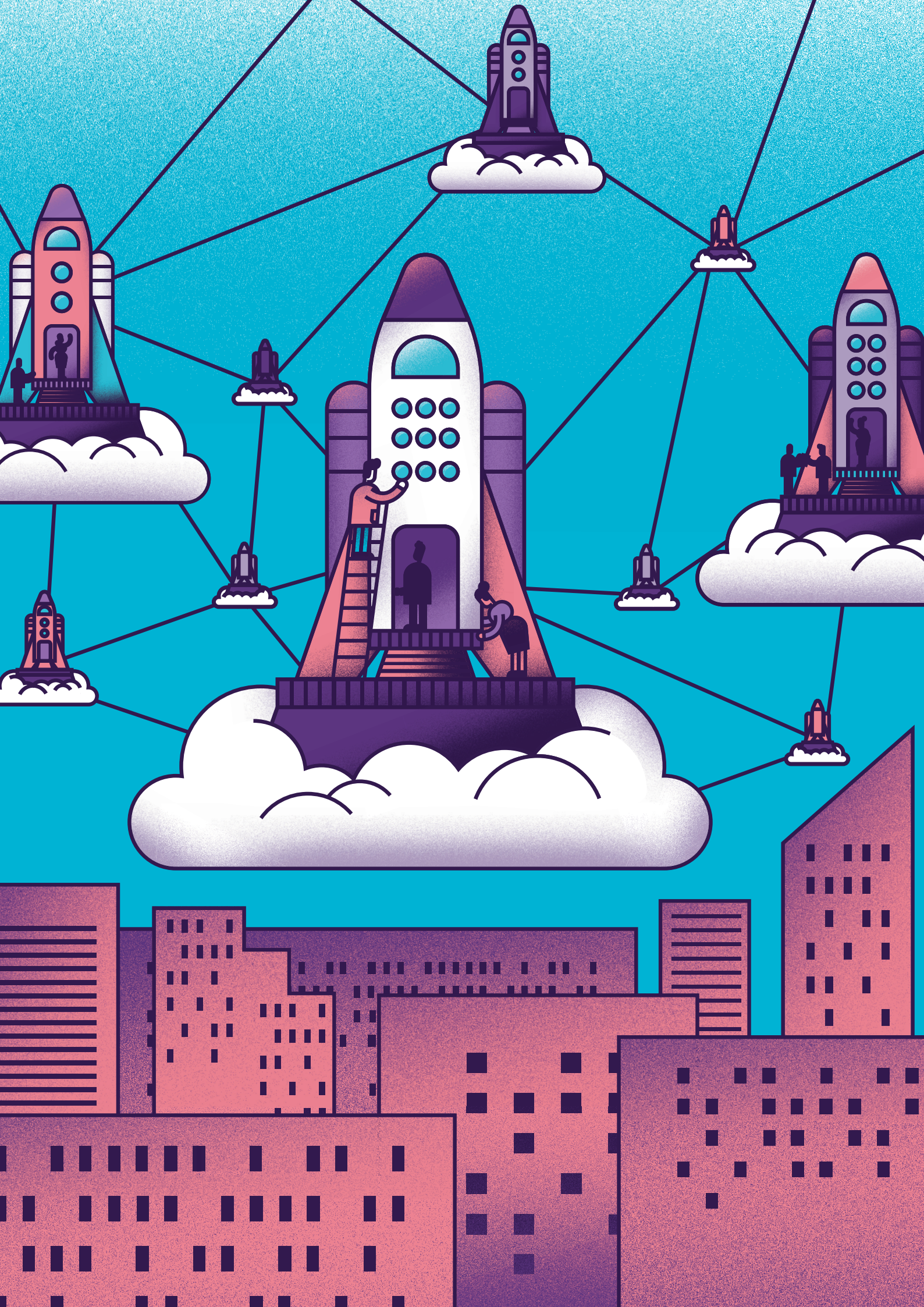


| Хмарні технології в HR



Хмарні технології в HR

Стартовий майданчик, а не місце призначення

За останні кілька років підрозділи управління персоналом (HR) досить успішно переходять на хмарні технології. Проте, незважаючи на загальний успіх хмарних платформ, постачальники стикнулися з проблемою їхньої відповідності інноваційним методам управління персоналом, що змусило організації шукати оптимальні рішення за принципом «краще, ніж нічого». До того ж компанії, які починають використовувати системи управління персоналом (HCM) на базі хмарних технологій, не акцентують увагу на необхідних доробках щодо алгоритму роботи, архітектури даних і сприйняття користувачем. Це призводить до впровадження технологій, які реалізують далеко не весь свій потенціал. А втім, хмарні системи HCM закладають фундамент для змін та інновацій, даючи організаціям можливість зосередитися на більш актуальних проблемах.

НR-технології й досі залишаються одним з основних викликів для бізнесу. 74% респондентів цього річного дослідження Global Human Capital Trends вважають його важливим або дуже важливим, а 21% назвали його однією з трьох найактуальніших проблем, з якими стикнулися їхні організації вже з початку 2019 року. Хоча в інтегровані хмарні системи було інвестовано понад 20 мільярдів доларів США, організації залишаються незадоволеними результатом. Дослідження Deloitte показує, що середній рівень задоволеності від цих систем – лише 3,3 бали з 5, що на 3% менше, ніж минулого року¹. Незважаючи на зацікавленість компаній в кращому управлінні даними, лише 26% респондентів говорять про ефективне використання технологій і методів аналізу даних. Лише 6% вважають HR-технології, що використовуються, дуже ефективними, у той же час, як переважна більшість (65% респондентів) продовжують вважати HR-технології неефективними², або лише частково ефективними для досягнення ключових цілей.

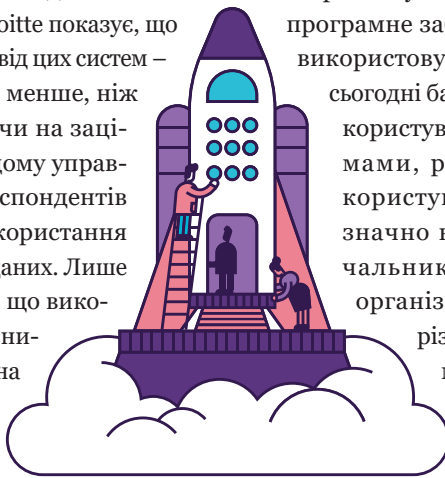
Хмарні технології: очікування та реальність

Останні кілька років один із ключових HR-трендів – перехід на підписку на користування хмарними сховищами, мета яких – зменшити навантаження на IT-департаменти щодо управління програмним забезпеченням для HR, забезпечити більш комплексний інструментарій, удосконалити процес управління даними,

покращити сприйняття систем користувачем та пришвидшити впровадження інновацій.

У кожній з цих сфер організаціям вдалося досягти певних успіхів. По-перше, багато хто продовжує користуватися цілим набором HR-систем. Лише 5% респондентів цього річного опитування повідомили про наявність повністю інтегрованої хмарної HR-платформи. Решта респондентів використовують як хмарне, так і локальне програмне забезпечення, а 29% взагалі не використовують ніяких систем. Оскільки сьогодні багато організацій продовжують користуватися численними HR-системами, рівень їхнього сприйняття користувачами та рівень інтеграції значно нижчі, ніж обіцяють постачальники хмарних систем. Багато організацій залучають працівників різних рівнів для пошуку максимально зручних рішень та для забезпечення більш якісної технічної і функціональної інтеграції.

По-друге, більшості постачальникам хмарних рішень не вдається «йти в ногу» з бізнес-інноваціями та технічним прогресом. На сьогодні середньостатистичний відділ роботи з персоналом має дев'ять і більше облікових систем (вісім – станом на попередній рік). Тобто організації продовжують інвестувати у різні рішення, сподіваючись задовольнити всі свої потреби³. У сфері управління персоналом з'явилося багато нових постачальників інноваційного програмного забезпечення, створивши тим самим новий ринок управління талантами на базі штучного інтелекту, встигати



за швидкістю якого складно для багатьох постачальників систем планування ресурсів підприємства (ERP). До того ж ринок робототехніки та когнітивної автоматизації швидко зріс, відтак, постачальники ERP-систем не завжди могли відповідно реагувати на такі темпи зростання випуском нових продуктів.

По-третє, іноді постачальники перебільшують можливості своїх хмарних систем. Коли ми запитали респондентів, чого вони очікували і що насправді отримали від хмарних технологій, відповіді виявилися неоднозначними (рис. 1).

Як свідчать дані на рис. 1, хмарні технології дали організаціям можливість консолідувати дані, створити єдиний інтерфейс користувача і покращити доступ до даних. Однак, як бачимо, самі по собі хмарні технології не мали значного

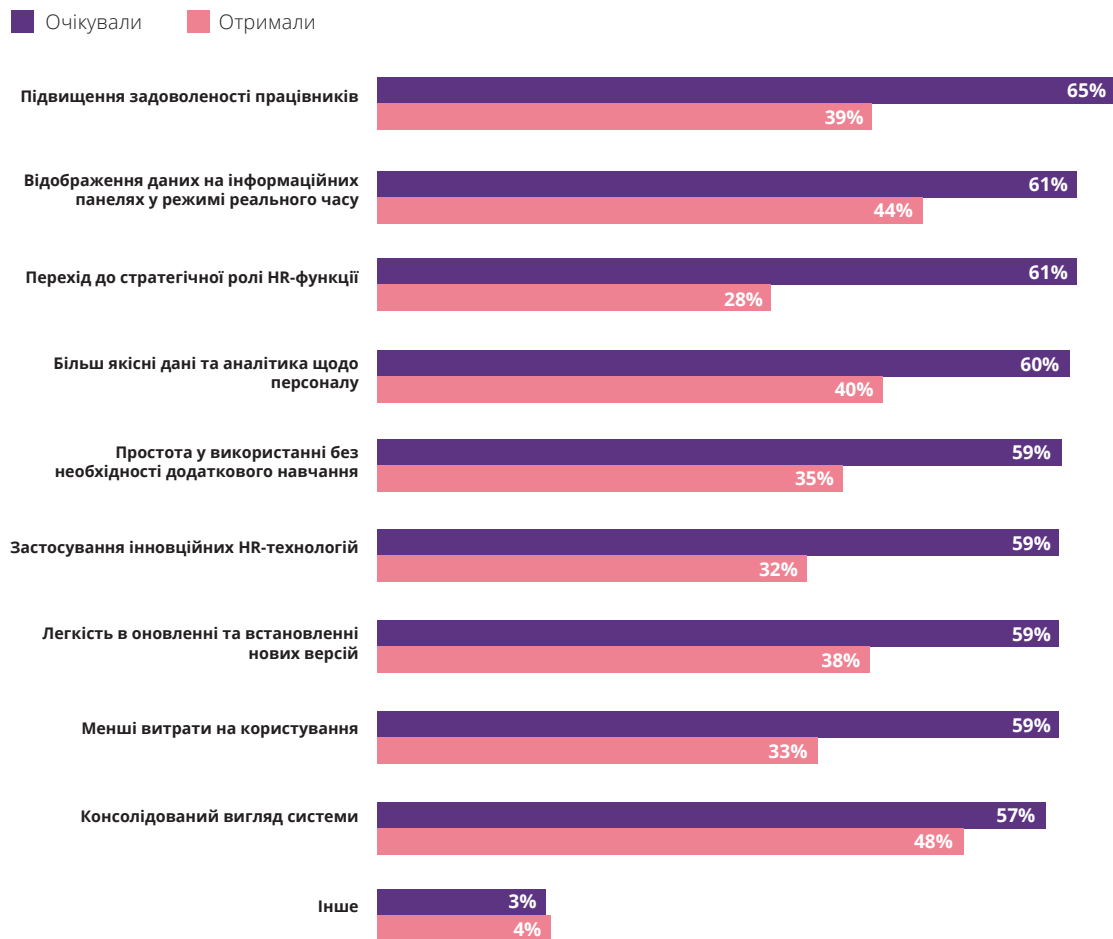
позитивного впливу на задоволеність працівників, операційну діяльність HR та інновації.

Діджитал в HR — те, що продовжує надихати

Кілька років тому ми писали про діджиталізацію HR-функції, маючи на увазі оцифрування HR-процесів, забезпечення працівників простими у використанні мобільними додатками та створення більш клієнторієнтованої HR-функції⁴. Цьогорічне дослідження свідчить про певні успіхи в цьому напрямі: 26% респондентів вважають, що краще виконують роль клієнт-орієнтованого HR, націленого на партнерство з іншими підрозділами. Tencent, компанія зі сфери

РИСУНОК 1. Переважно організації очікували більше, ніж отримали від хмарних HR-систем

Чого ви очікували/що отримали від переходу на хмарну HR-систему?



Джерело: Deloitte Global Human Capital Trends, 2019 р.

високотехнологічного бізнесу та розваг з головним офісом у Китаї, досягла значного успіху в цій сфері. Вона запускає хмарну HR-платформу, основними перевагами якої є можливість відкритої співпраці, легкі, зручні HR-рішення та послуги, порядок надання яких визначає сам користувач⁵. Інша компанія - транснаціональна компанія сфери роздрібної торгівлі, нещодавно впровадила HR онлайн-платформу для працівників, чат-боти⁶ та автоматизувала низку процесів.

Однак, як показує наше дослідження, ще багато чого потрібно зробити. Загалом лише 5% респондентів вважають, що їхні HR-технології повною мірою задовольняють потреби працівників з повною зайнятістю, і лише 2-3% вважають, що технології повністю задовольняють потреби працівників альтернативних категорій або фахівців із частковою зайнятістю. Багато організацій відстають у питаннях забезпечення працівників інструментами для загальної ефективності роботи. Коли ми попросили респондентів оцінити здатність їхніх організацій забезпечувати співробітників необхідними для роботи інструментами та технологіями, задоволеними виявились лише 35% опитаних. Отже, цифровому HR ще є над чим працювати.

Інтелектуальні HR-платформи наступають

Намагаючись задовольняти потреби організацій, ринок HR-технологій стрімко розвивається. На сьогодні ринок налічує понад 1400 постачальників HR-технологій⁷. Для полегшення роботи більшість із них використовують штучний інтелект (AI), когнітивні інтерфейси, глибинну аналітику, аналіз настроїв працівників та інші новітні технології.

Така стрімка поява нових інструментів охопила практично всі сфери HR. Постачальники розробляють інструменти для забезпечення внутрішньої мобільності працівників; інструменти, які допомагають виявляти та зменшувати кількість випадків упередженого ставлення і дискримінації під час працевлаштування та кар'єрного просування; передові інструменти аналізу для порівняння рівня заробітної плати і практик найму з ринком; інструменти на базі штучного інтелекту (AI) для навчання працівників та оцінки керівників. Ці інструменти також полегшують роботу загалом. Основні постачальники систем, що аналі-

зують зарплати, наразі оновлюють своє програмне забезпечення для роботи в режимі реального часу і включення частково зайнятих працівників. Вже наявні та ще очікуються такі інновації:

- Десятки інструментів, які були створені для проведення опитувань щодо задоволеності персоналу та визначення рівня їхньої залученості. Дуже часто організації використовують їх у поєднанні з інструментами для управління ефективністю, щоб у режимі реального часу керувати досвідом та задоволеністю працівників.
- Інструменти для навчання і доступу до медичного обслуговування, внесення в режимі реального часу даних про стан здоров'я та фізичну підготовку працівників, які, крім того, сприяють підвищенню уважності.
- Інструменти для управління ефективністю та аналізу даних, що дозволяють організаціям в режимі реального часу передавати менеджерам дані щодо настроїв у колективі, управляти ефективністю роботи, відстежувати досягнення поставлених цілей та поточного розвитку.
- Низка інструментів, що сприяють самостійному навчанню працівників, менторінгу та наданню рекомендацій щодо навчальних програм, управлінню кар'єрним зростанням, внутрішній мобільності, мобільному та мікронавчанню.
- Нові системи пошуку кандидатів на посади, створення порталів з підбору персоналу, підвищення рівня ефективності такого підбору, а також застосування чат-ботів та AI-інструментів для оцінювання, первинного відбору та проведення інтерв'ю.
- Відео- та AI-інструменти для оцінювання кандидатів на посади та для оцінки настроїв і рівня залученості в колективі.
- Інструменти, призначені для виявлення випадків упередженого ставлення до працівників і надання їм можливості повідомляти про проблеми, а також спрямовані на зменшення кількості домагань на робочому місці.

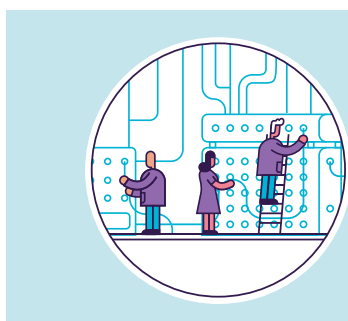
Встановлення нових зв'язків

Хоча HR впроваджує нові рішення завдяки хмарним платформам, обов'язковими інструментами, які вже змінили сам процес виконання роботи, залишаються автоматизація та використання передових цифрових рішень. Для реалізації звичних HR процесів та операцій багато організацій почали використовувати роботизовані процеси і навіть AI-технології. Впровадження віртуальної реальності, засобів машинного навчання та соціально-відповідальної співпраці дозволить не лише автоматизувати процеси, але й повністю змінити наявні підходи⁸. Це дасть організаціям можливість перевстановити наявні та встановити нові взаємозв'язки у сфері управління персоналом, що принесе безліч переваг: вищий рівень задоволеності працівників; чітку взаємозалежність між ефективністю, навчанням, розвитком і винагородою; а також більше важливих інсайтів через використання аналітики в компанії.

На щастя, з'явилася нова категорія уніфікованих платформ взаємодії, мета яких – забезпечити працівників єдиним інтерфейсом для пошуку інформації на неоднорідних теренах HR в організації. Ці платформи

пропонують дещо більше, ніж просто підвищення рівня задоволеності: вони допомагають встановлювати нові зв'язки, що дозволять покращити інші аспекти надання HR-послуг. Одним із прикладів є потенціал для інтеграції діловодства, системи управління знаннями та чат-ботів у платформу мобільного досвіду, яка добре поєднується з основними платформами управління персоналом. Такі технології обіцяють вивести відносини між функцією HR та персоналом на новий рівень, дати HR можливість не лише відповідати за задоволеність співробітників як особистостей, а й приділяти час та увагу іншим потребам соціально відповідальних організацій.

Отже, незважаючи на те, що роблеми, пов'язані з HR-технологіями, залишаються не до кінця вирішеними, прогрес не стоїть на місці, надаючи організаціям щоразу більший вибір рішень на майбутнє. Ідея створення єдиної комплексної хмарної платформи не вирішує всіх проблем, проте надає організаціям міцну основу для розбудови. Сьогодні організації активно впроваджують нові інструменти і стають свідками народження нового всесвіту програмного забезпечення для управління персоналом.



Рівень зусиль: Хмарні технології в HR ВСТАНОВЛЕННЯ НОВИХ ЗВ'ЯЗКІВ

Організації досягли успіху у впровадженні хмарних HR-систем. Наступним кроком є інтеграція хмарних платформ з когнітивними технологіями, штучним інтелектом і робототехнікою, а також розгортання технологій, які спрощуватимуть використання діджитал-інструментів працівниками через єдиний інтегрований інтерфейс для доступу до HR-послуг та інформації.

Посилання

- ¹ Sierra-Cedar, Sierra-Cedar 2018–2019 HR systems survey white paper: 21 щорічне видання, 12 вересня 2018 р.
- ² Josh Bersin, HR technology market 2019: Disruption ahead, 19 лютого 2019 р.
- ³ Sierra-Cedar, Sierra-Cedar 2018–2019 HR systems survey white paper.
- ⁴ Erica Volini et al., 2017 Global Human Capital Trends – Digital HR: Platforms, people, and, work, Deloitte Insights, 28 лютого 2017 р.
- ⁵ На основі інтерв'ю лідерів компаній з колегами авторів.
- ⁶ На основі інтерв'ю лідерів компаній з колегами авторів.
- ⁷ Bersin, HR technology market 2019.
- ⁸ Deloitte, "Why your organization's future demands a different kind of HR", Harvard Business Review sponsor content, 21 лютого 2019 р.