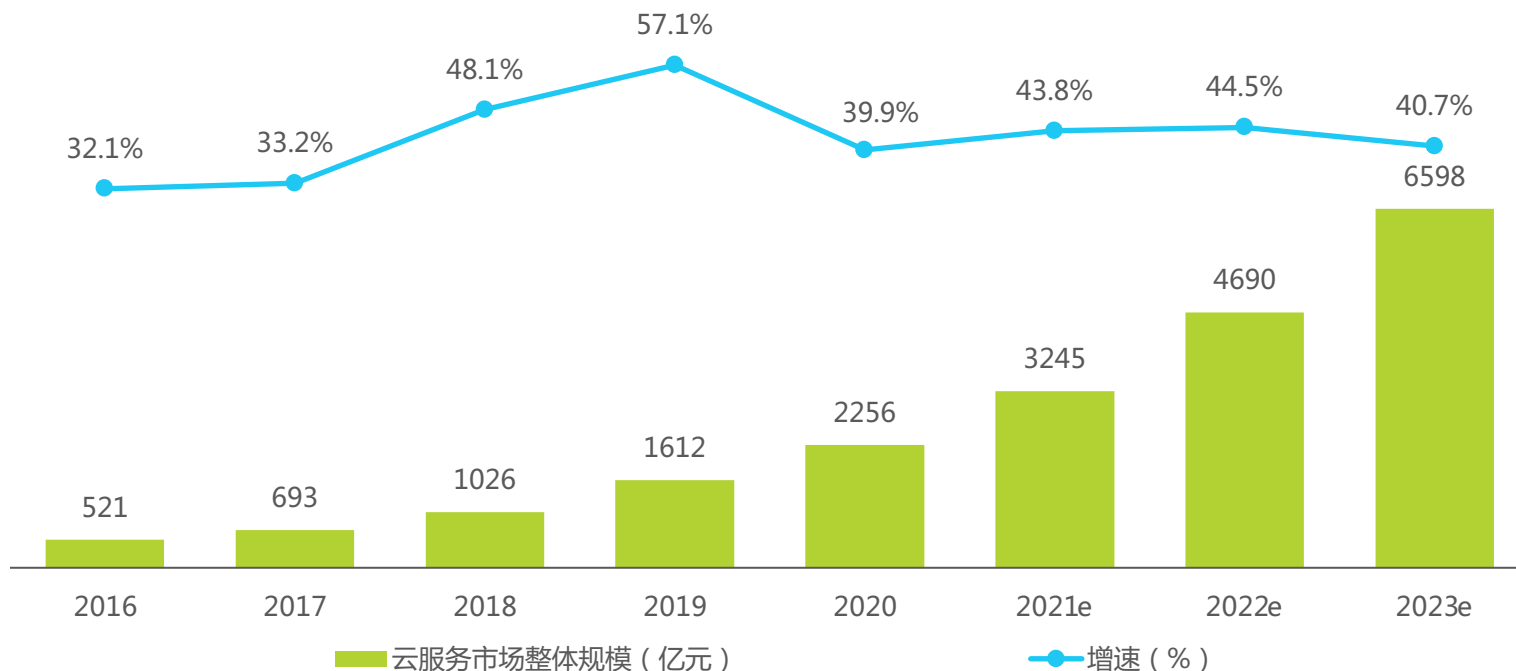
其他

灵活用工趋势愈发明显，企业可通过灵活用工节约人力成本、规避风险，个人可通过灵活用工形式获得更具弹性的工作制度与绩效考核体系，为人力资源数字化提供发展方向与实验场景

肥料：云计算等数字技术的成熟催化人力资源数字化转型

除经济和社会因素外，云计算等技术因素同是人力资源数字化的强力催化剂。随着技术以及基础设施建设不断完善，云服务成为市场中的一大热点并保持长时期、高速度增长态势，企业上云意识逐渐强烈，带动人力资源数字化的发展渗透。2019年中国云服务市场热度高涨，呈现爆发式增长态势，增速达到57.1%。2020年受疫情影响，云服务市场增长受挫，但随着复工复产开展，市场逐渐回温，预计未来几年增长率将稳定在40%左右。除云计算外，大数据、移动互联网、AI等新兴技术的变革也为企业人力资源数字化转型提供工具输送和迭代的有机肥料。

2016-2023年中国云服务市场规模及预测



来源：综合企业访谈、公开市场信息及艾瑞统计预测模型估算，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

人力资源数字化发展背景

1

人力资源数字化需求现状

2

人力资源数字化供给现状

3

人力资源数字化趋势展望

4

标准用工

- 需求概述-主体
- 需求概述-客体
- 核心场景需求
 - 招聘
 - 组织人事
 - 薪酬
 - 绩效
 - 福利
 - 培训
 - 测评



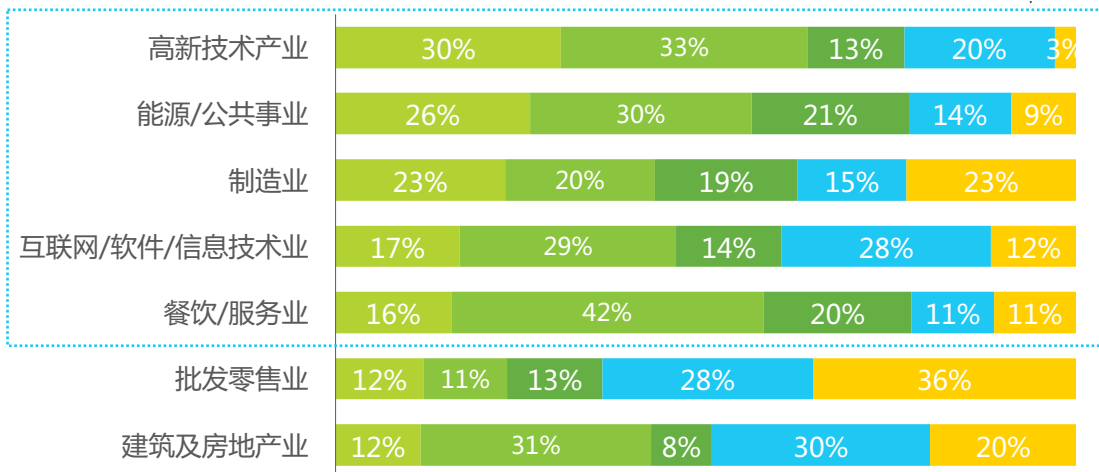
需求概述-主体

高科技及劳动密集型行业需求大，高线城市数字化意识较强

从行业角度来看，高新技术产业、能源/公共事业、制造业、互联网/软件/信息技术业和餐饮/服务业等行业企业数字化成熟度较高，已在布局实施数字化战略的比例较大。企业数字化转型有一个特性，即关注整体转型而非局部转型，且人力资源是数字化转型的重点领域之一，因此上述行业对人力资源领域的数字化需求一般也十分旺盛。若总结这些行业的特性，大致可以将它们分为两类：（1）关注人才、讲求人效的高科技型；（2）倡导数字化变革的传统劳动密集型。从城市角度看，各线城市企业对人力资源数字化的需求程度不同，其中位于一二线城市的企业人力资源数字化需求较强，但同时下沉市场仍存在不小待释放潜力。

人力资源数字化需求较为旺盛的企业分布：行业和城市

不同行业企业数字化转型进程



- 已经非常成熟
- 边实施边完善
- 数字化战略正在布局中
- 虽然没有战略，但布局有尝试
- 目前完全没有关注到这一块

来源：专家访谈，关爱通研究院，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

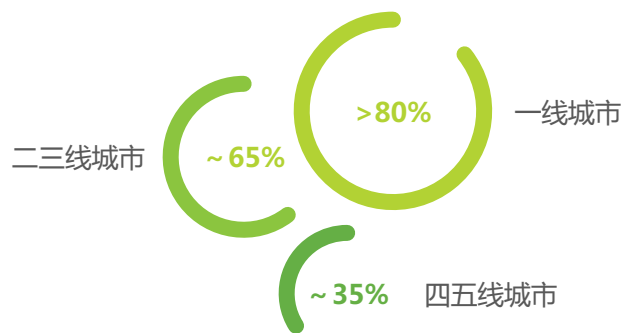
解读逻辑：

前提：人力资源是企业数字化转型的重点领域之一

结论：人力资源数字化需求旺盛的企业行业分布为

- 高科技型，关注人才，重视人效，组织敏捷
- 劳动密集型，人力成本占公司直接成本较高，倡导数字化变革，追求费用控制

不同城市企业人力资源数字化渗透率



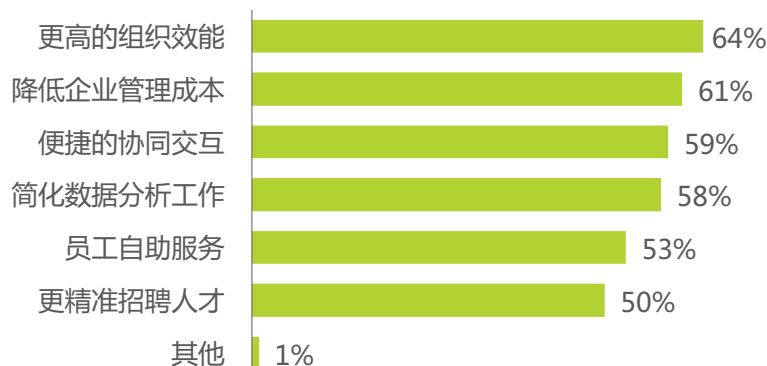
需求概述-客体

降本增效为企业关注重点，HR及个体员工价值亟待实现

当前企业对人力资源数字化的需求主要集中于降本增效、便捷协同、数据分析、员工自助及人才招聘，核心需求还是位于组织人事、薪酬和招聘等偏事务性的模块。随着**组织管理模式的变革以及员工个人价值的崛起**，越来越多企业开始重视人才管理、组织发展等。另外，除决策者和HR的管理诉求，员工的个体需求凸显。管理者更加关注大盘，如人才现状及运营成本可视化；HR的TOP需求为实现繁复、琐碎工作流程的自动化，以及赋能输出高价值工作成果；员工则希望简化审核流程、获取幸福体验、实现个体价值等。三者需求要点虽各有不同，但**产品化诉求**都日渐旺盛。与此同时，产品使用体验也成了当前新生代职场人的关注要点。因此，在需求推动下，相关数字化产品或服务的功能迭代和场景衍生是必然趋势。

企业核心需求

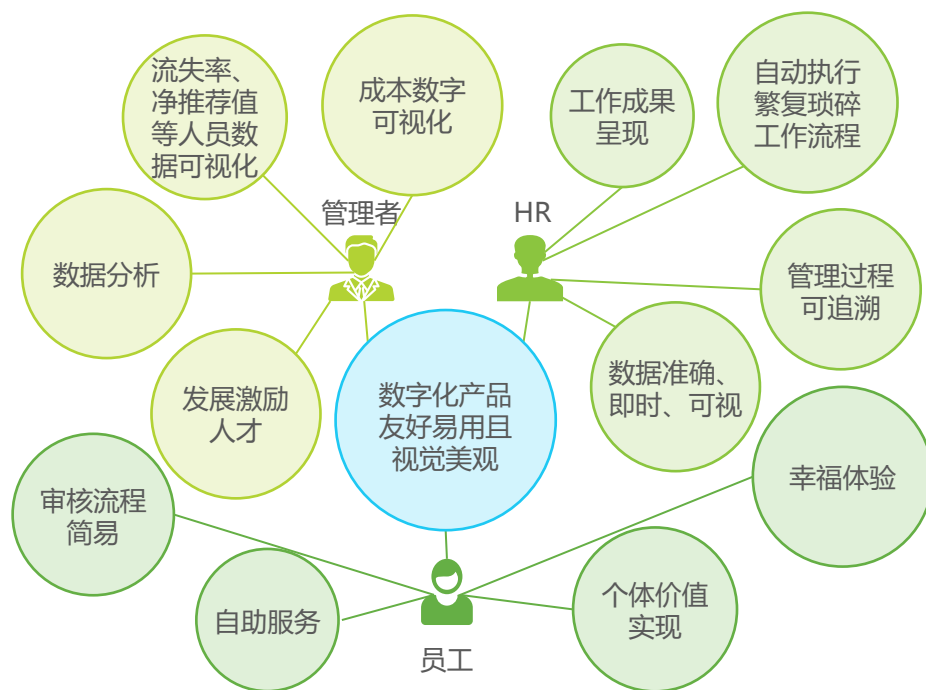
人力资源数字化转型的目标



企业核心需求模块



企业内部不同角色核心需求

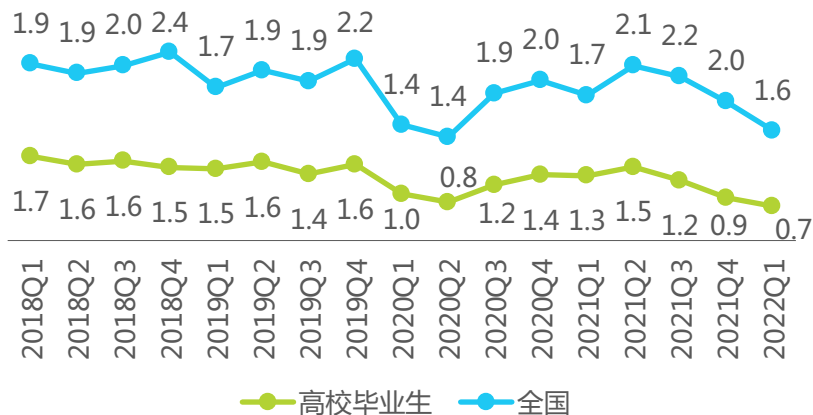


来源：中国人民大学劳动人事学院，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

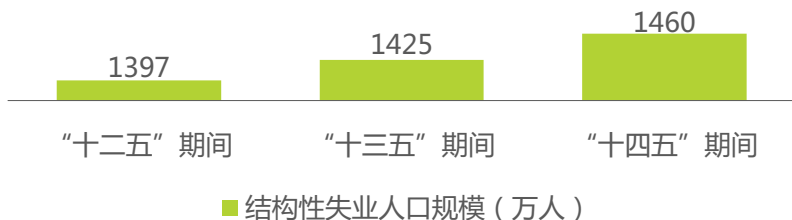
招工难和就业难挑战下，效率和体验相关需求愈发凸显

在国内疫情防控形势以及国际环境等不确定因素影响下，国内就业市场持续承压，自去年三季度始，市场景气指数持续下滑。同时技能错配导致市场供需匹配度出现越来越大差距，结构性就业矛盾愈发凸显。面对“招工难”、“求职难”两座大山，效率和体验愈发成了企业和求职者对招聘数字化的核心诉求。其中企业希望通过高效筛选简历、人岗精准匹配、数据分析和增加人才复用等实现降本增效；求职者则主要通过流程简化、可视化等减少面试耗费精力，并提升求职体验。

2018-2022Q1全国和高校毕业生CIER指数对比



结构性失业人口规模



招聘环节的核心需求

企业：敏捷优化

- 整合多方招聘渠道
- 自动化管理归档简历
- 高效筛选海量简历
- 建立岗位画像，精准匹配和推荐候选人
- 流程数据分析
- 自定义面试通知模板，自动发送提醒
- 自定义面试反馈评估打分提醒，提升跨部门、分流程效率
- 人才沉淀：沉淀简历资源，构建人才库
- 人才盘活：智能激活人才库，增加复用
- 人才分析：分析候选人来源、质量等

求职者：应聘体验

- 岗位信息准确可靠
- 简历信息自动识别，避免重复多次手动输入
- 投递进程可视化
- 面试方便、高效
- 面试进程可视化
- 社交和数字化工具结合

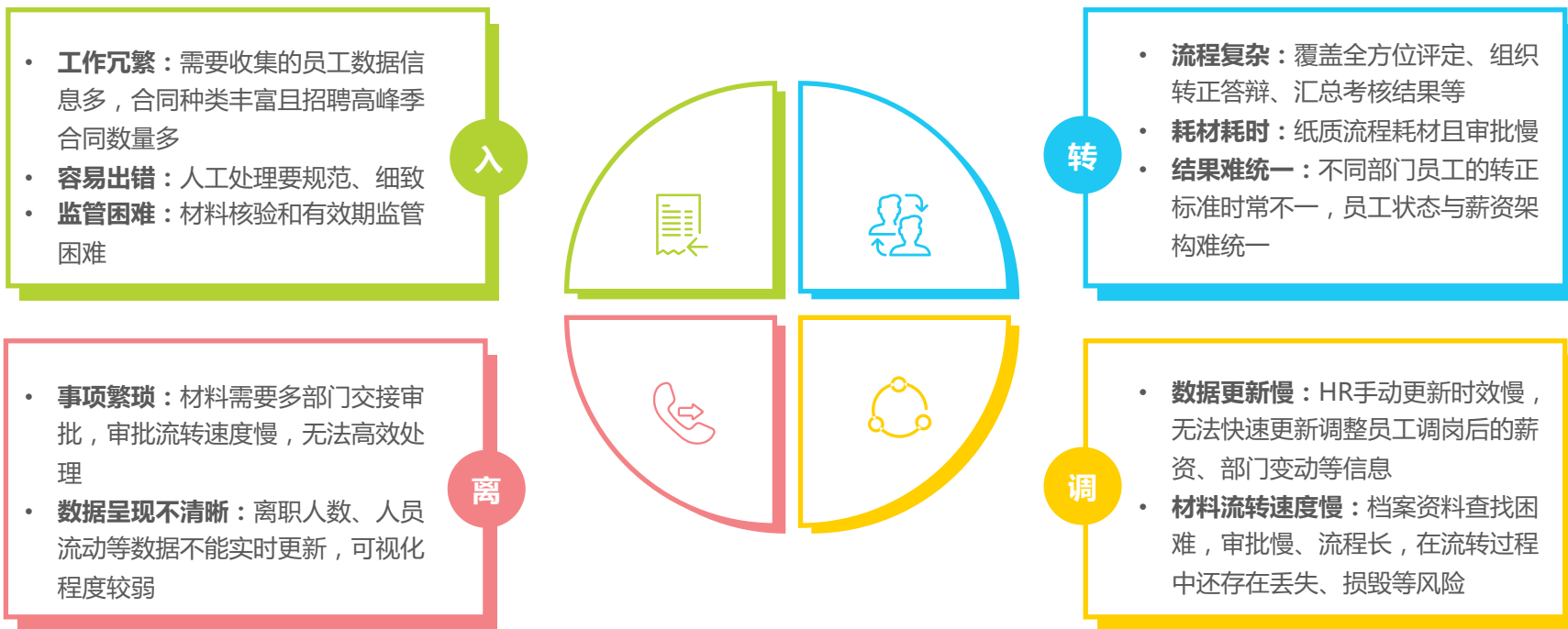


来源：中国就业研究所，清华大学、复旦大学《中国劳动力市场技能缺口研究》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

跨部门工作流程在线化并支持自定义，数据清晰且更新及时

组织人事包含员工管理、组织架构等，因灵活度高且奠定了企业的数据结构基础，是大部分企业在进行人力资源数字化转型时的切入点之一。企业组织人事模块最核心的场景为员工的“入、转、调、离”，在这些流程中，企业面临的核心痛点主要有几类：事项复杂繁琐，流程冗长耗时；员工档案资料易缺失；不同部门员工的需处理事项难统一；数据更新不及时，分析不到位等。对此，在线化处理“入、转、调、离”流程，部分流程自动化处理，打通招聘系统主数据，导入电子合同、电子签章，按需自定义各环节流程，多维度展示并实时更新人事数据看板等构成企业对组织人事数字化的核心需求。

组织人事场景下企业的核心痛点



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

数据可视化及核算智能化是薪酬领域两大需求要点

薪酬核算体系复杂度高，不同部门、不同职级的计算规则均存在差异，长期需要耗费大量沟通成本以及计算成本。企业在薪酬领域所面临的各项痛点归根结底都是因为薪酬计算相关工作数字化渗透低，过于依赖人力，导致能效低下、沟通成本高和计算难度大等问题频出。另外，税收政策调整时常发生，每次发生都会为计算工作带来额外的工作量与合规风险，受此影响，直接对接政府个税扣缴业务端系统的接口也成为大量企业的重要需求，对数字化的需求进一步加深。

企业在薪酬领域的痛点

计算规则和结算周期复杂，核算困难，人力部门工作量大且低效 60.2%	经营主体和成员公司众多，薪酬成本分摊逻辑复杂 44.6%	税保扣缴的属地化操作带来繁重的事务性工作，且误差率高 41.0%
组织架构庞杂，部门间协同流程繁琐，沟通成本高 53.0%	税收政策变化和区域性差异加剧计算申报工作量和合规风险 39.8%	缺乏便捷、直观的人效分析、用工成本盘点和薪税统筹 37.3%

企业在薪酬领域的核心需求

企业具备构建数据库的需求，将不同岗位、部门、职级的薪酬相关信息汇总到线上。其一可降低跨部门人员沟通成本；其二能够减少重复劳动，便于系统分析数据；其三可减少计算错误率，满足薪税绩效的准确性要求

数据
可视化

核算
智能化

(1) 不同部门之间的核算规则不同，业绩绩效、补贴福利、结算周期等多有不同；(2) 政策法规调整带来巨大的计算量，个税申报改为年度综合所得预扣缴的方式，导致算薪难度增加，对数字化及信息化的需求增强

科学、灵活和持续，落地敏捷绩效管理

人才价值收益最大化是企业在效能话题下最希望达成的目标，而绩效管理就是组织效能提升的重要抓手之一。但绩效管理非易事，企业在落地绩效管理工作时面临一系列痛难点，如指标科学性不足，评价模式与指标单一，落地实施过程繁琐，目标管理难追踪，绩效执行难管控，绩效结果难应用等。这些痛难点可以在一定程度上反映出企业对绩效模块数字化的需求，例如构建贴合业务场景的标准绩效指标库，管理流程灵活便捷，管理过程可追溯等。数字化服务商可以从这些角度切入，啃下这块难啃的骨头，用技术赋能解决企业的绩效管理难题，推动企业在VUCA时代发展。

企业绩效管理痛点



缺乏科学、合理的评价指标

绩效管理企业对企业的战略发展方向把握不足，在制定各项经营目标时缺乏对各项业务的深入了解，指标科学性不足，陷于过于激进或过于保守的两极泥沼，缺少参考价值



绩效评价模式与指标单一

在绩效考核实践中，大多是上级对下属进行审查或考核，经验主题较盛、管理形式粗放，考核结果有时难以令人信服。绩效指标单一，绩效体系单薄，难以应对复杂业务管理需求



落地实施过程繁琐

指标分解、评估考核、统分应用等工作复杂冗繁，管理成本较高



目标管理难追踪、绩效执行难管控

目标制定上下不一致，目标执行效率低；绩效执行过程无追踪，缺少绩效辅导，考核流于形式



绩效结果难应用

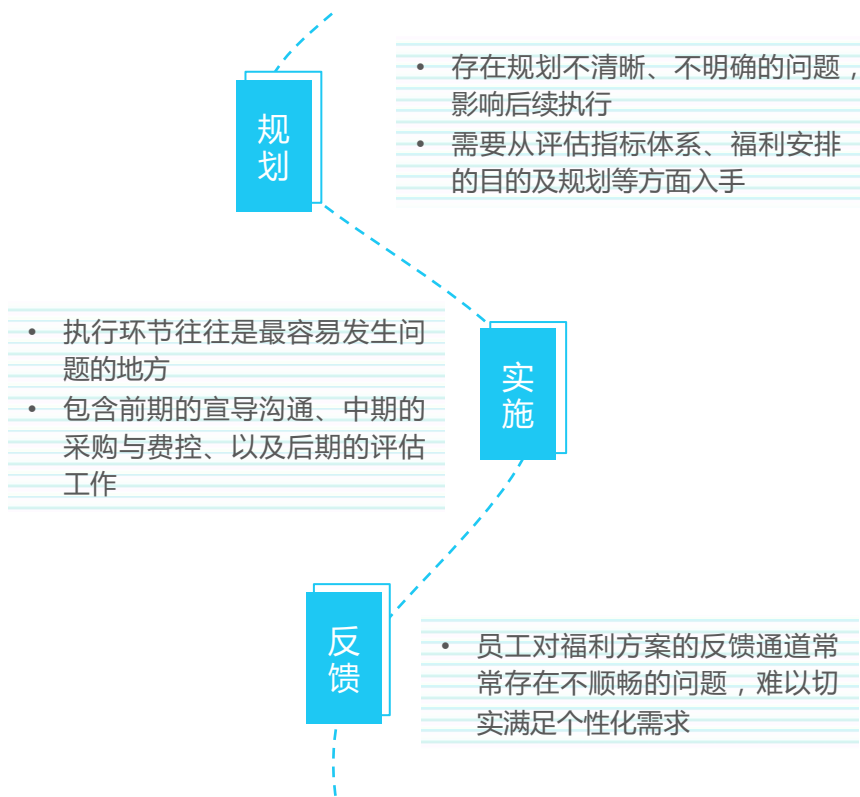
绩效结果一般仅用于调薪和奖金，难以真正激励员工，进而驱动业务的发展

注释：在本报告中，数字化服务商为统称，既包含人力资源数字化产品供应商，也包含人力资源数字化服务供应商。
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

满足员工多样需求同时，提升企业管理效能

企业在员工福利板块的主要痛点在管理层，涉及福利的规划、实施以及反馈等方面，主要集中在实施环节以及反馈环节。据艾瑞调研统计，六成企业认为管理员工多样化的福利需求难度大，超过半数企业认为福利产品的采购效能低，难以平衡成本控制与员工多样化需求。福利板块的数字化转型有助于形成满足员工多样化需求的方案、简化采购流程，从而增强员工对企业的归属感。

企业在员工福利管理中面临的主要问题



企业在员工福利模块的痛点

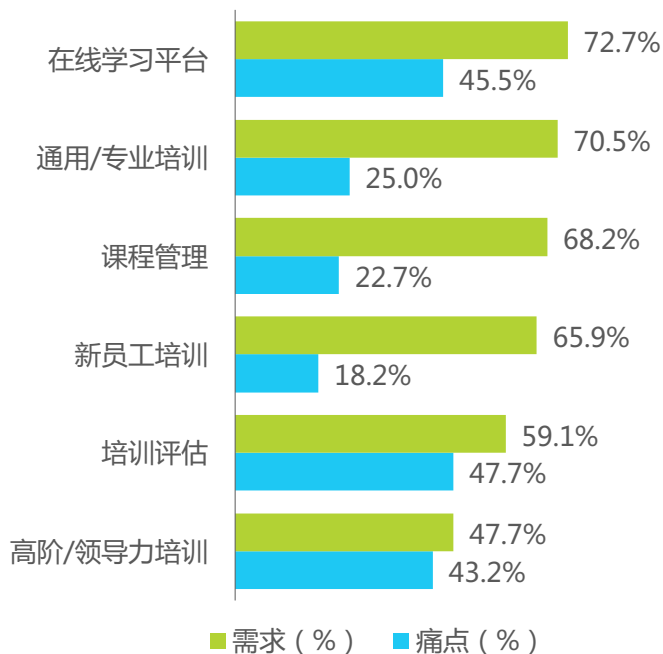


来源：艾瑞《2021年企业人事管理数字化趋势洞察白皮书》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

通过新形式与新内容提升业务支持效率，适应人才发展新需

在疫情等因素影响下，企业学习培训领域正经历从线下到线上的数字化转型变革，微课堂、直播培训等突破时间与空间限制的即时学习形式出现并成为一种趋势。当前大部分企业处于数字化学习的起步阶段，对数字化学习的底层需求是在线学习平台，核心效果预期是加强企业文化认同感和提高员工的专业水平与领导力。员工的需求则主要是个性化的学习计划和多样化的学习体验。在推动数字化培训和学习落地的过程中，企业存在一大管理之痛，即缺乏对于数字化的效果评价能力，不能确定数字化学习是否对业务产生了正向作用。要解决这一难题，数字化服务商可以从学习内容、激励保障措施等学习运营方面切入，赋能企业构建成熟的嵌入在业务流中的学习资源体系和运营能力。

2021年企业培训管理需求情况及主要痛点



企业管理者对数字化学习的期望/核心定位



来源：CIIC，IOTD研究院，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

甄别高潜力人才，将测评体系下潜至人本诉求层面

随着管理模式的变革，员工主体能动性在生产过程中的价值作用彰显，测评被越来越多的企业应用于人力资源管理中的招聘、晋升等环节。测评通常包含专业能力测评、个人特质和性格测试等部分，服务商通常采用胜任力模型等作为人才测评系统的基础。在测评场景下，企业的数字化需求主要集中于“招人”以及“找人”环节。目前不论是何种测评，执行方式都类似于考试，考试形式天然适合于识别易量化的工具性特征，如专业知识测试等，而较难识别人员的思考模式以及情感倾向等主动性较强的特征，导致在人才市场对合适人才的匹配不足，在公司人才中难以定位高潜力人才。

人才测评系统应用场景及关注重点



灵活用工

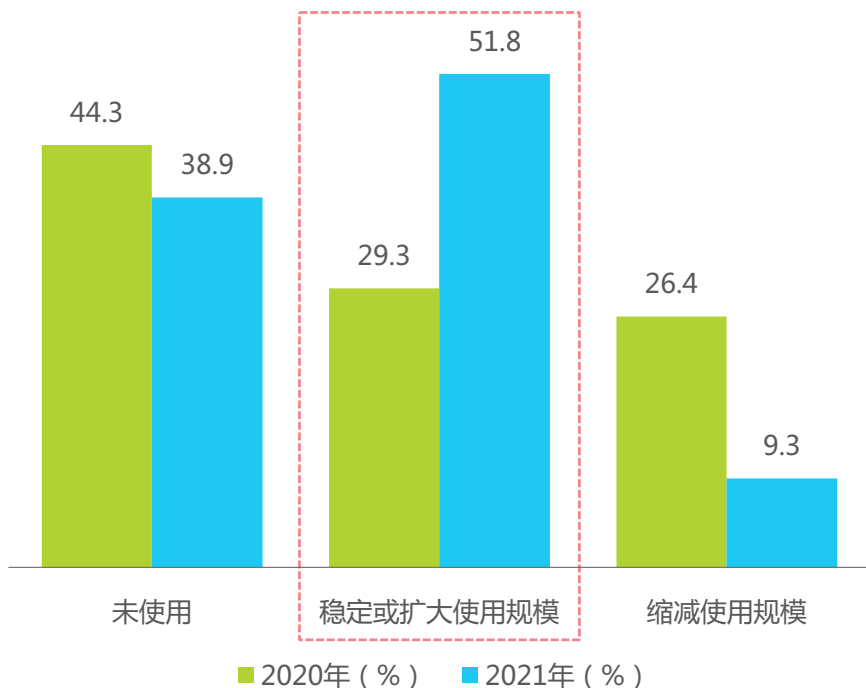
- 需求主体
- 核心需求



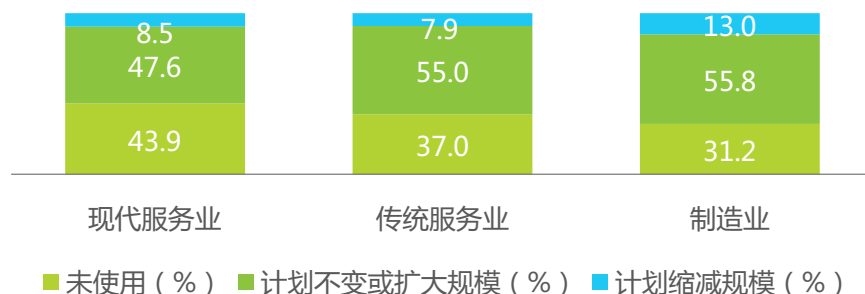
劳动型灵活用工的发展与渗透使得数字化转型成为刚需

随着经营环境的不确定性增强以及数字化技术的发展，企业对灵活用工的认知度和接受度不断提升，越来越多企业不止囿于标准用工这一单一用工模式，而是采用灵活的人力资源组合方式来保持组织的弹性，以抵御各种可能的风险挑战。从具体实践上来看，制造业灵活用工普及程度相对最高，餐饮、酒店、批发、零售和交通运输等传统服务业次之，金融、互联网、IT、房地产等现代服务业普及度最低。总体而言，目前灵活用工渗透率较高的行业工种以劳动型为主，主要集中于技能要求较低、容易被替代的基础性岗位。但目前企业对灵活用工的需求也出现了向IT等专业性、技术性岗位扩展的趋势。随着灵活用工模式的渗透率逐渐加深，基于该模式的数字化需求愈发旺盛，通常集中于招聘环节与管理环节。

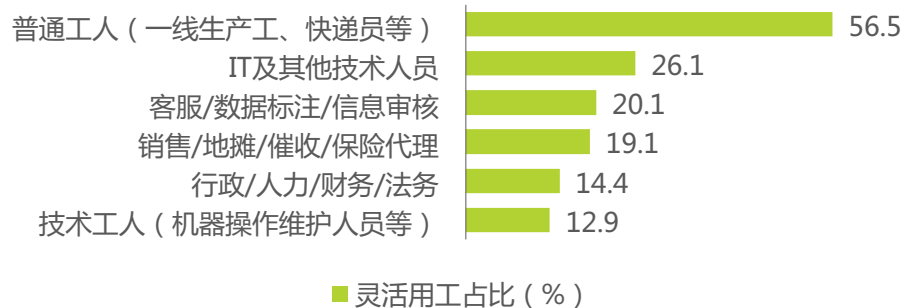
2020-2021年企业灵活用工使用情况对比



不同行业的企业灵活用工使用情况



企业使用灵活用工涉及的岗位



来源：中国人民大学劳动人事学院，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

提高供需匹配精度，实现人员管理协同，保障薪税结算合规

为适应潮汐式或季节性等用工波峰波谷，越来越多企业扩大灵活用工使用规模。但在落地灵活用工模式时，企业常常会面临招聘量大、招聘时间紧和员工质量不稳定等问题。此外，由于灵活用工类型多元，且涉及场景不断丰富，企业还会面临多主体对接效率低、多类型员工管理难、信息混乱等难题。对于灵活用工人员来说，核心问题则主要聚焦于待遇差异、职业发展不清晰和保障缺失。数字化服务商应从企业和就业者痛点出发，从招聘、管理、合规等角度切入，提升企业组织灵活性与合规性。

企业及就业者在灵活用工场景下面临的主要问题

企业在灵活用工中面临的主要问题

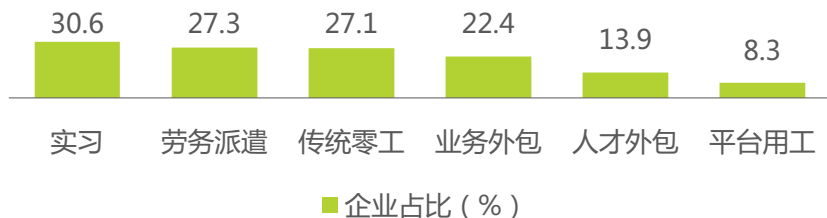
招人难：
高效精准
选人难

- 招聘效率要求高：**用工需求往往短、平、快
员工质量不稳定
- 灵活岗位招聘标准相对较低
 - 人力资源服务公司或劳务中介等第三方机构在招聘时的吸引力不足

管理难：
管理协同
不充分

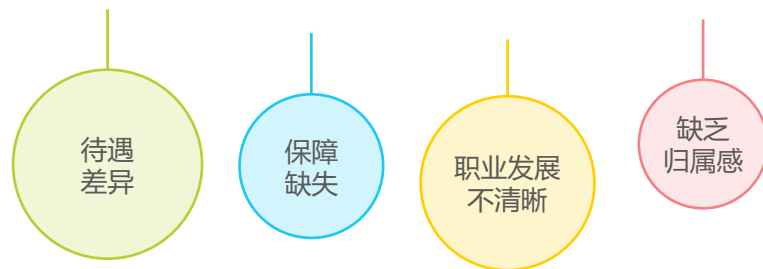
- 就业者管理难**
- 难以有序和均衡管理不同类型员工和不同人力资源服务商的灵活用工群体
 - 部分员工的业务和人事管理不协同
 - 灵活用工员工身份认同模糊、组织归属感弱，导致企业内部凝聚力弱
 - 灵活用工员工流动性高，生产技术难沉淀
- 服务商管理难**
- 服务商多，对于报酬发放、报税等全流程监控覆盖不全

企业使用灵活用工类型



类型多元增加了协同管理的难度

灵活用工人员面临的主要问题



来源：中国人民大学劳动人事学院，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

需求落地

- 选型要素
- 落地现状
- 落地痛点



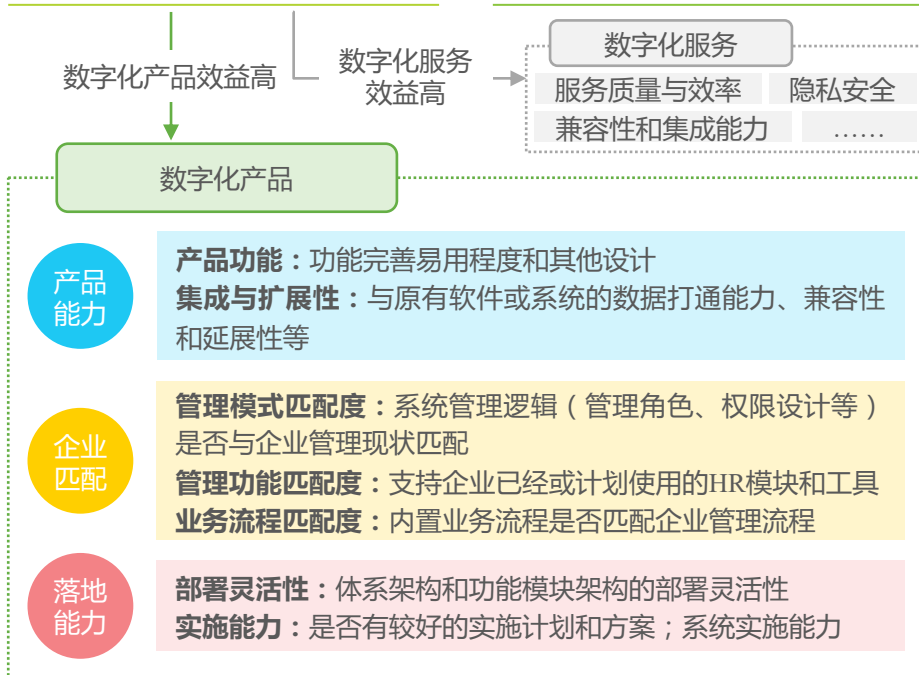
性价比和品牌是关键，产品及服务能力也是重点

企业在选择人力资源数字化产品或服务时，除品牌综合实力外，会优先考虑综合成本和收益。对企业来说，如果数字化服务的投入产出比，也就是**性价比**较高，他们就会更倾向于采购数字化服务；反之，则会更倾向于采购数字化产品。在选型数字化服务时，服务质量与效率等是关键因素。在选型数字化产品时，企业会将**功能的完善易用和深度、集成与扩展性、管理模式匹配度、管理功能匹配度、业务流程匹配度、部署灵活性和实施能力**等因素作为重要的评价依据。

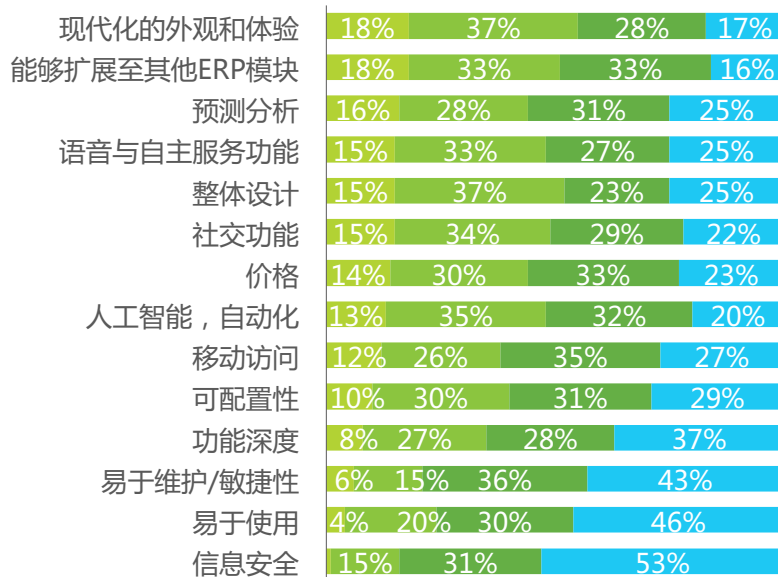
数字化产品或服务选型评价模型维度

成本：成本效益或投资收益评价

品牌：品牌资质、品牌口碑



人力资源技术选型的驱动因素



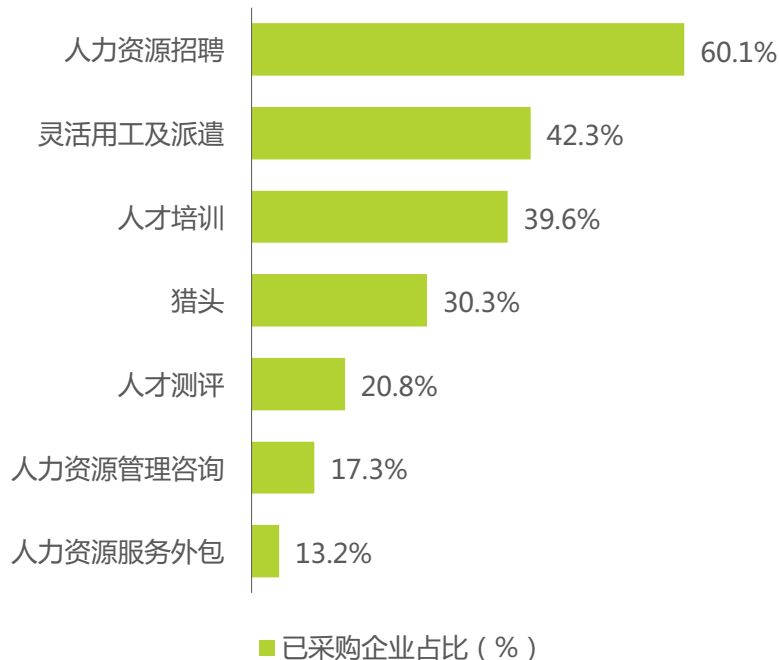
■ 不重要 ■ 乐意拥有 ■ 必须拥有 ■ 最高优先级

注释：本报告中的数字化服务为狭义，仅指依托于数字化技术的人力资源外包服务，不包含落地、咨询等服务；数字化产品指对外销售的数字化工具。
来源：ISG，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

事务性工作的效率有所提升，高阶模块数字化应用仍然较少

在人力资源领域，企业采购最多的服务（此处为广义，包含数字化产品、数字化服务、管理咨询和传统线下服务）为招聘、灵活用工及派遣和人才培养，而人才测评、人力资源管理咨询等高端服务项目的采购率较低。此外，得益于数字化应用，企业在管理审批、协作沟通等方面得到了高效发展。可见，在大多数企业内部，人力资源数字化目前仍主要集中于招聘、组织人事等事务性较重的环节，人才发展、员工体验等高阶模块数字化仍有较大发展渗透空间。

企业人力资源产品与服务采购情况



人力资源数字化各功能落地现状



来源：中国人民大学劳动人事学院，CIIC，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

核心羁绊在于企业内部未能建立深层和精准的转型认知

人力资源数字化转型属于企业组织层面的数字化，涉及组织架构、业务流程以及企业文化等多重环节，包含技术转型与管理转型两个层次。在具体实践上，除数字化缺少即时性和可视化等外部挑战外，企业往往会面临“不会转”、“不能转”、“不敢转”以及“随意转”四大内部问题，具体表现为主观认识欠深、欠精准以及客观条件复杂，包括技术积累薄弱、人才储备不足、部门协同难度大以及忽视数字化长线运营等。在诸多问题之中，掣肘企业人力资源数字化转型的核心问题在于没有形成全方位的数字化思维，对数字化认识程度浅，认识存在偏差，导致转型容易浮于表面，难以发挥长期效力。

企业人力资源数字化转型“绊脚石”

不会转：战略方向上认识模糊

企业对数字化转型在战略层面认识薄弱，难以形成对数字化转型的深刻理解和精准认知

- **不对**：认为数字化转型就是简单的IT系统升级拓展；重视“降本”，而非“赋能”
- **不准**：难以适应数字化发展模式，或未能选择合适的切入点，导致“转”与“用”割裂，难以产生相应的价值
- **不够**：管理转型落后于技术转型，组织架构、企业文化等与之脱节，难以提供足够的要素供给和支持

不能转：内部科技创新意识薄弱

不能转问题下最大的障碍是企业内技术储备不足、科技力量薄弱

- **人才缺乏**：同时具备管理能力与数字化能力的复合型人才稀缺，转型难，且难以发挥转型后数字化系统的价值
- **数据迁移难**：数字化必然需要数据迁移，历史数据在导入新系统的过程中存在数据缺失、工作量大、无法匹配等问题
- **数据分析难**：一些企业由于技术能力薄弱，难以进行数据挖掘、清洗、整理等活动获得价值增值

不敢转：组织之间难以实现协同

人力资源管理数字化涉及**跨部门、跨职能**的系统集合，涉及科技、人力等多个部门，牵一发而动全身，一旦处理失误则会造成成本与风险损失

随意转：忽视后期运维与升级

局限于认知程度与资源储备的限制，未能认识到数字化转型是**持续迭代、不断进化**的，难以发挥数字化的连续支撑作用

人力资源数字化发展背景

1

人力资源数字化需求现状

2

人力资源数字化供给现状

3

人力资源数字化趋势展望

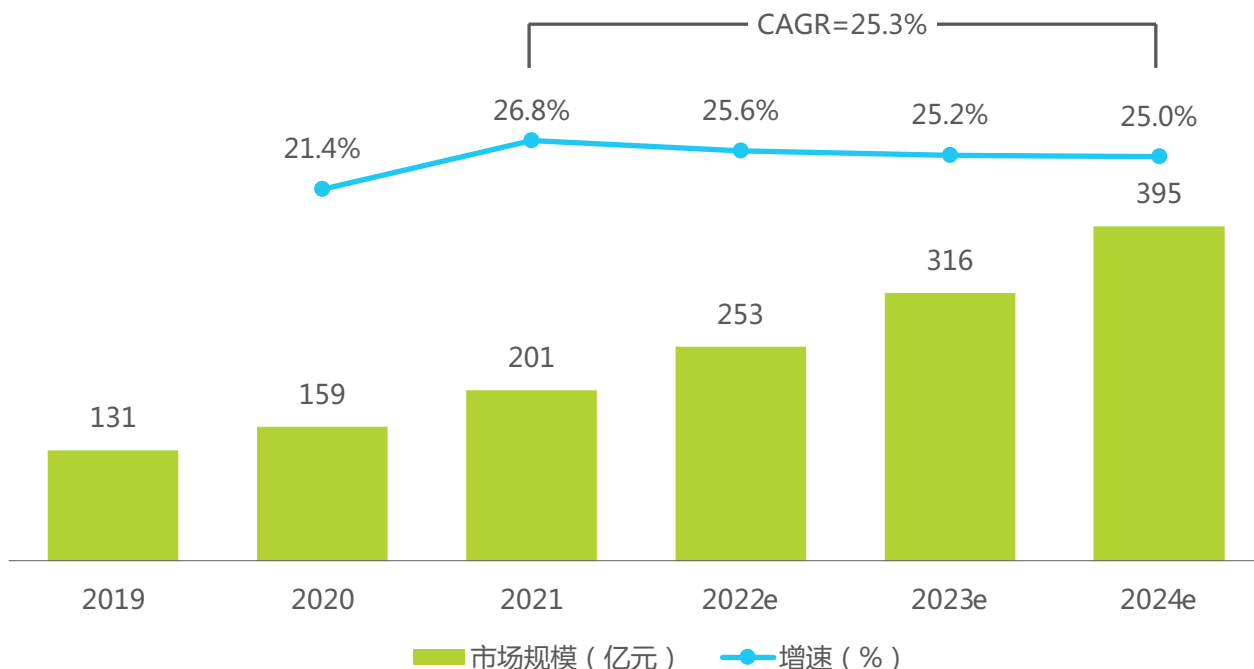
4

市场规模

2021年市场规模约200亿元，未来三年CAGR为25.3%

据艾瑞推算，2021年中国人力资源数字化市场规模约200亿元，同比增长26.8%。未来三年该市场将以25.3%的年复合增长率保持平稳增长，预计到2024年将达到约400亿元。从需求角度讲，背后的增长动力主要有：（1）企业对人力资源数字化管理逐渐重视；（2）SaaS模式加速人力资源数字化渗透；（3）企业在人力资源领域的数字化布局思路逐渐清晰，采购数字化产品模块增多，预算增加。从供给角度讲，增长动力主要有：（1）HR SaaS持续发力；（2）技术型新玩家和“跨界”玩家不断加入，市场供给力增强；（3）各路玩家在服务链路、服务精度和服务模式上打磨、升级，一站式解决方案输出比重增加，整体盈利能力提升。

2019-2024年中国人力资源数字化市场规模及增速预测



测算口径：以人力资源管理软件为主，包含数字化产品和基于产品的定制化相关服务，不包含技术渗透为传统人力资源服务带来的增收和纯管理咨询类收入。
来源：综合企业访谈、公开市场信息及艾瑞统计预测模型估算，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

产业图谱

数字化产品

HR SaaS

一体化



招聘管理



基础人事管理



劳动力管理



薪酬福利



人才管理



灵活用工



本地部署HR软件



综合管理软件



协同办公平台



电子签



数字化服务

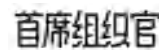
服务+产品



纯服务



管理咨询



注释：1.按服务商的主营业务类别划分，如“本地部署HR软件”对应厂商也可能提供SaaS产品等；2.数字化产品大类中“HR SaaS”和“本地部署HR软件”对应的厂商业务仅聚焦于人力资源领域，其他类别厂商为“跨界”玩家；3.仅展示部分典型企业，图谱中所展示的公司logo顺序及大小并无实际意义。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

核心玩家分析

- 核心技术
- 供给形态
- 服务链路
- 竞合格局
- 竞争要素
- 发展痛点



核心技术

大数据、云计算、AI、RPA等为人力资源数字化的技术羽翼

在数字化议题下，技术是数字化服务商的重要竞争内核和一大制胜秘籍。目前市场中人力资源数字化服务商主要采用四大技术手段为企业提供服务，构建自身的竞争壁垒：1) 大数据技术，主要用于沉淀员工数据，直观管理员工绩效等；2) 云计算，具备高并发、高可靠以及弹性拓展的特点，是人力资源数字化转型中的重要技术；3) 人工智能（AI），通过智能化手段处理常规工作，提效保质；4) 流程自动化（RPA），提高员工沟通效率，适于应用在重复度高以及可预测度高的流程中。

赋能人力资源数字化转型的核心技术及典型应用



大数据

为企业管理员工提供事实依据，实现科学管理

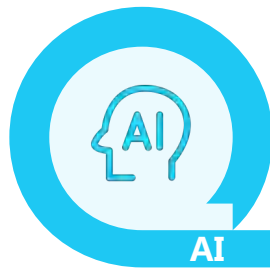
- ✓ **员工分析**：基于考勤等数据分析员工状态，关注异常变化
- ✓ **岗位招聘**：依据累积数据描绘人才画像，精准触达求职者
- ✓ **绩效激励**：根据往年数据，设计合理的绩效考核目标与奖惩机制



云计算

提供高并发、高可靠、可拓展的服务，实现多地员工实时互联

- ✓ **海量数据**：有效应对企业不断增长的业务量对庞大计算能力的需求
- ✓ **办公自由**：降低硬件设施对工作的限制，减小工作区域限制
- ✓ **个性化**：具备柔性化管理能力，满足不同企业的个性化需求



AI

简化人力资源管理中的冗余工作，可用于全人才生命周期

- ✓ **招聘工作**：简化招聘入职流程，实现人岗精准匹配
- ✓ **员工去留**：评估员工能力与特质，推动内部流动；预测员工离职意向
- ✓ **学习与培训**：通过文本分析自动筛选推荐培训资料



RPA

应用于人力资源流程中的战略流程、人才管理、运营等

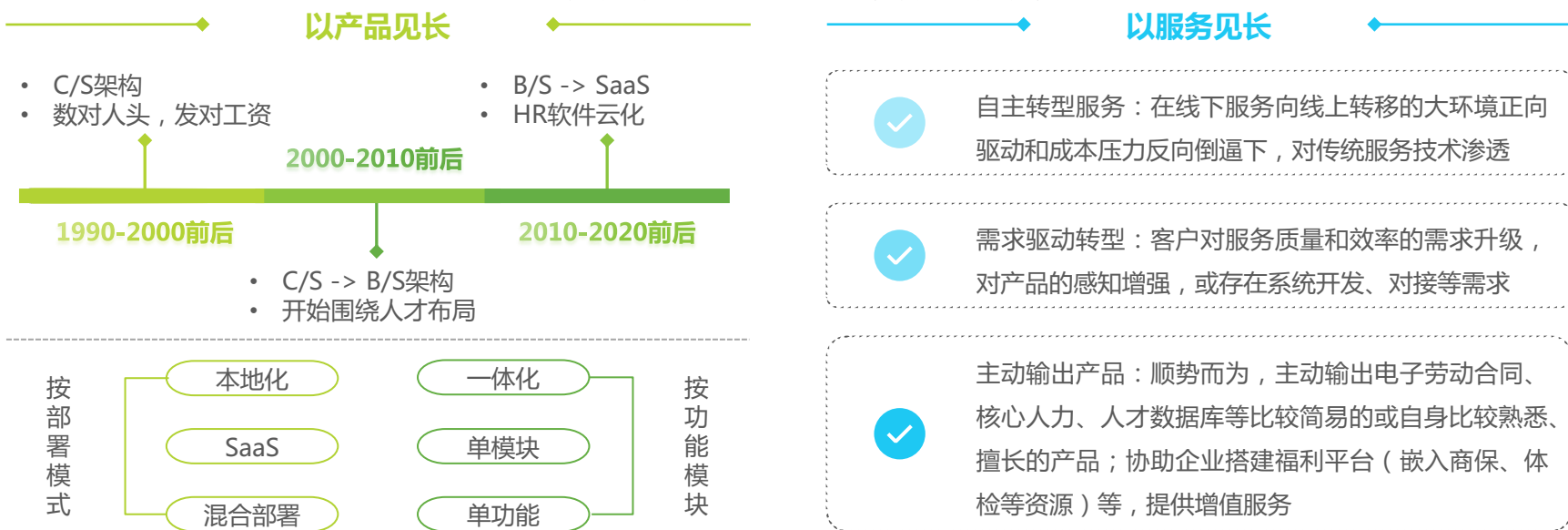
- ✓ **简化入职手续**：自动激活用户账户，根据规则发送入职文档、分配新员工的凭证
- ✓ **薪资核算**：收集和连接多个系统的数据，提高核算效率
- ✓ **员工背调**：轻松获得详细信息，创建流程报告

注释：本报告中的人力资源数字化服务商包含数字化产品供应商和数字化服务供应商。
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

产品类和服务类各有所长，满足不同企业的不同管理需求

在当前市场上，服务于企业人力资源数字化转型的核心玩家可以分为两类，一类以产品力见长，一类以服务力见长。以产品力见长的服务商主要为企业提供用于人力资源数字化变革的工具，以数字化技术赋能提升企业人力资源（多以标准用工为主）管理的能力。以服务力见长的（不含管理咨询）则借助数字化技术升级传统的人事代理、中高端人才寻访等服务。两类玩家并不是泾渭分明，在外部环境、客户需求等因素驱动下，一些服务供应商开始以服务+软件的组合拳模式让服务“看得见”，或直接输出福利平台、核心人力等较为简易或自身擅长的数字化产品；一些产品供应商也开始提供可标准化的自动化算薪、社保代缴等增值服务。这也在一定程度上体现了人力资源数字化产品与服务，线上与线下融合的趋势。

人力资源数字化市场主要玩家分类



□ **核心优势**：主要在技术侧；产品开发、产品架构等能力较强

□ **商业模式**：软件订阅费+（增值服务）+（平台交易分成）

□ **核心优势**：主要在资源侧；需求把握、个性化服务能力较强

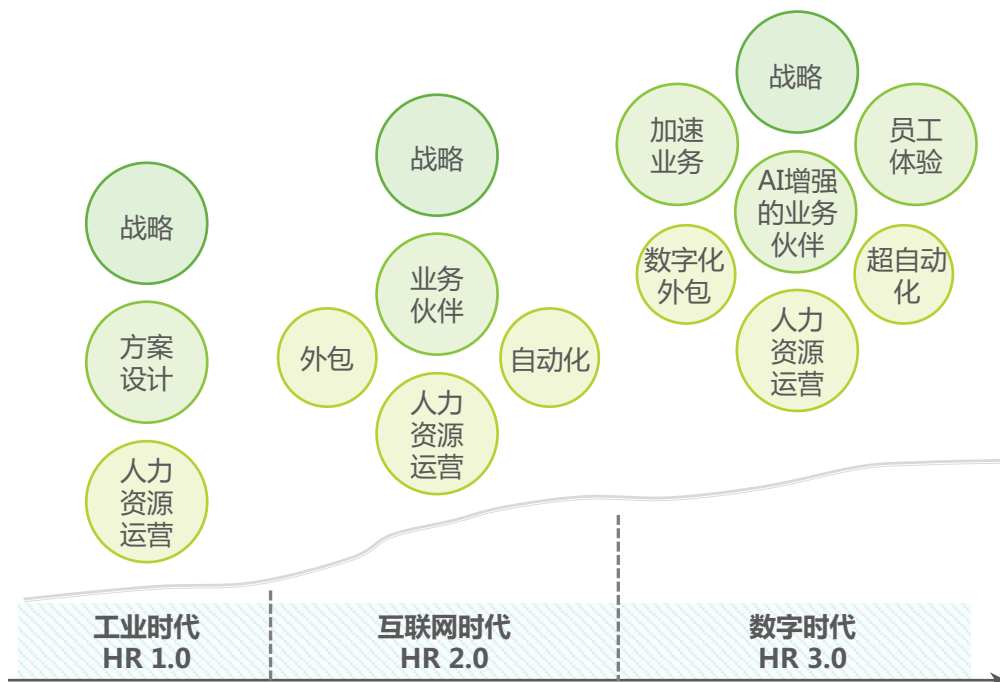
□ **商业模式**：一般按人天/月/年计费的服务费+（软件费用）

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

从职能向业务，由点到面、由浅及深不断渗透延展

过去几十年间，随着商业环境的变化，和大多数企业职能一样，人力资源发生了巨大的演变。HR 1.0主要关注项目和职位，HR 2.0将重点转移至流程和人员，效率被视为首要目标。HR 3.0更具变革，讲究员工体验，将AI等数字化技术视为核心资产，并采用敏捷实践等。随着人力资源的模式演变，数字化服务商的服务链路也在不断更迭，主要体现为服务对象和价值的横向延伸，产品线 and 解决方案不断完善、逐渐多元，以及各个场景下技术应用、服务内容及员工体验等方面的纵向能力下切。

人力资源及数字化服务商服务链路演变



横向延伸

- 对象：面向HR -> 面向全员（包含多种用工形态）
- 价值：提升事务性工作效率 -> 赋能人才发展和业务价值，驱动企业战略实现

纵向下切

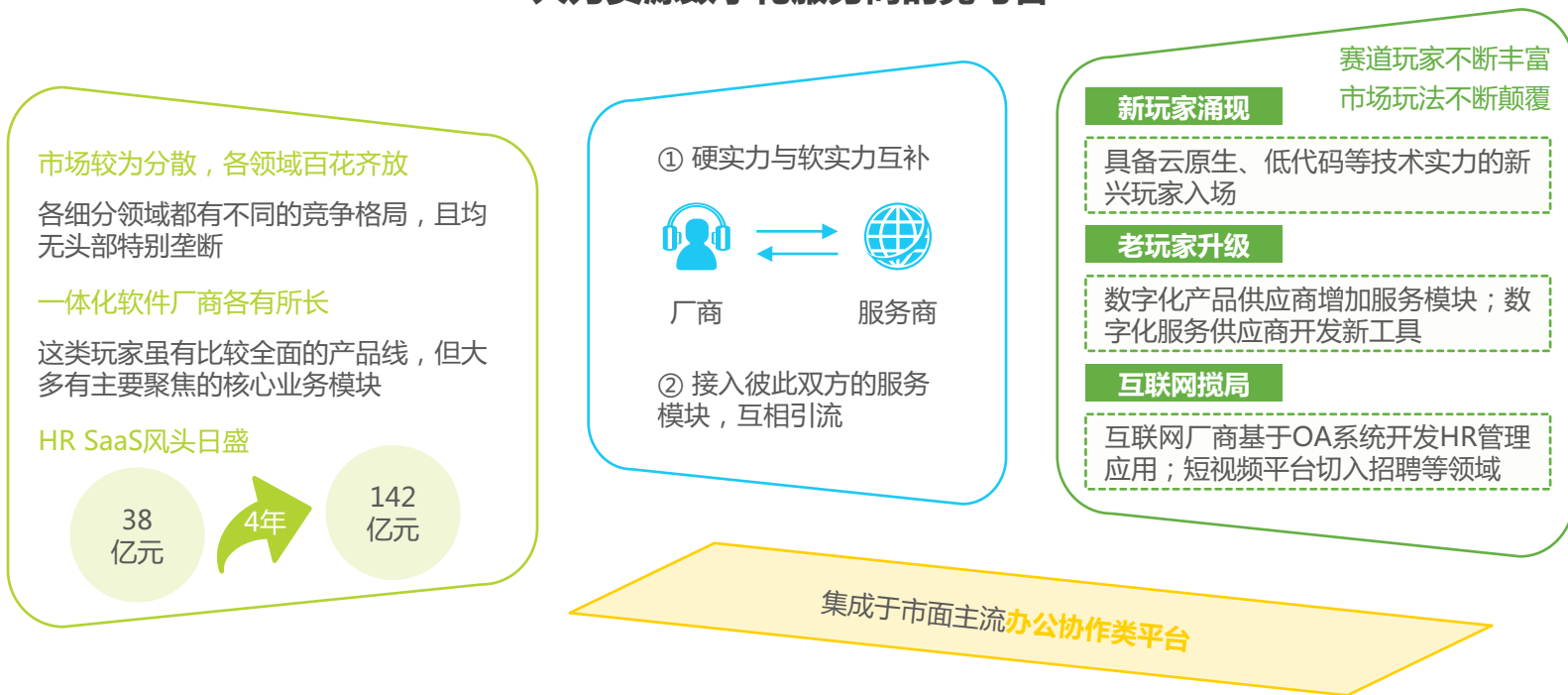
- 技术：各个场景下的技术能力升级
- 内容：解决方案化，线上产品与线下服务一体，或融入轻咨询、赋能培训等
- 体验：和业务场景结合愈发紧密，关注客户成功和体验

竞合格局

赛道玩家不断丰富，多元合作模式有待发掘

整体而言，中国人力资源数字化市场比较分散，在不同细分领域都有不同的代表厂商和竞争格局，属于百花齐放，百鸟争鸣。其中，HR SaaS风头日盛。与此同时，除老玩家能力迭代升级外，技术型和“跨界”型新玩家纷至沓来、下水掘金，市场竞争愈发激烈。各类新老玩家除了能力上的正面角逐外，还会在业务方面开展合作。但目前的合作主要产生于数字化服务商和办公协作平台之间，以及数字化产品供应商和服务供应商之间。前者主要表现为应用集成，后者的合作模式则主要体现为两类：（1）通过购买等商业形式或战略合作等形式实现硬软实力的融合互补；（2）双方通过互相接入服务模块来彼此引流。

人力资源数字化服务商的竞与合



来源：艾瑞《2021年中国HR SaaS行业研究报告》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

战略定力是发展之根，产品或服务的能力和价值是立身之本

对人力资源数字化服务商而言，如何在愈发激烈的市场中提升竞争力，稳固自己的一席之地是发展过程中必须直面的问题。除了笃定的价值判断和对行业的洞察外，业务理解能力、产品或服务的灵活性以及用户体验等因素同样不容忽视。一句话概括总结秘诀，即借助好用的工具，为合适的客户提供覆盖广或下切深，且具备业务契合度和弹性的有价值的产品或服务。在打磨好产品或服务的前提下，营销能力也是服务商不容小觑的竞争要素之一。

人力资源数字化服务商的竞争公式

$$\text{竞争力} = f \left(\begin{array}{c} \text{战略} \\ \text{定力} \end{array}, \begin{array}{c} \text{业务} \\ \text{理解} \end{array}, \begin{array}{c} \text{产品或服务} \\ \text{灵活性} \end{array}, \begin{array}{c} \text{员工} \\ \text{体验} \end{array}, \begin{array}{c} \text{营销} \\ \text{能力} \end{array} \right)$$



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

顶层设计不充足，底层认知有偏差，标准化体系难构建

人力资源数字化服务商的核心发展痛点在产业逻辑层面，集中于数字化心智与认知的培育。顶层设计上，甲方与乙方对业务场景的认知容易存在偏差，导致产品或服务与应用场景契合程度较低；底层认知上，产品和服务是数字化服务商打磨的关键，但在竞争中大量乙方将重点放在营销推广而非产品或服务升级，由此陷入同质化竞争。此外，对数字化服务商而言，产品或服务的建设前提是业务标准化程度的提升，但目前我国人力资源行业整体标准化程度较低。相关企业为实现良性发展，不仅需要从顶层设计到底层认知进行由上而下的逻辑重塑，还需要多方合力构建行业标准体系。

数字化服务商发展痛点



01 顶层设计：契合度

- **乙方**：在设计理念上，数字化工具与业务场景不契合，如部分服务商将招聘场景视为单链条场景，但实际复杂度要高得多
- **甲方**：甲方对自身业务的研究颗粒度不够，无法赋能乙方，导致乙方无法提供精细化的、契合业务场景的产品

02 服务商：标准化

- **现状**：目前只在服务大体流程上有一致的标准，仅在薪酬、个税、社保、劳动合同、电子签等领域相对标准化
- **问题**：人力资源围绕人开展服务，不同地区人群的需求不同，属地性较强，目前没有形成行业普遍标准，需要国家、头部企业以及行业协会共同制定

03 底层认知：产品思维

- **同质竞争**：产品创新性缺乏，同质产品竞争严重，容易陷入愈竞争愈同质、愈同质愈竞争的恶性循环之中
- **发展策略**：产品思维缺乏，相比于投资产品，服务商更愿意在营销服务上投入
- **社会原因**：中国整体人力成本较低，数字化软件价值相对来说较难凸显

典型厂商案例

*案例顺序按厂商首字母排序



覆盖员工全生命周期的人力资源数字化管理，助力业人一体协同共生

通过创新的一体化HR SaaS及人才管理平台——iTalentX，北森为中国企业提供人力资源管理场景中的技术和产品，包括HR软件、人才管理技术、员工服务生态和低代码平台的端到端整体解决方案，帮助企业实现覆盖员工招募、入职、管理到离职的全生命周期的数字化管理。围绕业人一体全新理念，北森发布iTalentX5.0，重点围绕业务经理、门店店长、HRBP三大业务角色发布新功能，用数字化平台赋能实现人力资源与业务运营的深度融合，助力人才成功到业务成功。

iTalentX产品架构体系



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

一体化、定制化和用户体验设计三管齐下锻造核心竞争力

北森在人力资源科技领域具备长足的沉淀与积累，形成了领先的技术产品实践、成熟的方法论以及丰富的客户案例。深耕HR SaaS领域十余年，北森最为核心的优势在于技术、产品一体化，覆盖人力资源全场景，构筑立体、牢固的发展护城河；其次，依托PaaS平台，北森的HR SaaS产品可以实现定制化，通过低代码以及无代码的拓展满足不同行业客户的个性化需求；此外，北森秉持“为员工而设计”的理念，采用以高效、愉悦以及温暖为主的Nature Design3.0方法论，在员工全生命周期的每一个场景中，重新定义员工和管理者的工作体验。

北森的核心竞争优势

重视员工体验

- 采用Nature Design3.0方法论，以便捷的操作、美观的设计和贴心的互动，为员工带去高效、温暖、愉悦的新体验

一体化 – HR SaaS

- HR侧：提供招聘、组织人事以及薪酬福利等全场景解决方案，有利于聚焦业务目标
- 管理侧：提供Ocean数据分析能力及人力解决方案，协助智能决策
- 员工侧：流程简明，操作便捷，提供良好的使用体验

定制化 – 北森鲁班PaaS

- 北森的一体化HR SaaS基于北森鲁班PaaS平台
- 北森鲁班PaaS平台是基于云数据架构、云原生的PaaS平台，可以对上层的HR SaaS软件进行无代码和低代码扩展，支持不同行业客户在PaaS平台上自主开发、拓展应用

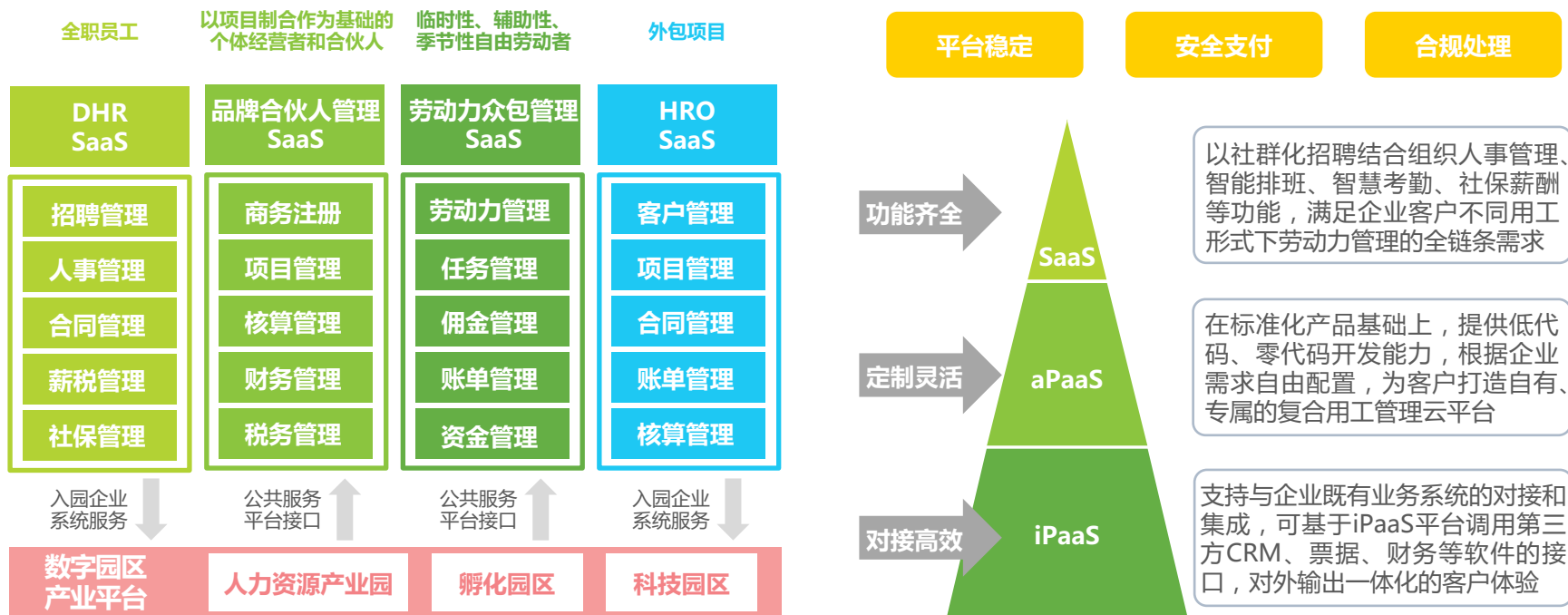


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

为多业态用工打造管理平台，满足灵活定制与高效对接需求

以“引领数字商业，打造新人力”为愿景，博尔捷数字科技集团面向新时代下企业多业态用工模式，推出劳动力众包管理 SaaS、品牌合伙人管理 SaaS、数字园区产业平台、DHR SaaS 和 HRO SaaS 五大产品线，打造复合用工管理云平台，赋能企业根据业务波动合理运用用工形式，实现用工精细化管理。博尔捷数字科技在多行业领域有着丰富的服务经验，理解多行业企业发展痛点，以 SaaS+aPaaS+iPaaS 满足企业客户在组织架构管理、用工结构管理等方面灵活定制与高效对接的需求，将业务数据与人力成本联动，帮助企业动态优化用工结构，节约人力成本、提高用工效率。

平台产品体系及技术优势

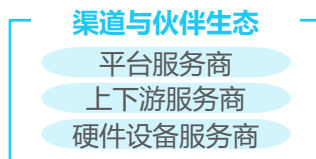
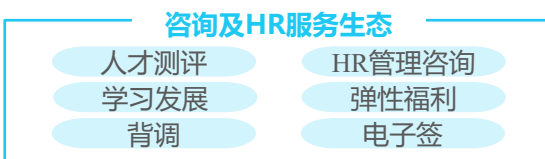
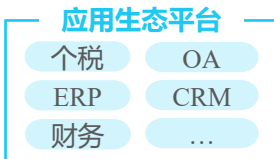
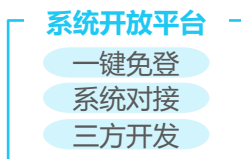
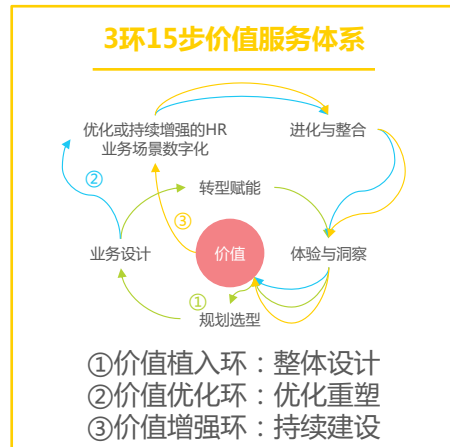
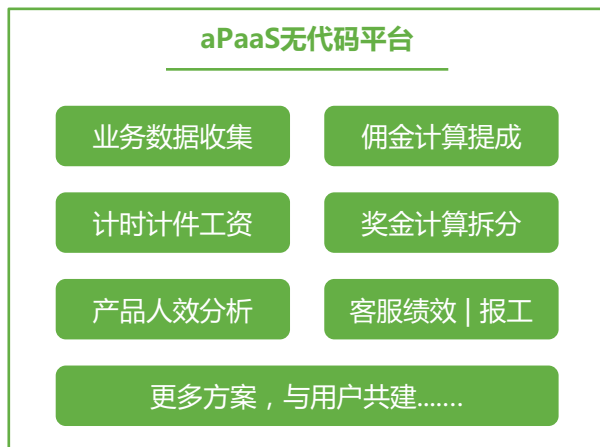


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

iHR 5.0一体化HR SaaS+智搭云aPaaS无代码平台+3环15步价值服务体系，助推中大型企业HR步入“业人一体”新时代

i人事成立于2015年，隶属于力德集团，是中国新一代互联网原生HR SaaS。2019-2021年i人事高速增长，客户数量激增1200%，用户覆盖50多个细分行业，一跃成为行业黑马。i人事通过“标准化 SaaS + 个性化配置+行业化应用解决方案”敏捷实现不同规模与行业的客户需求，其中上市企业客户超百家。创新性地将“HR SaaS + aPaaS + ‘3环15步’价值服务体系”三位一体结合在一起，使i人事从HR软件工具层面跃升为“HR管理伙伴+业务人力数据流程协同”综合管理系统，通过双引擎平台、无代码搭建和价值服务的融合，实现数据互通、流程闭环、角色协同，达到HR与业务对齐战略目标、协同一体，最终提升管理效能，助力战略落地。

i人事产品与服务体系



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

以薪酬为核心的人力资源全景数字化云平台

易路人力资源科技成立于2004年，致力于为中大型企业提供以薪酬为核心的人力资源全景数字化解决方案，包括核心人力资源管理、薪酬管理、劳动力管理、人才发展、持续绩效、数据洞察等。汇聚来自SAP、ADP、微软、Oracle、IBM、Kronos等行业实力派形成核心团队。易路服务现已覆盖全球20多个国家、国内310多个城市，陪伴300+中大型企业提升人力资源数字化效能，为300万+用户提供更佳的数字化工作体验，积累了深厚的人力资源数字化业务实践，满足不同行业、地区企业的多元化场景需求。易路主产品People+包括核心人力、薪酬管理、劳动力管理、人才发展、持续绩效、数据洞察等模块，帮助企业建得起队伍，管得住组织，激得活团队，激得活个人，留得住人才，看得清全局，找得到原因。

以薪酬为核心的人力资源全景数字化云平台产品与服务



标准支持服务

高级支持服务

AMS支持服务

增值服务



人力资源数字化云平台	独立应用	人力资源新服务				
 <p>People+</p> <p>一站式人力资源全景数字化平台</p> <p>数字化激励 柔性组织 共享服务 持续绩效 全面薪酬 劳动力管理 人才发展 数据洞察 培训赋能</p>	 <p>薪智</p> <p>AI薪酬大数据 分析平台</p>  <p>易个税</p> <p>薪税一体化 SaaS管理平台</p>	<p>薪酬社保外包服务</p> <p>薪酬核算 个税申报 薪资代发 社保管理</p> <p>全面薪酬</p> <p>商业保险 体检/医疗 弹性福利 长期激励</p>				
<p>用户应用自助工作空间</p> <table border="0"> <tr> <td>  <p>易搭 工作空间</p> </td> <td> <p>人力运营Cube 覆盖员工全生命 周期管理</p> </td> <td> <p>行业实践Cube 共创人力资源各 行业卓越实践</p> </td> <td> <p>数据洞察Cube 以问题为导向进 行数据洞察</p> </td> </tr> </table>			 <p>易搭 工作空间</p>	<p>人力运营Cube 覆盖员工全生命 周期管理</p>	<p>行业实践Cube 共创人力资源各 行业卓越实践</p>	<p>数据洞察Cube 以问题为导向进 行数据洞察</p>
 <p>易搭 工作空间</p>	<p>人力运营Cube 覆盖员工全生命 周期管理</p>	<p>行业实践Cube 共创人力资源各 行业卓越实践</p>	<p>数据洞察Cube 以问题为导向进 行数据洞察</p>			

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

科技与服务融合，陪伴中大型企业提升人力资源数字化效能

易路面向行业中大型企业和快速成长的公司。聚焦细分行业，打造标杆客户，为行业中大型企业客户提供良好的交付，通过积累行业已验证的中大型企业成功案例，从上而下，为行业及市场有效传递易路的产品价值，通过领头羊效应，为客户选择易路建立信心。

竞争优势及服务客户

★ 竞争优势

- 架构灵活

易搭平台摆脱传统僵化的功能性束缚，支持用户以最简单的**拼图式操作**搭建专属的人力资源全景数字化方案
- 📄

快速交付

疫情期间实现100%线上远程交付，实现**2周**线上交付绩效管理系统的，**5周**线上0-1交付目标精细化管理系统
- 👤

人效驱动

整合联动业务，与行业领先企业共创人力资源数字化场景，采用**SaaS平台**确保行业**最佳实践**的落地迭代
- 📊

数据洞察

以薪酬为核心，洞察人力成本、优化管控；基于**六大体系几十种指标体系**全面洞察数据，驱动战略决策与执行
- 📄

合规优势

易路是国内软件行业中，**首家**通过权威数据安全认证**SOC1&SOC2&SOC3**的SaaS服务企业；拥有数十项软件专利技术

🔄 服务客户

消费品零售	LVMH 来伊份 LYFEN	Levi's NEIWA	大地影院集团 Dadi Cinema Group
互联网	国行 e签宝	途虎养车 百姓网 简单·快速·搞得上	
高端服务	德邦快递 Aden	ISS	SKYFM
金融	宜农科技 NOAH 诺安财富	USMART Securities 盈立证券	Liberty 利宝保险
医药健康	AlfaMed ThermoFisher SCIENTIFIC	SINOEMED 赛诺医疗	MALOCLINIC
教育培训	昆山杜克大学 DUKE KUNSHAN UNIVERSITY		YCS WYIES
制造	AMEC JSG	GE intron 英恒	BEKAERT Better together
多元化产业集团	CEC 中国电子 中广核 CGN	CITIC 中信集团 Abbott	SHIMAO 世茂集团

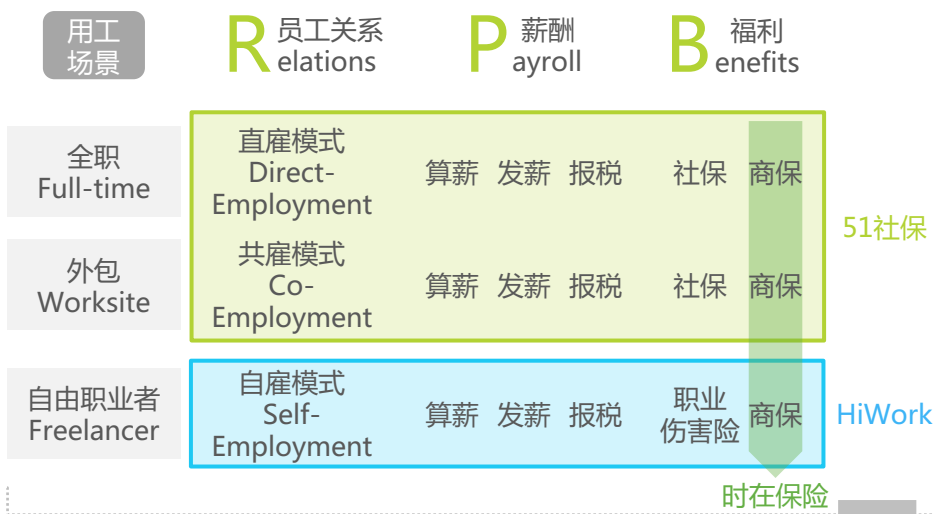
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

用101HR SaaS为成长型企业提供专业雇主服务

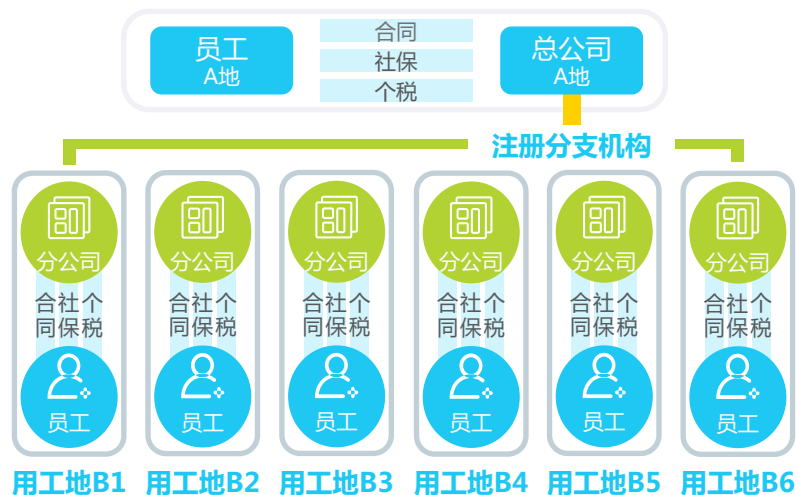
众合云科旗下的51社保，是技术驱动的PEO专业雇主服务商。2014年，51社保开创了“互联网社保服务”模式，将互联网技术与共享服务理念相结合，探索科技驱动的社会化大规模HRSSC实践。以101HR SaaS平台为基础，链接员工关系、薪酬和福利等人力资源服务，全面覆盖合同、薪酬、福利等模块，实现对雇员整个雇佣关系的全生命周期管理，形成一站式PEO SaaS解决方案，帮助成长型企业克服发展痛点，聚焦主业，实现更快增长。

覆盖全用工场景的专业雇主服务

101HR SaaS的RPB三大模块



集团企业多主体集中管控示意图



解决

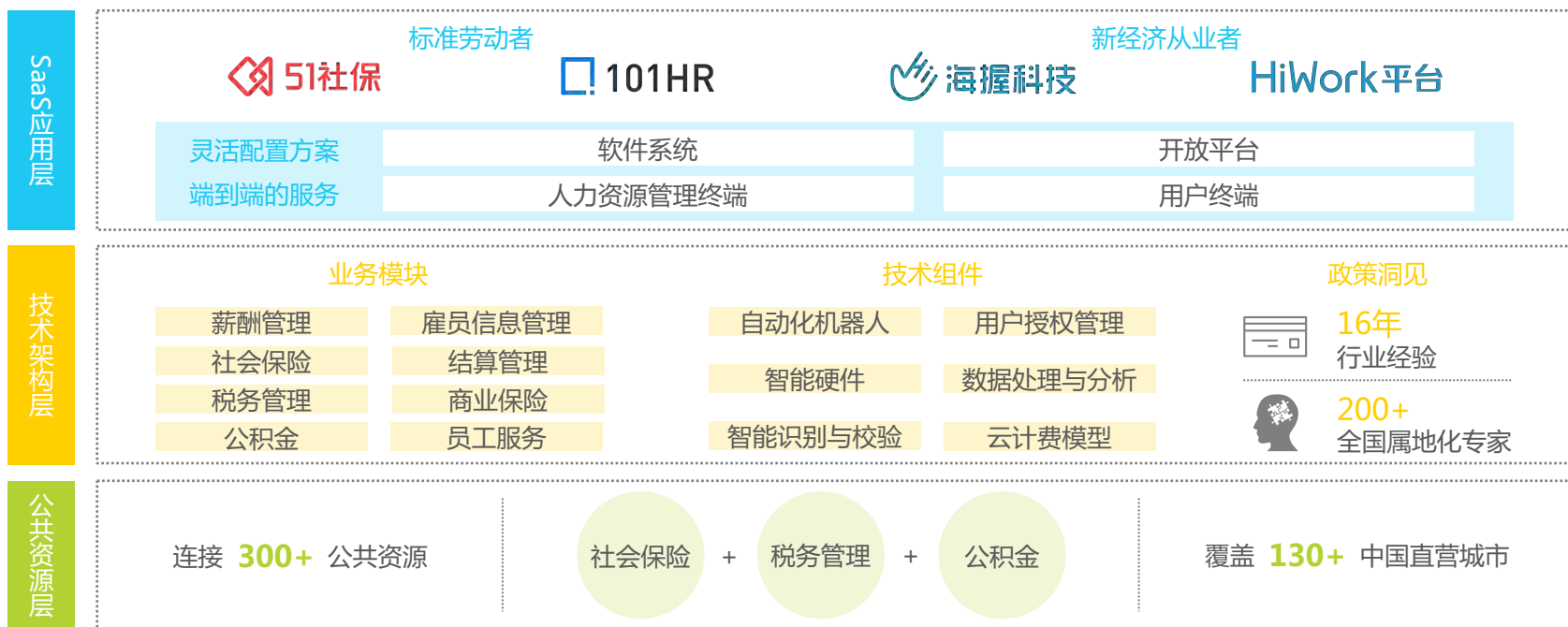
成长型企业 八大痛点

- HR团队人数占比低
- HR服务赶不上业务扩张速度
- 线下海量员工信息管理成本高
- 员工绩效核算的准确与及时性
- 各地社保政策差异化调整
- 员工福利薄弱
- 用工风险规避
- 不同类型员工的集中化管理

助力传统人力资源数字化转型的科技服务商

众合云科是国内领先的HR SaaS科技服务商，依托一站式SaaS服务平台，以科技为驱动，针对标准劳动者、新经济劳动者等多种人群提供端到端专业雇主服务。旗下品牌包含51社保、101HR、海握科技等。众合云科的核心优势为4S服务模式，即**专业方案能力 (Solution)**、**互联网产品技术能力 (System)**、**高效的共享服务能力 (Shared Service)**。在强客户导向的价值观驱动下，众合云科以16年的行业洞察和资源积累为盾，以自身的RPA、云计算、大数据等技术实力为矛，以灵活易用的产品为媒介，为客户提供高效的综合性共享服务解决方案，构筑企业自身发展的护城河。

众合云科核心产品和能力布局



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

人力资源数字化发展背景

1

人力资源数字化需求现状

2

人力资源数字化供给现状

3

人力资源数字化趋势展望

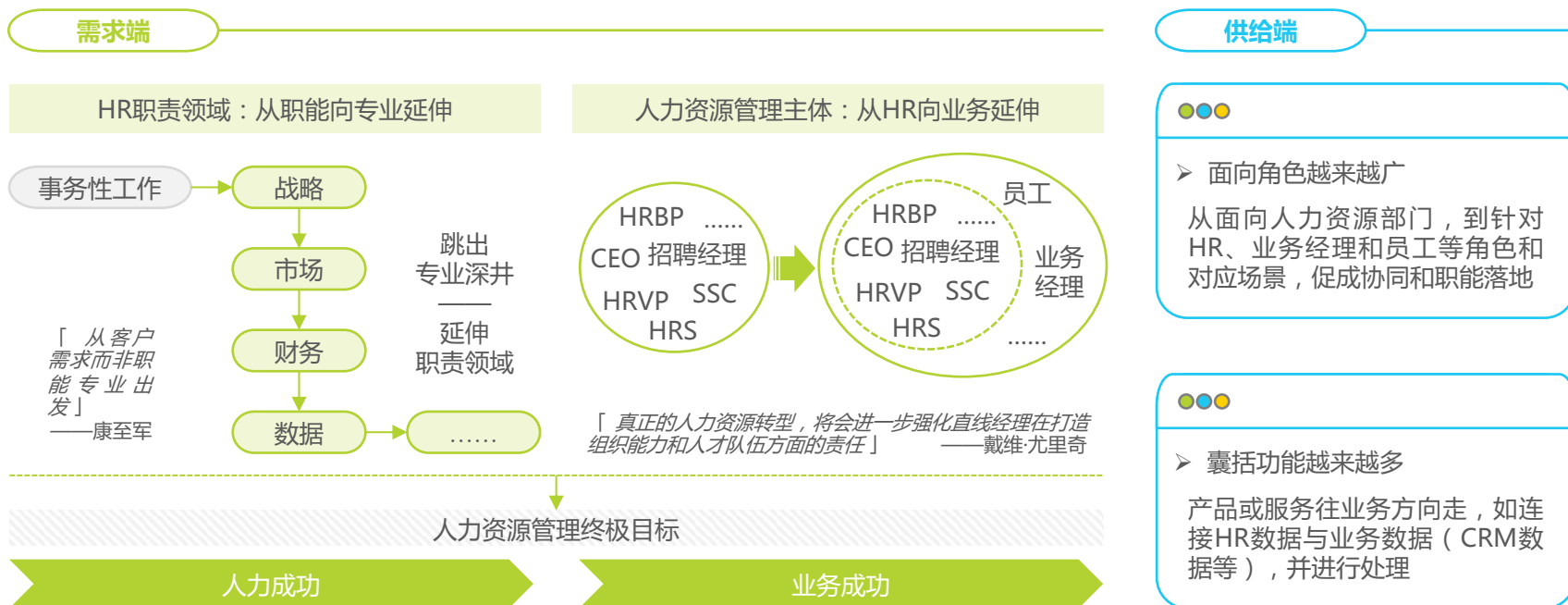
4

理念：业人一体化

业务人力并非泾渭分明，两者相融相促渐成供需两端共识

人力资源正在逐渐靠近业务，“HR的工作应当从理解业务和业务需求开始”以及“人力资源管理不仅仅是人力资源部的事情，业务部门也要参与其中”等理念正在不断被企业接受。根据前文“落地现状”中的数据显示，在人力资源数字化领域，当前我国企业“管理和业务数字化转型并行，更贴近业务实际需求”的整体实现水平并不高，这意味着人力和业务一体化仍存在较大可渗透空间。与此同时，部分数字化服务商也开始推行业务人力一体化理念，从覆盖场景和囊括功能等角度出发，优化产品或服务，帮助企业更好地连接人力与业务，实现人力资源管理的更深层次价值。

供需两端对于业务人力一体化的理念趋同



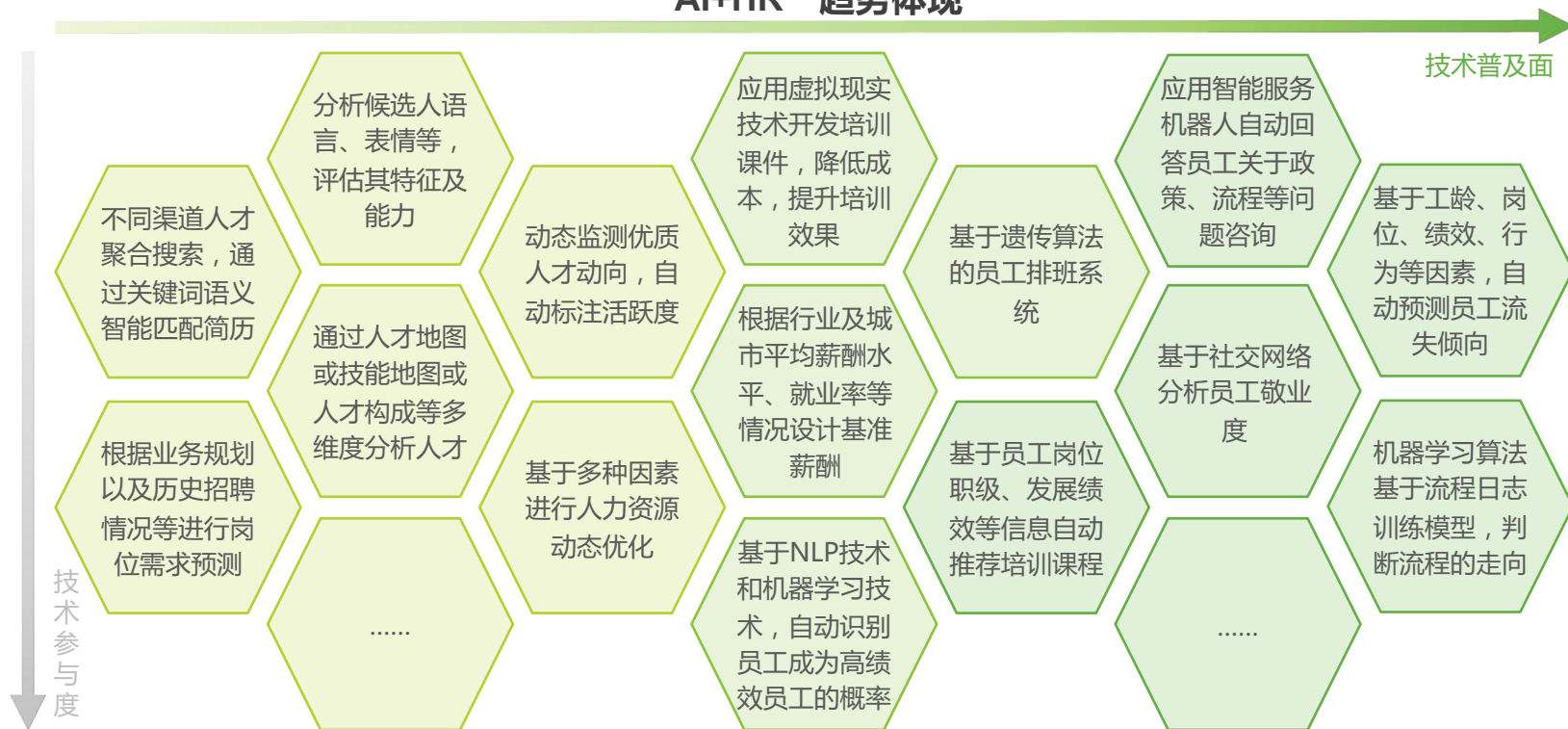
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

技术：智能化

拓展AI技术应用广度与深度，重塑人力资源管理新模式

如前文三条主线显示，智能化是人力资源数字化的必经之路。近年来，AI与人力资源管理融合程度不断加深，行业应用逐渐明晰。但总体而言，目前我国人力资源领域的智能化应用尚处于初步发展阶段，主要表现为视频识别、语音识别等**弱人工智能**，主要应用于**招聘和培训**环节，技术参与度较低，技术普及面较小。除认知不足外，数据标准化不足、使用规范缺乏等均是掣肘AI在人力资源管理中渗透的几大挑战。未来在政策、经济、技术等因素推动下，随着市场的不断成熟，人工智能将会在更多人力资源场景中落地更深层次的应用，提升企业**工作效率和决策科学性**，促进管理模式转型。

“AI+HR” 趋势体现



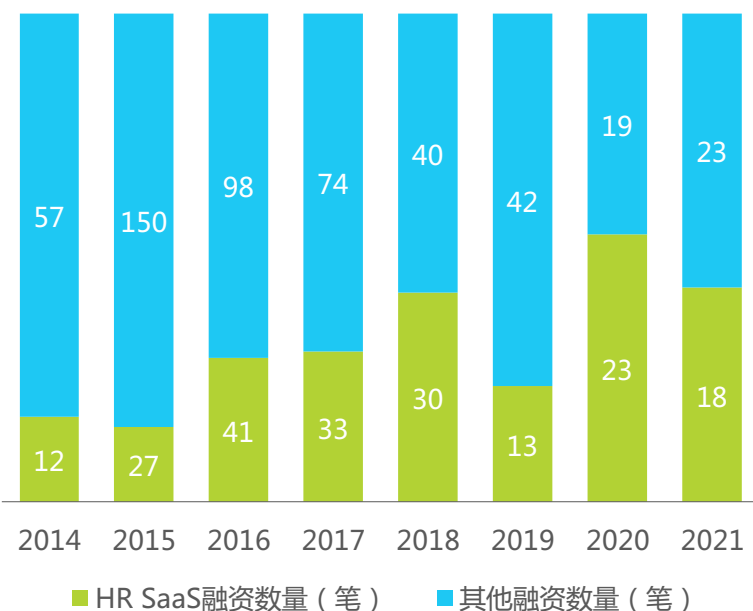
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

产品：SaaS化

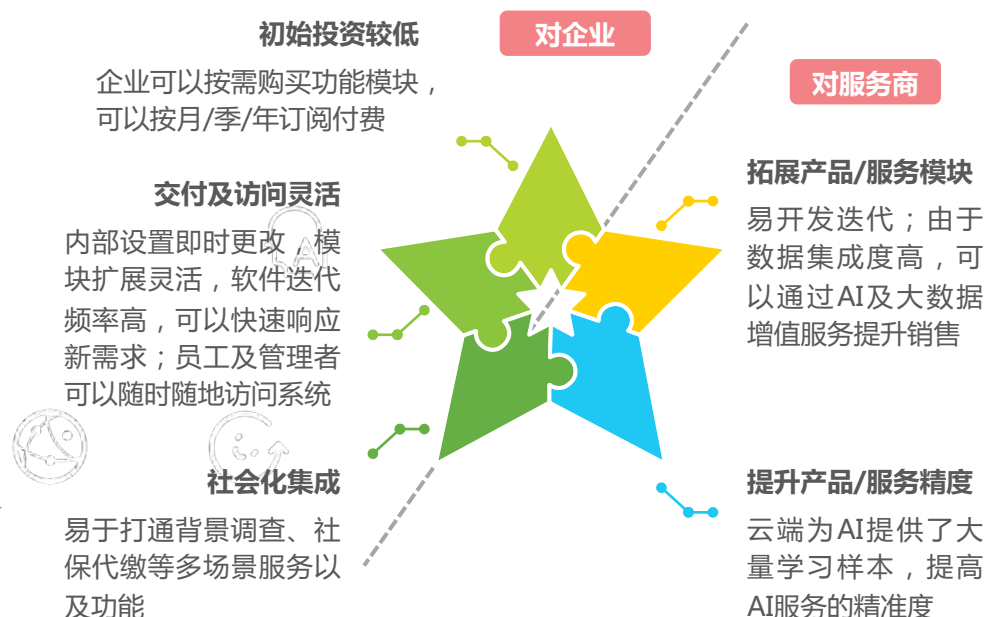
快迭代、易访问和社会化集成等功能为供需双方提供多重价值

人力资源数字化产品的SaaS化是大势所趋，目前已有诸多实践，部分以本地部署软件起家的厂商也开始进行SaaS化的尝试。与此同时，在人力资源数字化相关领域中，资本市场对HR SaaS的关注度大体上逐年攀升。与本地部署相比，SaaS云端部署不仅能节省企业的初始投资成本，还能凭借灵活配置、快速迭代和便捷访达等特征优化企业体验。SaaS产品还具备社会化集成、AI等功能，对数字化服务商而言，不但利于拓展附加模块，扩大产品或服务覆盖面，而且更易于提升产品或服务的精准度，是能够帮助提升自身盈利能力的更具延展性的商业模式。

2014-2021年中国HR SaaS融资事件占 人力资源数字化融资事件比例



SaaS产品为人力资源数字化赋能的 核心价值体现



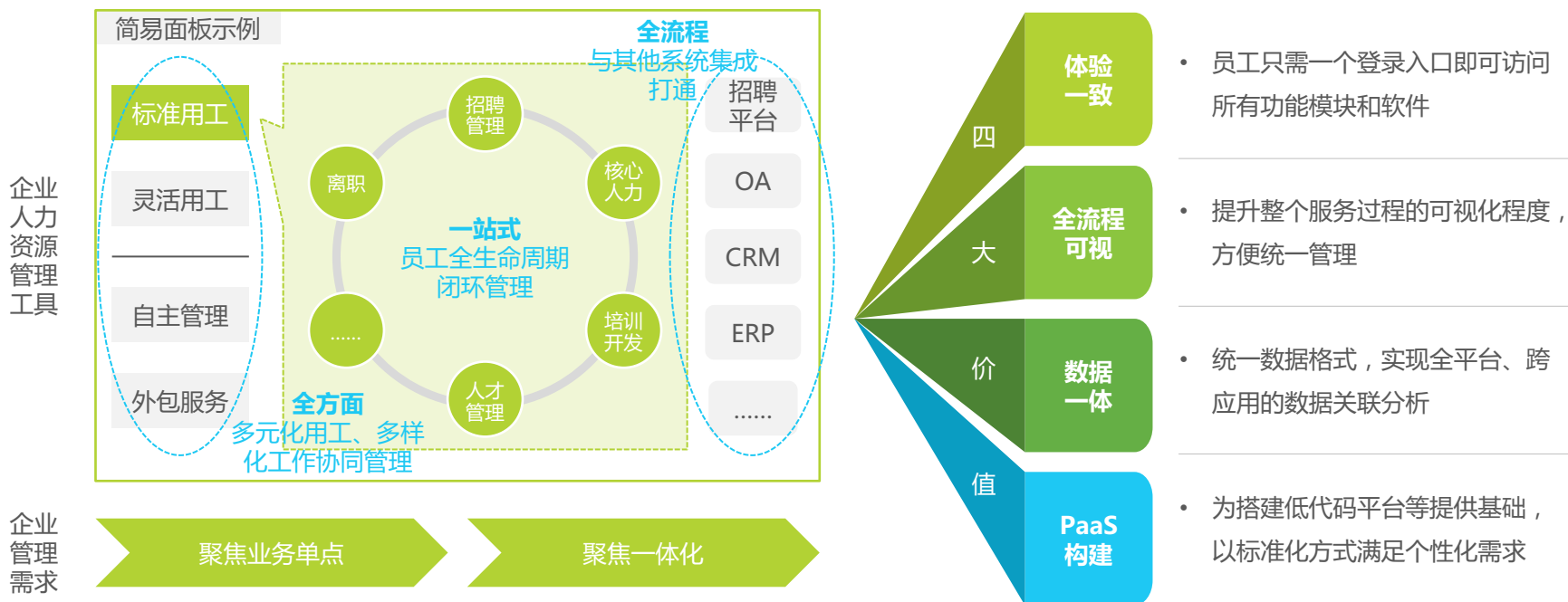
来源：IT桔子，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

产品：一体化

一站式、全流程以及全方面服务人力资源管理是中长期趋势

一体化是大势所趋，也是产品发展的终极目标。在我国人力资源数字化发展初期，产品供应商结合自身技术优势与市场需求结构，大多会从适合自身的专业细分领域切入，专注生产单一模块软件。随着企业管理需求变化，采购单模块软件的痛点涌现，如员工数据割裂等。即使软件集成能够在一定程度上解决这类问题，不少企业仍希望通过一个入口解决所有场景下的多元化人力资源管理。但实现一体化道阻且长，并非易事，目前大多服务商的服务链路仍比较离散。这背后的难点除行业经验沉淀、产品技术打磨需要时间外，还有2B服务链条长，销售、交付、客户成功等环节实力构建较难等。

数字化产品一体化的特征与价值



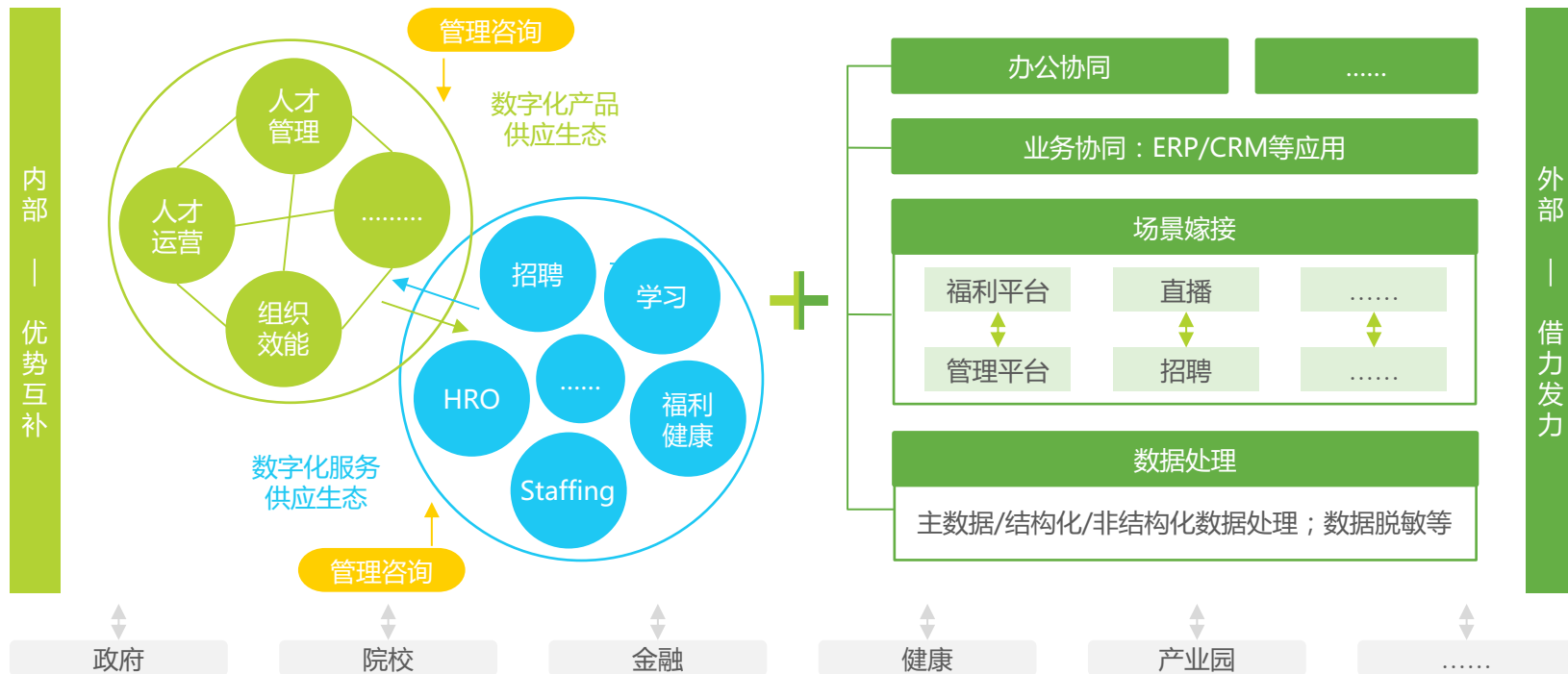
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

市场：生态化

产业链上下游、内外合作协同，从细从深打造产业生态系统

为实现一体化的终极目标，数字化服务商一般有两路径，一是先把大面铺开，多点涉足，但往往下切深度欠缺；二是通过生态化的方式补齐能力短板，将自身塑造成为“六边形战士”。综合来看，为满足VUCA时代的市场多元需求，生态化会是不少服务商的选择。生态合作的方式主要有几种，一种是产品供应商之间或产品与服务供应商之间优势互补、强强联合，进行资源共建共享；一种是管理咨询类企业为数字化服务商提供赋能；还有一种则是数字化服务商与OA、ERP、CRM、财税、大数据和短视频等无直接竞争关系的平台类、技术类和渠道类等服务商进行业务合作或场景嫁接，借力发力，扩展服务边界，深化服务水平，优化客户体验。

人力资源数字化之生态趋势一览



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

鸣谢页

特别鸣谢以下企业对艾瑞咨询研究院
《2022年中国人力资源数字化研究报告》的支持



北森



博尔捷数字科技



FESCO



i人事



易路



众合云科

近期研究规划（公开发布类）



2022年 中国银行业数字化转型研究报告

本报告将介绍银行数字化行业的发展背景，对中国商业银行进行数字化转型的关键要素进行梳理分析，聚焦银行数字化转型解决方案与产品提供方，洞察我国银行数字化市场行业现状。在此基础上，报告将进一步拆解银行数字化的差异化实施路径及技术需求判断，选取银行数字化服务领域的优秀企业，探索银行数字化转型最优路径。



2022年 中国工业软件行业发展洞察与估值分析报告

本报告将立足于中国工业产业升级和智能制造的大背景，通过对供应端产品和市场的剖析，以及需求端痛点和解决方案的洞察，探讨工业软件企业如何打造自身竞争力，赋能中国工业产业，给企业带来新的增长与转型机会，由此思考中国工业软件行业的现状与未来趋势。报告还将展示各赛道厂商格局，代表厂商的服务能力，共创中国工业软件行业新篇章。

2022年中国大数据分析平台行业研究报告

2022年中国商超数字化研究报告

... ..

艾瑞新经济产业研究解决方案



行业咨询

- 市场进入 为企业提供市场进入机会扫描，可行性分析及路径规划
- 竞争策略 为企业提供竞争策略制定，帮助企业构建长期竞争壁垒



投资研究

- IPO行业顾问 为企业提供上市招股书编撰及相关工作流程中的行业顾问服务
- 募 投 为企业提供融资、上市中的募投报告撰写及咨询服务
- 商业尽职调查 为投资机构提供拟投标的所在行业的基本面研究、标的项目的机会收益风险等方面的深度调查
- 投后战略咨询 为投资机构提供投后项目的跟踪评估，包括盈利能力、风险情况、行业竞对表现、未来战略等方向。协助投资机构为投后项目公司的长期经营增长提供咨询服务

关于艾瑞




艾瑞咨询是中国新经济与产业数字化洞察研究咨询服务领域的领导品牌，为客户提供专业的行业分析、数据洞察、市场研究、战略咨询及数字化解决方案，助力客户提升认知水平、盈利能力和综合竞争力。

自2002年成立至今，累计发布超过3000份行业研究报告，在互联网、新经济领域的研究覆盖能力处于行业领先水平。

如今，艾瑞咨询一直致力于通过科技与数据手段，并结合外部数据、客户反馈数据、内部运营数据等全域数据的收集与分析，提升客户的商业决策效率。并通过系统的数字产业、产业数据化研究及全面的供应商选择，帮助客户制定数字化战略以及落地数字化解决方案，提升客户运营效率。

未来，艾瑞咨询将持续深耕商业决策服务领域，致力于成为解决商业决策问题的顶级服务机构。

联系我们 Contact Us

 400 - 026 - 2099

 ask@iresearch.com.cn



企 业 微 信



微 信 公 众 号

法律声明

版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，其版权归属艾瑞咨询，没有经过艾瑞咨询的书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制、传播或输出中华人民共和国境外。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，部分文字和数据采集于公开信息，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，艾瑞咨询对该等信息的准确性、完整性或可靠性作尽最大努力的追求，但不作任何保证。在任何情况下，本报告中的信息或所表述的观点均不构成任何建议。

本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。

为商业决策赋能

EMPOWER BUSINESS DECISIONS

iResearch

艾 瑞 咨 询