

分析大数据时代背景下电子商务企业的人力资源管理问题及策略

林海鑫

阳光学院，福建省福州市，350015；

摘要：随着信息技术的飞速发展，我们已然迈入大数据时代。在这个时代，数据成为了最宝贵的资源之一。电子商务企业作为新兴的商业形态，凭借其高效、便捷的优势迅速崛起。然而，大数据的涌现也使得电子商务企业的人力资源管理面临着诸多新的问题。从人才的招聘与选拔，到员工的培训与发展，再到绩效的评估与激励，每一个环节都需要适应大数据时代的要求。基于此，本文旨在深入剖析大数据时代背景下电子商务企业人力资源管理所面临的问题，并提出相应的解决策略，为电子商务企业在新时代的发展提供有益的参考和指导。

关键词：大数据；电子商务；人力资源；策略；

DOI: 10.69979/3029-2700.24.4.024

前言

在当今数字化高速发展的时代，大数据如同一股汹涌的浪潮，席卷了各个领域。电子商务企业作为互联网经济的重要组成部分，正处于这一浪潮的前沿。大数据为电子商务企业带来了前所未有的机遇，它能够精准洞察消费者需求、优化运营流程、提升市场竞争力。然而，与此同时，大数据时代也对电子商务企业的人力资源管理提出了严峻挑战。如何在海量数据中挖掘出有价值的信息，并将其转化为有效的人力资源管理策略，成为电子商务企业亟待解决的问题。深入分析大数据时代背景下电子商务企业的人力资源管理问题及策略，对于推动电子商务企业的可持续发展具有重要的现实意义。

1 大数据时代的来临对电子商务企业的影响

大数据为电子商务企业带来了更多的机遇和挑战，企业应积极应对并合理利用大数据的力量，以提升竞争力和用户满意度。首先，大数据使电子商务企业能够更加精准地了解消费者的需求和行为模式。通过对海量用户数据的收集和分析，企业可以洞察消费者的购买历史、浏览记录、搜索关键词等信息，从而准确地把握消费者的兴趣爱好和购买意向。基于这些数据，企业可以进行精准的营销推广，向目标客户推送个性化的商品推荐和促销信息，提高营销效果和转化率。其次，大数据有助于电子商务企业优化库存管理和供应链。通过分析销售数据、市场趋势和供应商信息，企业可以更准确地预测市场需求，合理安排库存水平，避免库存积压或缺货的情况发生。同时，大数据还可以帮助企业优化供应链流程，提高物流配送效率，降低运营成本。此外，大数据为电子商务企业的客户关系管理提供了新的手段和方

法。企业可以通过分析客户数据，了解客户的满意度、忠诚度和投诉建议，及时采取措施改进服务质量，提高客户满意度和忠诚度。企业还可以利用大数据进行客户细分，针对不同类型的客户制定个性化的服务策略，提升客户关系管理的效果。

2 大数据时代与电子商务企业概述

2.1 大数据时代的特征

首先，大数据时代最直观的特征就是数据量的爆炸式增长。随着互联网的普及、物联网的发展以及各种数字化设备的广泛应用，数据的产生速度和规模达到了前所未有的程度。从社交媒体的海量用户交互数据，到电子商务平台的交易记录，从传感器网络收集的环境数据，到企业内部的业务数据，数据的来源极为广泛且不断增加。每天产生的数据量可以达到 TB 甚至 PB 级别。其次，在大数据时代，数据的产生和更新速度非常快，这就要求数据的处理速度也必须跟上。实时数据处理成为了大数据应用的关键需求之一。企业需要能够及时地收集、处理和分析数据，以便做出快速的决策。此外，虽然大数据中蕴含着丰富的信息和价值，但相对于庞大的数据量来说，数据的价值密度却很低。这意味着在大量的数据中，真正有价值的信息通常只占很小的一部分。

2.2 电子商务企业的特点

电子商务企业为消费者提供了极为便捷和快速的交易方式。消费者无需亲自前往实体店铺，只需通过电脑、手机等设备，轻点鼠标或触摸屏幕，即可完成商品的选购和支付。同时，电子支付系统的不断完善和物流配送的高效发展，进一步缩短了交易时间。从下单到收

货的过程往往可以在几天甚至更短的时间内完成,大大提高了消费者的购物体验。此外,电子商务领域的市场竞争异常激烈。一方面,进入门槛相对较低,吸引了大量的企业和创业者涌入。新的电商平台不断涌现,传统企业也纷纷涉足电子商务领域,使得市场竞争日益加剧。另一方面,消费者在众多的电商平台和商家之间有更多的选择,对价格、服务质量、商品品质等方面的要求也越来越高。为了吸引和留住消费者,电子商务企业必须不断创新,提升服务质量,优化用户体验,同时还要进行有效的市场推广和品牌建设。

3 电子商务企业人力资源管理存在的问题

在大数据时代背景下,电子商务企业的人力资源管理面临着诸多问题。首先,在人才招聘方面,由于电子商务行业发展迅速,对人才的需求不断变化,企业往往难以准确识别具备大数据分析能力、创新思维和适应快速变化环境的综合性人才。同时,招聘渠道相对单一,主要依赖传统的招聘网站和校园招聘,无法吸引到来自不同领域、具有多元化背景的人才。这使得企业在人才竞争中处于劣势,难以组建一支高素质的团队来应对大数据时代的挑战。其次,在培训与发展方面,很多电子商务企业缺乏针对大数据技能的系统性培训体系。员工在工作中会接触到大量的数据,但由于缺乏相应的培训,无法有效地分析和利用这些数据为企业创造价值。而且,部分员工自我提升动力不足,企业也未能提供足够的激励机制来鼓励员工主动学习大数据相关知识和技能。长此以往,企业的人力资源难以跟上大数据时代的发展步伐,影响企业的竞争力和创新能力。此外,在绩效管理方面,传统的绩效指标难以衡量大数据相关工作的成果。大数据工作往往具有复杂性和不确定性,其价值难以在短期内显现。例如,数据分析团队的工作需要经过一段时间的积累和验证才能为企业带来实际效益。然而,传统的绩效评估方法过于注重短期业绩和可量化的指标,忽视了大数据工作的长期价值和潜在影响。这导致员工在从事大数据相关工作时缺乏明确的目标和动力,也影响了企业对大数据资源的有效利用。最后,在员工激励方面,激励手段较为单一,通常以物质奖励为主,如奖金、提成等。然而,在大数据时代,员工的需求更加多样化,除了物质回报,他们还渴望获得职业发展机会、良好的工作环境、团队合作氛围等。

4 大数据时代电子商务企业人力资源管理策略

4.1 人才招聘策略

在大数据时代,电子商务企业的人才招聘策略需要进行相应的调整和优化,以适应新的发展需求。首先,

明确大数据相关岗位的能力要求是关键。电子商务企业应根据自身的业务需求和发展战略,确定大数据分析师、数据挖掘工程师、算法工程师等岗位的具体职责和技能要求。这些岗位不仅需要具备扎实的数据分析和处理能力,还应熟悉电子商务行业的特点和业务流程,能够将大数据技术与电子商务业务相结合,为企业提供有价值的决策支持。其次,拓展多元化招聘渠道。除了传统的招聘网站和校园招聘,电子商务企业应积极利用社交媒体、专业论坛、行业峰会等渠道,扩大招聘范围,吸引更多优秀的人才。社交媒体平台如领英、微博等可以帮助企业与潜在的候选人建立联系,展示企业的文化和价值观,提高企业的知名度和吸引力。专业论坛和行业峰会则是聚集了大量行业专家和专业人才的场所,企业可以通过参加这些活动,与人才进行面对面的交流,了解他们的专业能力和职业发展需求,为企业招聘到更符合要求的人才。此外,建立人才储备库也是一种有效的招聘策略。电子商务企业可以通过收集和整理潜在候选人的简历、联系方式和专业技能等信息,建立人才储备库。当企业有招聘需求时,可以从储备库中快速筛选出符合条件的候选人,提高招聘效率。最后,采用科学的人才测评方法。大数据时代的电子商务企业需要招聘具备创新思维、数据分析能力和团队合作精神的人才。因此,企业应采用科学的人才测评方法,如面试、笔试、案例分析、心理测试等,全面评估候选人的专业能力、综合素质和职业发展潜力。在面试过程中,可以邀请业务部门的负责人和技术专家参与,从不同角度对候选人进行评估,确保招聘到的人才能够胜任岗位要求。

4.2 培训与发展策略

在大数据时代,对于电子商务企业而言,完善的员工培养体系极为重要。通过建立全面的大数据相关培训课程,可以提升不同岗位员工的专业技能,使他们更好地适应企业发展需求。一方面,建立完善的大数据培训课程体系。针对不同岗位的员工,设计具有针对性的培训内容。对于管理层,可开设大数据战略与决策课程,帮助他们了解如何利用大数据分析来制定企业发展战略、优化资源配置和评估业务绩效。对于技术人员,如数据分析师和工程师,提供涵盖数据采集、清洗、存储、分析和可视化等全流程的专业技术培训,包括数据库管理、机器学习算法、数据挖掘技术等。另一方面,鼓励员工自主学习和参加外部培训。企业可以为员工提供学习资源和平台,如在线学习平台、专业书籍和期刊、行业报告等,激发员工的学习兴趣和主动性。设立学习奖励机制,对积极学习并取得相关证书或成果的员工给予奖励,如奖金、晋升机会或荣誉称号等。此外,支持员

工参加外部培训课程、研讨会和学术会议,拓宽员工的视野和知识面,了解行业最新动态和技术发展趋势。企业还可以与高校、科研机构和专业培训机构合作,开展定制化的培训项目,为员工提供更专业、更系统的培训服务。

4.3 绩效管理策略

在大数据时代,电子商务企业的绩效管理策略需要与时俱进,以适应新的业务环境和发展需求。首先,设计与大数据工作相适应的绩效指标。传统的绩效指标往往侧重于财务指标和业务量指标,而在大数据时代,应更加注重数据驱动的绩效指标。对于数据分析团队,可以设定数据准确性、数据分析深度、数据洞察价值等指标,衡量他们从海量数据中提取有价值信息的能力。对于营销团队,可以引入基于大数据分析的用户转化率、客户留存率、市场份额增长等指标,评估他们利用数据进行精准营销的效果。对于运营团队,可以设置库存周转率优化率、物流配送效率提升度等指标,反映他们通过大数据优化运营流程的成果。其次,采用多维度的绩效评估方法。除了传统的上级评估,应引入同事评估、自我评估和客户评估等多维度的评估方式。同事评估可以从团队合作、专业能力和工作态度等方面提供客观的反馈;自我评估有助于员工反思自己的工作表现,明确自身的优势和不足;客户评估则可以反映员工在满足客户需求、提升客户体验方面的表现。此外,建立有效的绩效反馈机制。绩效评估结果应及时反馈给员工,让他们了解自己的工作表现和存在的问题。反馈应具有建设性和具体性,指出员工的优点和不足,并提供改进的建议和方向。同时,鼓励员工对绩效评估结果提出异议和反馈,以便及时调整评估标准和方法。企业还可以为员工提供绩效辅导和培训,帮助他们提升工作能力和绩效水平。通过建立有效的绩效反馈机制,员工可以更好地了解自己的工作表现,提高工作积极性和绩效表现。

4.4 员工激励策略

在大数据时代,电子商务企业的员工激励策略需要充分考虑到行业特点和员工需求,以激发员工的积极性和创造力。一方面,提供多样化的激励方式。物质激励仍然是重要的激励手段之一,可以包括具有竞争力的薪资待遇、绩效奖金、股权激励等。例如,对于在大数据项目中表现突出的员工给予丰厚的奖金奖励,或者为核心员工提供股权激励,使他们与企业的利益更加紧密地结合在一起。同时,注重非物质激励的作用,如荣誉表彰、职业发展机会、弹性工作制度等。设立“大数据创

新奖”“优秀数据分析团队奖”等荣誉奖项,对在大数据应用方面有突出贡献的员工和团队进行表彰,增强他们的荣誉感和成就感。为员工提供广阔的职业发展空间,包括内部晋升、岗位轮换、参与重要项目等机会,让他们能够不断提升自己的能力和价值。另一方面,加大对大数据人才的激励力度。大数据人才是电子商务企业在大数据时代的核心竞争力,因此需要给予他们特殊的激励待遇。可以为大数据人才制定个性化的薪酬福利方案,根据他们的专业技能和市场价值确定薪资水平,提供额外的津贴和福利,如数据分析师可以享受数据挖掘工具的培训补贴、参加行业会议的差旅费报销等。建立大数据人才的职业发展通道,为他们提供专门的晋升机会和发展规划,让他们看到在企业中的广阔前景。同时,营造良好的大数据人才发展环境,包括提供先进的技术设备、组建专业的数据分析团队、开展大数据技术交流活动等,吸引和留住优秀的大数据人才。

结束语

综上所述,在大数据时代的浪潮下,电子商务企业的人力资源管理既面临着严峻的挑战,也迎来了前所未有的机遇。通过对大数据时代背景下电子商务企业人力资源管理问题的深入分析,我们清晰地看到了人才招聘、培训与发展、绩效管理以及员工激励等方面存在的诸多问题。然而,只要我们积极应对,采取有效的策略,就能够充分发挥大数据的优势,提升电子商务企业人力资源管理的水平。未来,随着大数据技术的不断发展和应用,电子商务企业的人力资源管理将更加智能化、精准化和个性化。

参考文献

- [1] 莫丽萍. "互联网+"时代下人力资源管理的新趋势及对策分析[J]. 现代企业文化, 2017(29): 2. DOI: 10.3969/j.issn.1674-1145.2017.29.180.
- [2] 谭园玲. "大数据时代"旅游电子商务网站人力资源管理创新管理探究[J]. 市场周刊·理论版, 2020(16): 0144-0145.
- [3] 安占霖. "互联网+"时代下人力资源管理的新趋势及对策分析[J]. 消费导刊, 2019.
- [4] 张瀚文. 大数据背景下电子商务企业管理问题及对策[C]//2023年高等教育科研论坛南宁分论坛论文集. 2023.
- [5] 张军. M 餐饮企业人力资源管理现状与对策研究[D]. 天津大学, 2019.