



迈向云端 创造未来

2017中国企业互联网大会





共享服务新价值 ——用情感设计打动新生代员工

刘南

用友网络人力云产品部 总经理



70后是用来比较的

70后	80后	90后
70后: 我们是最勤奋的一代, 但最被忽视的一代。	80后: 我们才不准备有孔孟的衣冠袍带。	90后: 我们是最美的一代, 也是最不听话的一代。
70后(刘飞): 年薪: 1000元 月薪: 2000元 年终奖: 4000元 社保: 2000元 公积金: 3000元	80后(李梅): 年薪: 2000元 月薪: 3000元 年终奖: 5000元 社保: 3000元 公积金: 1000元	90后(李梅): 年薪: 1000元 月薪: 1000元 年终奖: 1000元 社保: 300元 公积金: 300元

消费观什么样? 70后: 定期存款; 80后: 借贷贷款; 90后: 花了是钱, 不花是纸。

偶像: 70后: 英雄人物; 80后: 流行歌手、演员; 90后: 二次元动漫。

网名叫什么? 70后: 云淡风轻, 似水年华, 爱卿的人, 戒用真实姓名; 80后: 海角天涯, 孤独的浪子, 人生苦短; 90后: 棒棒棒6666, 夏天, 秋天, 不要不开心。

家里有东西坏了: 70后: 动手去修; 80后: 找人去修; 90后: 买买买!

嗜好? 70后: 爱听评书; 80后: 爱听相声; 90后: 上网。

70后 80后 90后: 婆婆也怀孕啦? 70后: 房价股票; 80后: 家庭美剧; 90后: 追星交友。

结婚吧, 太早: 70后: 早恋早婚; 80后: 晚恋晚婚; 90后: 不婚不育。

网名: 70后: 张三, 云淡风轻, 逝水年华, 午夜听雨, 花前心间, 百合花; 80后: 人生若只如初见, 孤独的浪子, 白天不懂夜的黑, 似水流年, 知心相爱不离, 一别不人的硬碰硬; 90后: 稀不稀的物, '幻想', 烟霞, X道号, 未来, 离别式, 堕落, * 佳、。

聊什么: 70s: 房价股票; 80s: 家庭美剧; 90s: 追星交友。

三代房奴大比拼: 70后, 80后, 90后。

有什么? 70后: 我们有存款!; 80后: 我们有负债!; 90后: 我们有老爸!

当我们慢慢变老, 80后成为了这个社会的中间。

社会对“80后”的一些评价词 “80后”认为哪些可以套在自己身上? 饼图数据: 宅男宅女(27.7%), 脆弱(14.3%), 自私(8.4%), 垮掉的一代(6.6%), 叛逆(6.0%), 另类(4.8%), 以上都不是(33.2%)。

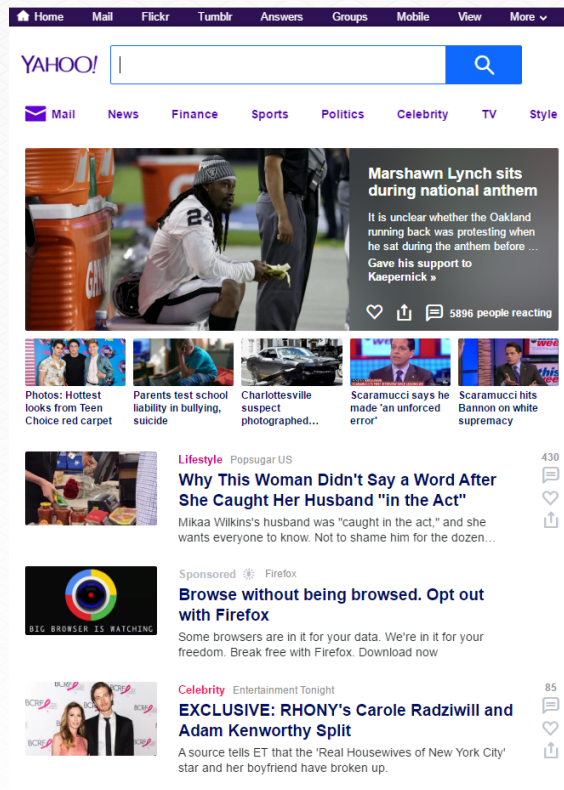
80后就是一个标签



90后的成长环境



物资丰富

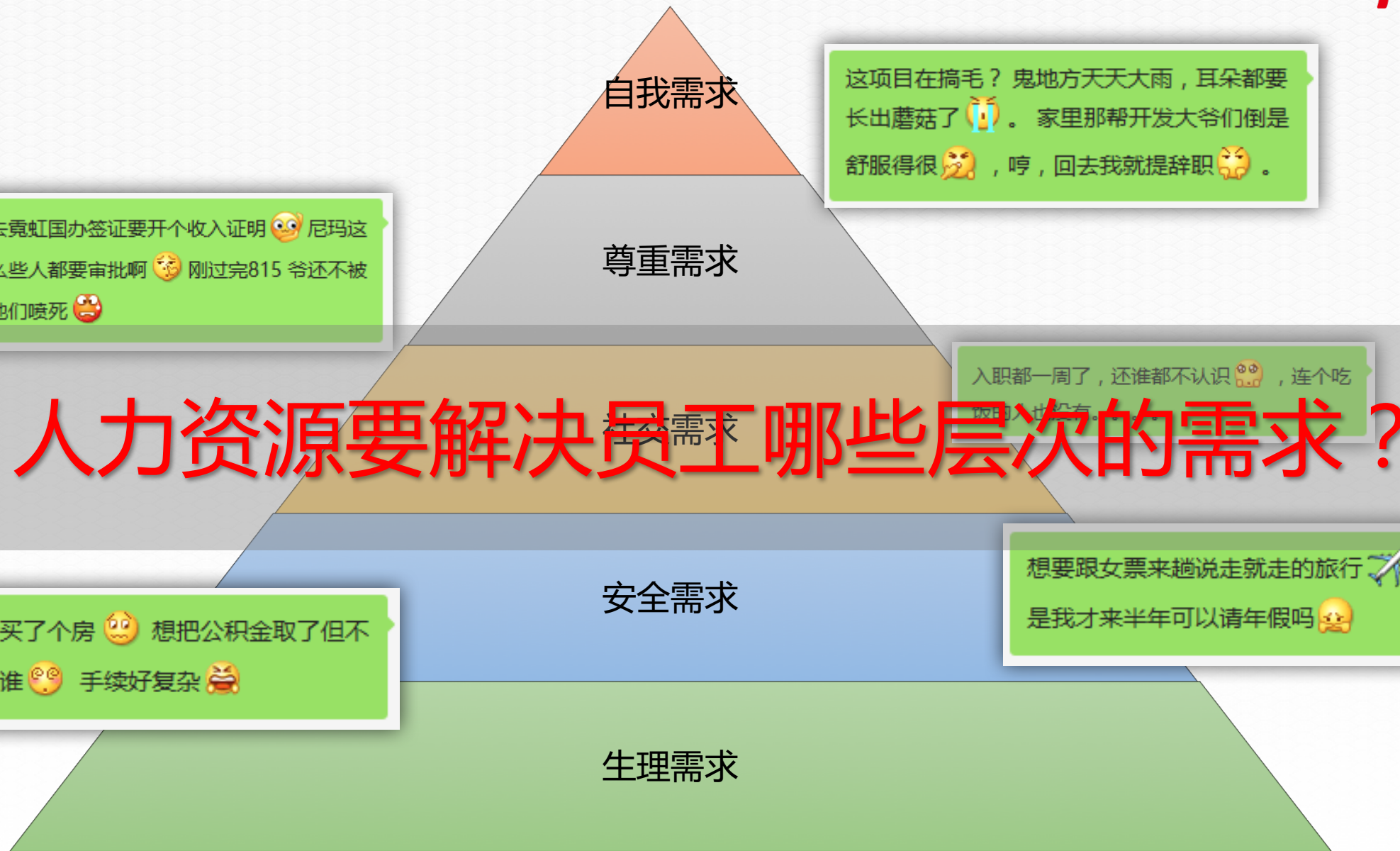


海量信息



网络社交

相比物质激励，他们更看重情感体验与工作对自我实现的作用



这项目在搞毛？鬼地方天天大雨，耳朵都要长出蘑菇了🍄。家里那帮开发大爷们倒是舒服得很🤔，哼，回去我就提辞职😡。

去霓虹国办签证要开个收入证明🤔 尼玛这么些人都要审批啊🤔 刚过完815 爷还不被他们喷死😡

入职都一周了，还谁都不认识🤔，连个吃饭的人也没有🤔

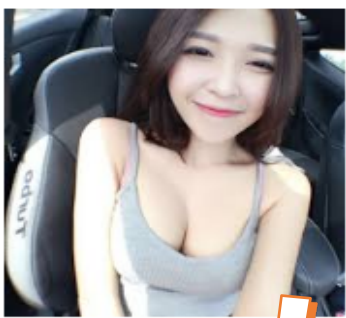
人力资源要解决员工哪些层次的需求？

苦逼贷款买了个房🤔 想把公积金取了但不知道要问谁🤔 手续好复杂🤔

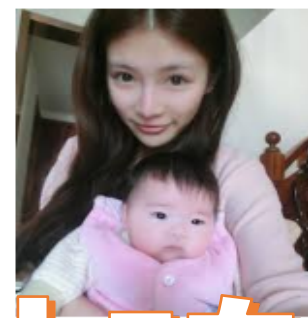
想要跟女票来趟说走就走的旅行✈️🤔 可是我才来半年可以请年假吗🤔

马斯洛需求层次理论

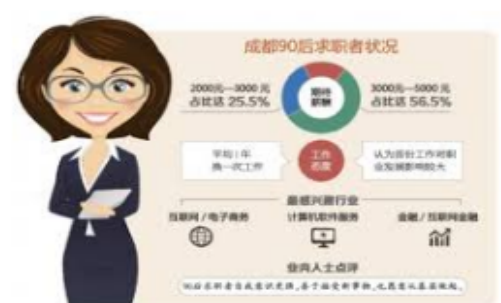
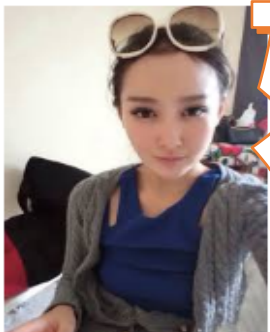




我的地盘 www. Internet Fashion Web 90后 个性张扬
 做好自己就OK 谁敢来挑战 自由 个性张扬
 Carefree 独立、自主



如何与90后情感共鸣?



我的地盘 www. Internet Fashion Web 90后 个性张扬
 做好自己就OK 谁敢来挑战 自由 个性张扬
 Carefree 独立、自主





何为情感

人在使用产品或接受服务的过程中会有着非常直接的情感体验



消极的



无感的



积极的





负面情感



正面情感

人力服务经常面临的问题：

1. 多样的员工需求与管理需要众多繁杂的功能
2. 复杂的业务逻辑导致冗长的操作流程
3. 过时的HR系统让所有人迷失在信息荒岛中
4. . . .



何为情感化设计

- 本能
- 行为
- 反思

Don Norman
设计存在的三个层面



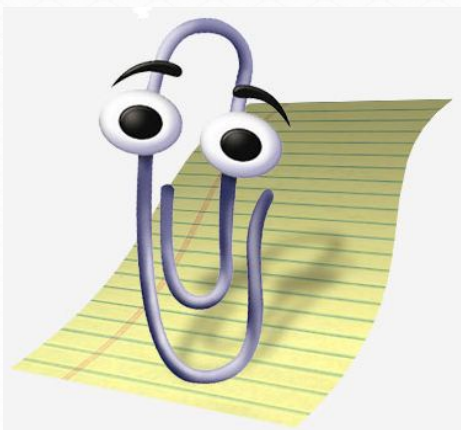
这三种水平可以对应产品的如下特点：

1. 本能层面的设计 <----> 感官、外型、视觉、界面
2. 行为层面的设计 <----> 交互逻辑、效率
3. 反思层面的设计 <----> 自我形象、愉悦的情感、记忆

三个层面是相互作用、影响和冲突，并不是割裂的存在



1. 本能层面上，物理特征（视觉、听觉和触觉）占支配地位。



这些产品的虚拟形象让你产生了什么样的情感？





拟人化
女性化



员工心中的理想HR

雪儿

温柔体贴

善解人意

冰雪聪颖



2. 行为层面上的设计讲究的是效用，即重要的是产品的功能、易懂性、可用性和物理感觉。



- **设计模型**
- 设计师设想的模型，说明系统如何运作



- **系统映像**
- 系统实际上如何运作



- **用户模型**
- 用户如何理解系统的运作

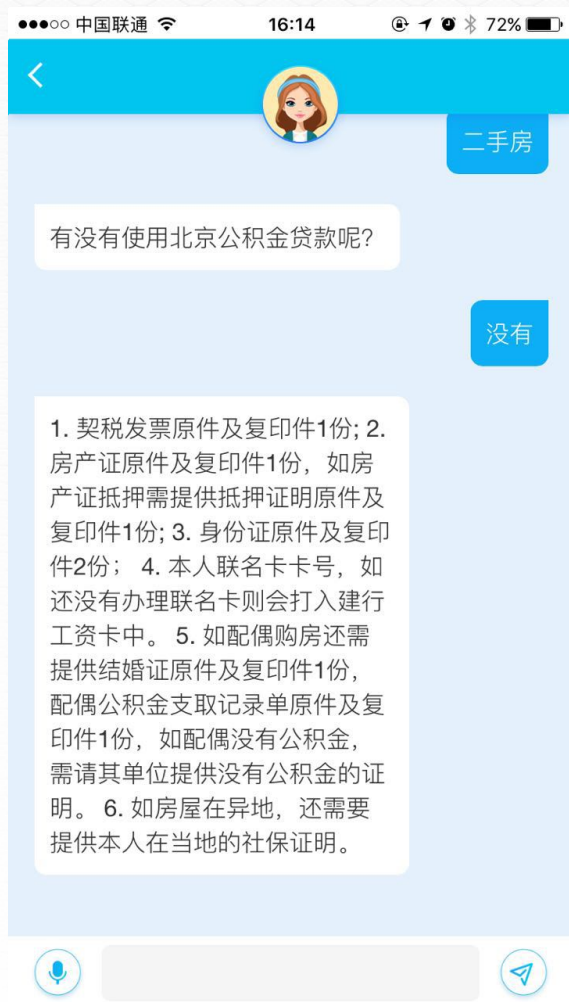




NLP
+ 知识图谱
+ 语音识别
= AI机器人



员工的智能助手



政策问询



自然交互



服务唤起



自助服务 全员全时 移动应用

聚类分析

知识图谱

引导式会话

企业级知识库

共享服务工单

入离调转全流程

合同签署预警

考勤查询/请假

培训报名

业务审批

实时反馈

薪资社保查询

自助证明

分类算法

自然语言交互

回归分析





筒



3. **反思层面**上注重的是信息、文化以及产品或者产品效用的意义。反思水平的活动往往决定用户对一种产品的总体印象。



劳力士机械表



卡西欧电子表



雪儿在极端天气条件下的员工关怀



员工关怀在其他场景的应用举例



加班关怀



入职周年



三个层面是相互作用、影响和冲突，并不是割裂的存在



情感设计在反思层面的应用

已报名: 0/30人

2017用友人工智能论坛

2017年07月20 14:00-18:00
地点: 用友产业园D 108
截止时间: 2017-07-17 14:00

简介

用友是亚太地区领先的软件、云服务、金融服务提供商,是中国最大的ERP、CRM、人力资源管理、商业分析、内审、小微企业管理软件和财政、汽车、烟草等行业应用解决是中国最大的ERP方案...

讲师介绍

刘涛
用友人力资源经理



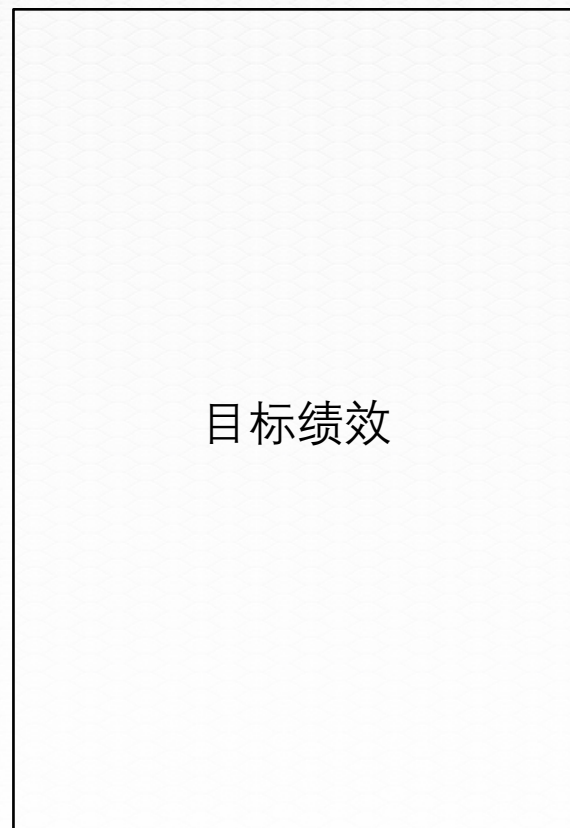
用友u8帮助企业实现产业链协同,拓展企业社交化应用,推进企业经营管理模式变革.用友u8为成长型企业提供了十二大互联网应用模式,进入官网,可按需定制

已报名人员



王大治 王大治 王大治 王大治

☆ 关注 我要参加



 拼命三郎	 精益求精	 行家里手	 勇于担当
 分享达人	 使命必达	 感动客户	 创新突破
 签单能手	 公益达人	 多才多艺	 颜值担当
 快乐天使	 零秒响应	 拥抱变化	 助人为乐

选择人员 已选中 0 人

亲, 你真是太敬业了! 请收下我对你的一百万个佩服吧!



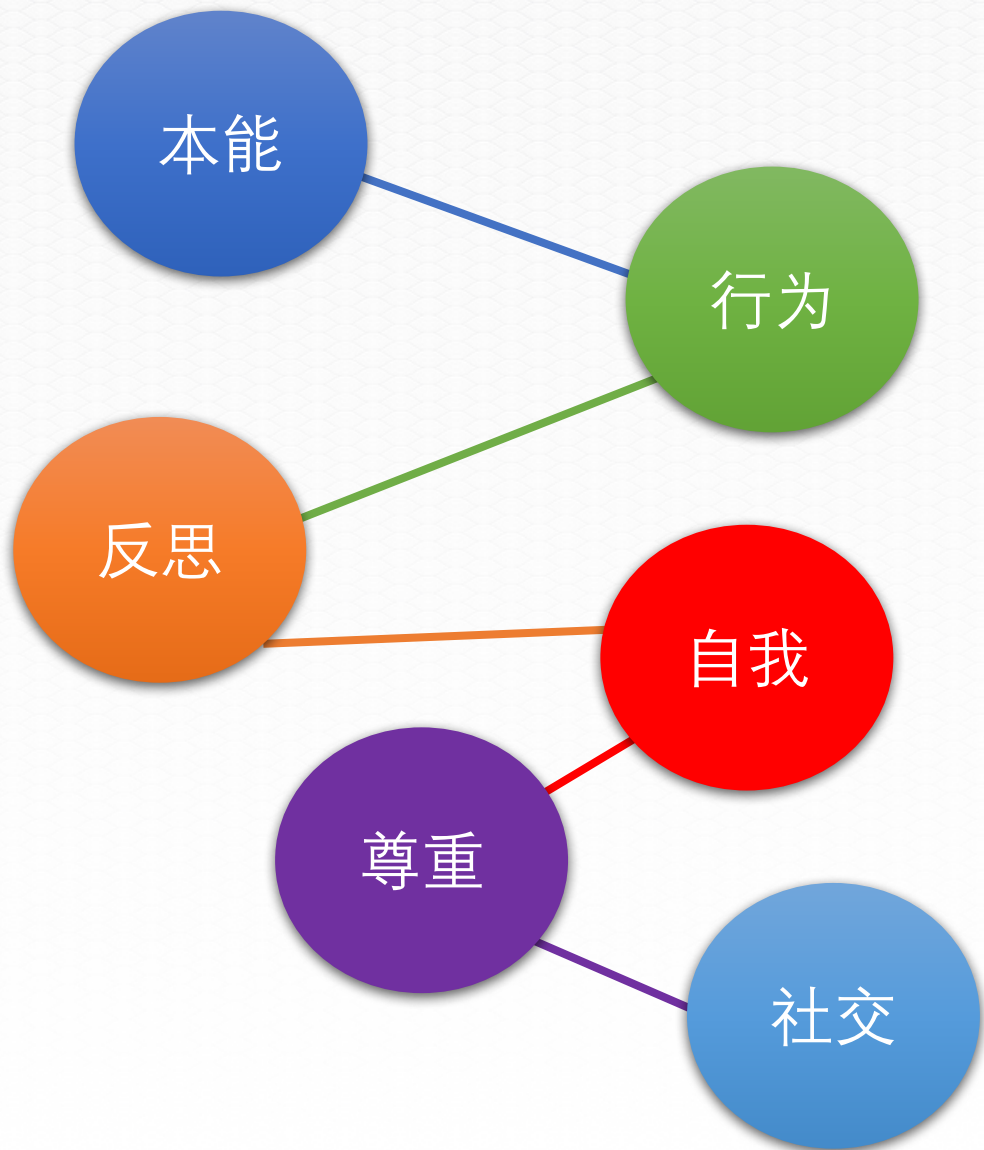
如何在组织内部体系化开展情感设计



基于员工价值主张 (EVP) 的情感设计



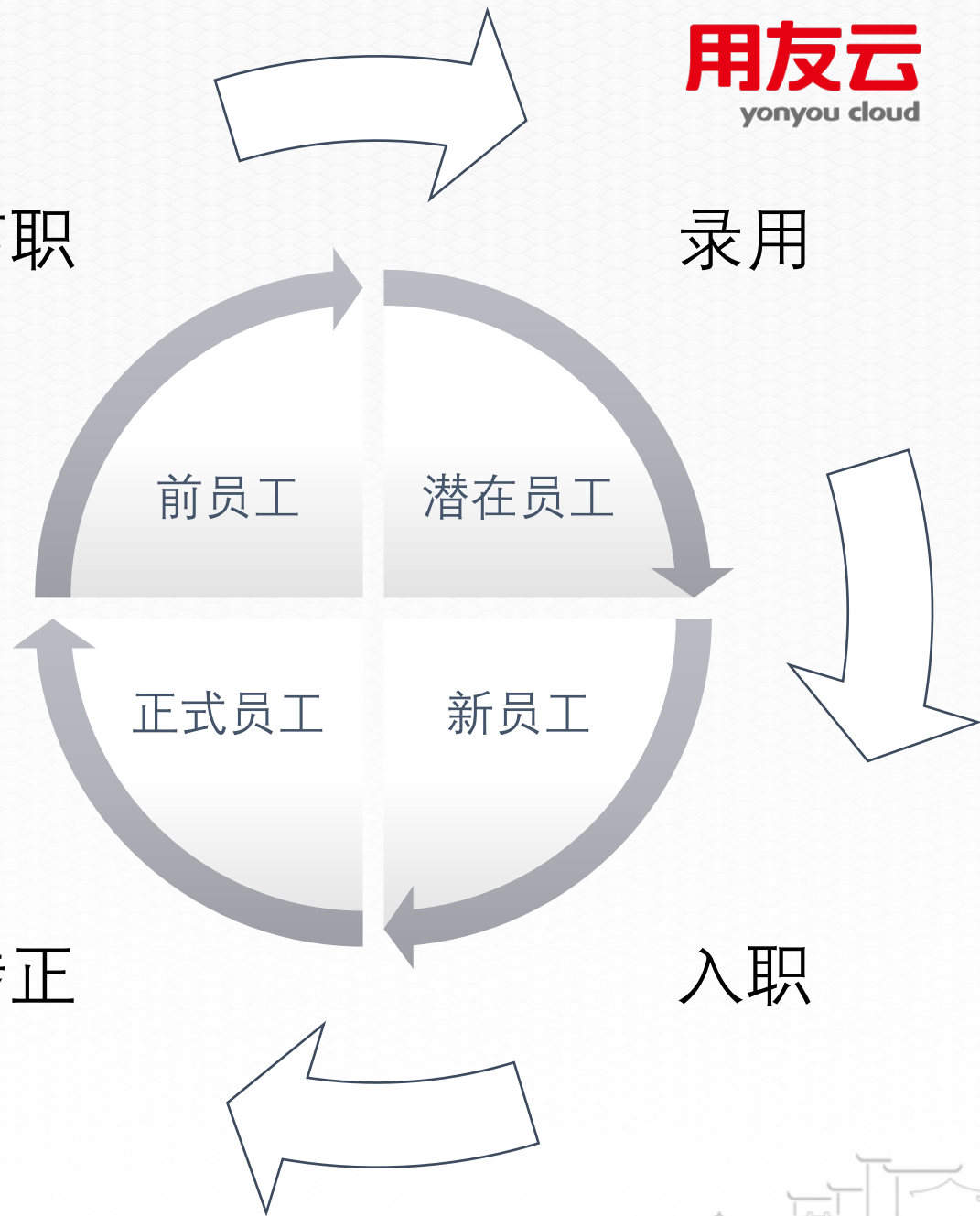
雇员全生命周期的情感化设计



- ✓ 陌拜邀约
- ✓ 简历投递
- ✓ 面试安排
- ✓ 录用谈判
- ✓ 入职手续
- ✓ 转正调动
- ✓ 晋升任用
- ✓ 薪酬调整
- ✓ 政策咨询
- ✓ 证件开具
- ✓ 薪资查询
- ✓ 社保办理
- ✓ 户籍档案
- ✓ 学习发展
- ✓ 及时反馈
- ✓ 目标绩效
- ✓ 离职手续
- ✓ 离职关怀

离职

转正



未来的组织



有意义的工作



支持的管理层



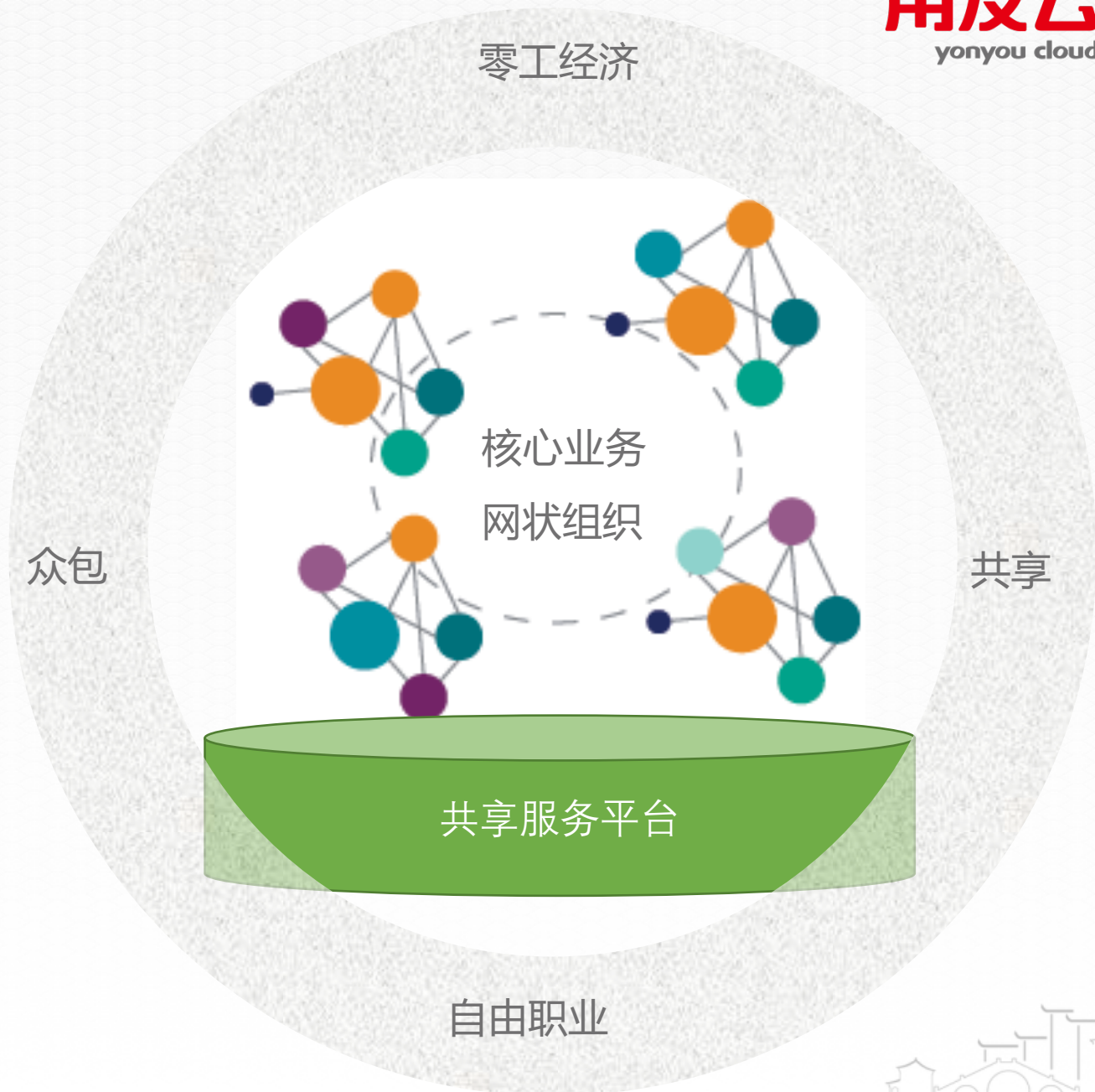
积极的工作环境



成长的机会



信任的领导



用友云
yonyou cloud

企业服务都在这

