



数字化劳动力：数字员工激活第四种用工模式





数字化劳动力（又称“数字员工”）是打破人与机器边界，以数字化技术赋予“活力”的第四种企业用工模式。在快速变化的数字化时代，劳动力模式也在快速演变。区别于全职员工、外包员工及兼职灵活员工这三大传统用工模式，数字员工作为突破性的劳动力模式已开始成为许多企业的用工“新常态”，数字员工的理念正进一步被各行业广泛接受，未来有望进入快速增长期。

近期我们将陆续推出“数字化劳动力”系列文章，与大家分享观点、方法与实战案例。

数字员工为何兴起？

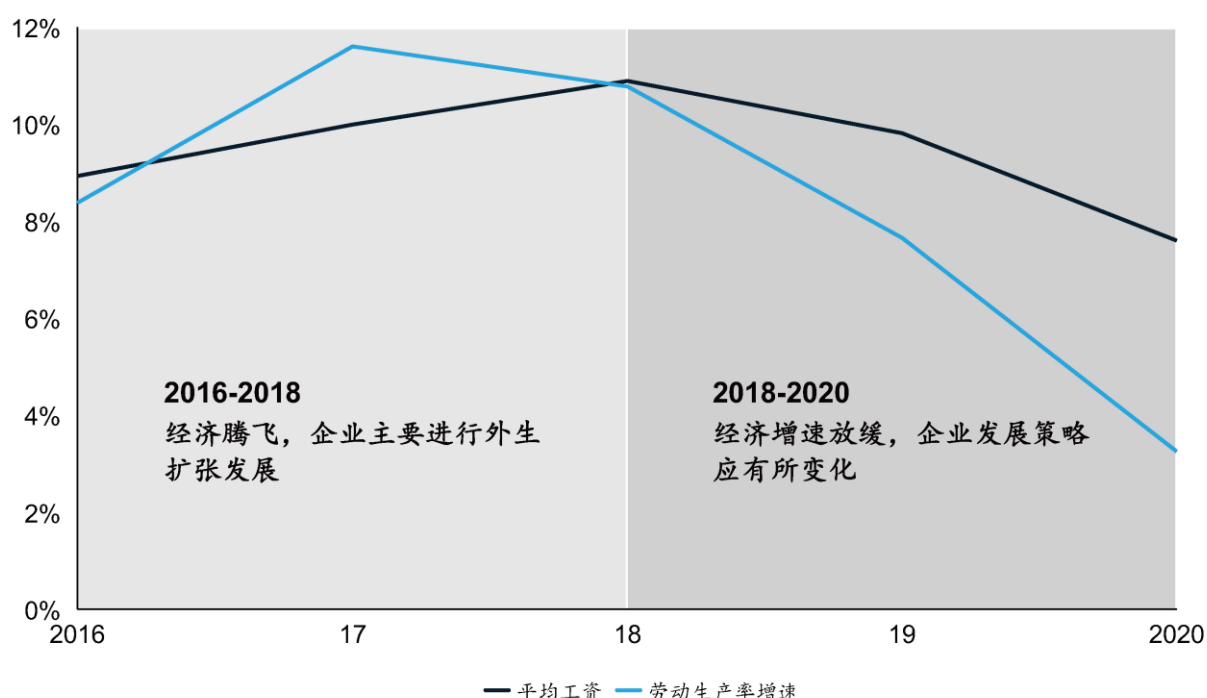
原因 1：劳动力红利消失

中国的劳动力人口红利正在逐渐消失。

中国劳动年龄人口连续五年绝对数量下降,从 9.96 亿减少至 9.86 亿,适龄劳动力资源持续短缺,将对企业、尤其是劳动力密集型企业形成越来越大的压力;另一方面,2018 年起,平均工资增速超过了劳动生产率增速,劳动力相对价格保持较快上涨,企业的人力成本负担加重。

图1 国内平均工资 vs 国内劳动生产率, 2016-2020

较上年增长百分比



McKinsey
& Company

资料来源: 中国国家统计局; The World Bank; 麦肯锡分析

原因 2: 劳动力资源错配

劳动密集型企业遭遇“用工荒”。

年轻劳动力偏爱知识型“白领”工作, 普遍排斥繁复、附加价值低的劳动。用工缺口多集中于劳动密集型制造业, 有效的劳动力资源供给不能

完全满足市场需求。

原因 3：数字员工技术成熟

数字员工所应用的人工智能、物联网和自动化等新兴技术日益成熟，为数字员工的优化夯实了基础。

行业调研发现，简单劳动、数据处理、数据采集等工种部署数字员工的可能性已超过 50%。如今，越来越多的公司正在将可能性转变为现实，产业化初具形态。

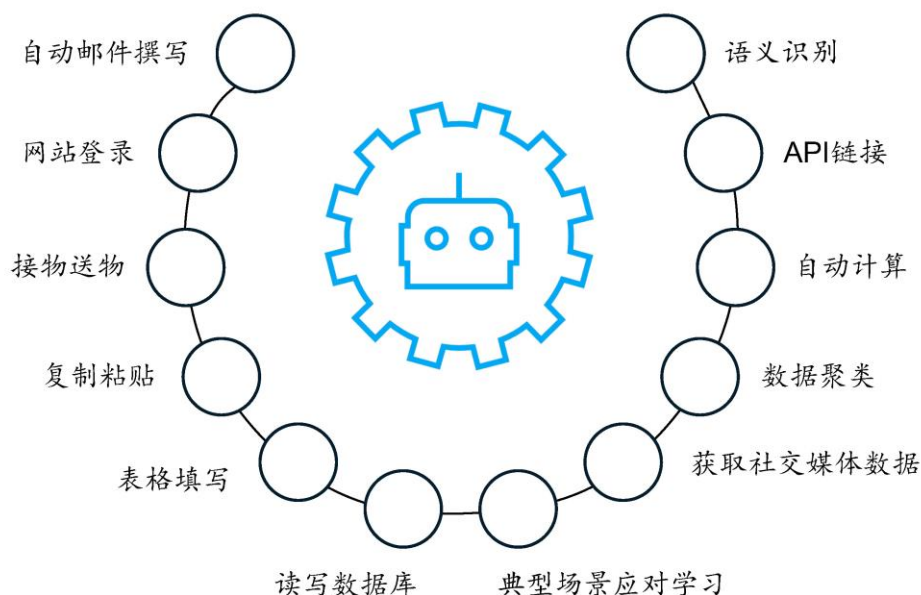
融合战略与管理思维、布局适宜技术，激活数字员工潜能正当时。我们认为，数字员工的部署需经历三重阶段：人无我有、人有我全、人全我优。

如何部署数字员工三重阶段

人无我有：“雇佣”数字员工，实现多快好省

当同行还在思考如何破解用人困局时，如能抢先用上数字员工，企业可在效率、服务、数据等方面创造更大价值，抢占行业先机，实现多快好省。

图2 数字员工可胜任的工作举例

McKinsey
& Company

资料来源：麦肯锡分析

数字员工提升运营效率

某餐饮连锁企业上线智能点餐终端，对全国 4000 多家门店进行无人餐厅升级，每个终端节省 1-2 名服务人员成本，点餐流程压缩到 20 秒以内，同屏快速展示全部餐点组合，平均压缩点餐时长 27%，解决就餐高峰期的排队问题。

数字员工优化服务体验

某连锁酒店集团在旗下 5000 多家酒店上线前台服务终端及送物机器人，这些数字员工提供 7×24 小时的无接触服务，推行“30 秒入住，0 秒

退房”、单日精准送物 271 次。该酒店集团以稳定的服务质量和优质的服务体验打造特色名片，在竞争激烈的酒店服务业中脱颖而出。

数字员工激发数字化潜能

某头部投资银行引入“新机遇引擎”数字员工，运用自然语言处理（NLP）等人工智能（AI）技术，自动分析投资标的的数据，处理人工阅读需要 36 万小时的信息材料，形成投资建议，将数字员工的数据处理能力应用于日常投资决策，提高投资精准度。

人有我全：培养数字员工队伍，形成集团化作战

单点试水数字员工固然小有收益，而系统性组建数字员工队伍价值更大。“人有我全”培养数字员工队伍，使之常态化运行，将摆脱“人海战术”，进阶“人机组合集团军”，形成集团化作战优势。

以某大型汽车经销商为例，该企业在汽车贸易和服务赛道上长期占据行业龙头地位，然而近期却面临强劲的内外部挑战：外部面临电动车直营渠道的看车购车数字化及全新体验的升级，内部备受转型发力与人力成本的压力。面对千头万绪的局面，企业从大局出发，全面梳理、局部试点、而后拓展铺开，全面实现的人效优化、体验升级与降本增效，帮助企业效益突破了原有天花板。

人机组合提升效能

通过对传统工作场景的分析，我们发现企业一线人员每销售一辆新车

需处理 22 份表单，大量员工受困于表单与流程操作。该汽车经销商引入一批数字员工，帮助完成大量重复、繁重的工作，表单与流程实现自动化，手工填写表单降为 0 份、人工流程节点减少 70%，释放了超过 150 余个全职人力工时（FTE）的，一线人员得以卸下重负，将注意力转向客户关系维护等价值更高的工作，最终实现总体人效提升 20%。

数字员工有序推广

该汽车经销商成功引入数字员工、推动数字化劳动力转型，不是把数字员工从 1 到 100 简单复制上线，而是进行有序迭代。该企业首先将数字员工引入投资回报比率最高的汽车销售环节，之后逐步拓展至售后运营、开票收费、人力资源管理等环节。数字员工的有序迭代帮助该汽车经销商将服务周期缩短了 73%，成本节约了 20%。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_46859

