

XU HƯỚNG ỨNG DỤNG CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG TUYỂN DỤNG NHÂN LỰC TẠI CÁC DOANH NGHIỆP BẢO HIỂM VIỆT NAM

TS. Nguyễn Thị Vân Anh

Trường Đại học Lao động - Xã hội

vananh219@gmail.com

TS. Đinh Thùy Trâm

Trường Đại học Lao động - Xã hội

tramdt2008@gmail.com

Tóm tắt: Trong thời kỳ phát triển thịnh vượng của công nghệ, ứng dụng công nghệ vào các hoạt động quản trị, vận hành và tuyển dụng nhân lực là cần thiết đối với các doanh nghiệp. Việc chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân lực cũng giúp quy trình tuyển dụng nhân lực nhanh hơn, tìm kiếm, tiếp cận ứng viên chuẩn xác hơn, nâng cao trải nghiệm tuyển dụng nhân lực cho ứng viên và đem lại hiệu quả cho hoạt động quản trị nhân lực của doanh nghiệp. Xu thế mới này đang dần thay thế các hoạt động tuyển dụng nhân lực truyền thống không còn phù hợp nữa. Lĩnh vực bảo hiểm cũng là một trong những ngành ứng dụng chuyển đổi số vào mọi hoạt động trong đó có khâu tuyển dụng nhân lực đem lại nhiều ích lợi cho các ứng viên và doanh nghiệp. Nội dung bài viết này nhóm tác giả trình bày về: (i) chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân lực; (ii) xu hướng ứng dụng chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân lực tại các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam; (iii) đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao ứng dụng công nghệ số trong tuyển dụng nhân lực tại các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam.

Từ khóa: Chuyển đổi số, tuyển dụng nhân lực, bảo hiểm

TRENDS OF APPLYING DIGITAL TRANSFORMATION IN PERSONNEL RECRUITMENT AT VIETNAM INSURANCE ENTERPRISES

Abstract: In the period of prosperous development technology, application of technology in management, operation and recruitment activities is important to businesses. The digital transformation in recruitment also helps the recruitment process to be faster, finding and approaching candidates more accurately, the recruitment experience for candidates improve and bring efficiency of human resources management activities. This new trend is gradually replacing traditional recruitment activities that are no longer relevant. The insurance sector is one of the industries that applies digital transformation in all activities including personnel recruitment, bringing many benefits to candidates and businesses. In this article, the author presents (i) digital transformation in recruitment; (ii) the trend of applying digital transformation in recruitment at Vietnamese insurance companies; (iii) some recommendations to improve the application of digital technology in personnel recruitment at Vietnamese insurance enterprises.

Keywords: digital transformation; personnel recruitment; insurance

Mã bài báo: JHS - 152

Ngày nhận bài sửa: 10/10/2023

Ngày nhận bài: 22/8/2023

Ngày duyệt đăng: 20/10/2023

Ngày nhận phản biện: 15/9/2023

1. Đặt vấn đề

Bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đã hình thành xu thế phát triển mới trong nhiều lĩnh vực, trong đó có xu hướng chuyển đổi số trong xây dựng Chính phủ số từ nền tảng Chính phủ điện tử. Xây dựng Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số là một chủ trương quan trọng của Đảng và Nhà nước về phát triển kinh tế - xã hội hiện nay. Công nghệ đã và đang tác động tới mọi mặt trong đời sống, công việc hay nghiên cứu và phát triển. Hoạt động tuyển dụng nhân lực cũng không ngoại lệ. Nhiều nhà tuyển dụng vẫn thường nói rằng hiện tại đã bước sang kỷ nguyên HR 4.0 rồi và việc thích nghi, ứng dụng công nghệ vào tuyển dụng nhân lực trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Trước xu thế đó, công ty bảo hiểm thực hiện chủ trương của Chính phủ đã thực hiện chuyển đổi số trong nhiều lĩnh vực đặc biệt là quy trình tuyển dụng nhân lực. Doanh nghiệp muốn vận hành ổn định và phát triển bền vững thì quản trị nhân lực và tuyển dụng nhân lực là khâu giữ vai trò tiên quyết. Tuy nhiên, quy trình tuyển dụng nhân lực phức tạp và công kênh theo lối truyền thống đã cho thấy nhiều hạn chế và không còn phù hợp ở thời điểm hiện tại. Vì vậy, chuyển đổi số có thể thay đổi điều đó. Bài viết đề cập đến chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân lực và xu hướng ứng dụng công nghệ số trong tuyển dụng nhân lực tại các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam, từ đó đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao ứng dụng công nghệ số trong tuyển dụng nhân lực tại các doanh nghiệp bảo hiểm trong thời đại mới.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết hướng đến mục tiêu cung cấp cái nhìn tổng quan về việc ứng dụng công nghệ số vào hoạt động quản trị nhân lực, trong đó có khâu tuyển dụng nhằm thấy được xu hướng hiện đại trong tuyển dụng nhân lực tại các doanh nghiệp bảo hiểm hiện nay. Từ đó, đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng tại các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam. Vì vậy, nhóm tác giả chủ yếu sử dụng số liệu thứ cấp được thu thập từ số liệu về tuyển dụng nhân sự tại các doanh nghiệp bảo hiểm của Tổng cục Thống kê, cùng một số nguồn khác như bài báo khoa học, tạp chí chuyên ngành, các trang thông tin điện tử khu vực và toàn cầu như: các trang web chính như Google scholar, Pubmed, WoS, Google... với việc kết hợp một số từ khóa như “chuyển đổi số”, “tuyển dụng”, “chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân lực” “digital transformation in HRM”... Cơ sở dữ liệu thu về được lọc với các tiêu chí, bao gồm: (1) Tài liệu toàn văn có định dạng file PDF, (2) Các tài liệu tiếng Anh, (3) Thời gian được lọc từ 2012 đến năm 2023, cũng trong khoảng thời gian này

chuyển đổi số trong quản trị nhân lực trở nên phổ biến, (4) các bài báo nghiên cứu định lượng, tiêu chí này dùng để trình bày nội dung đánh giá kết quả việc ứng dụng công nghệ số trong tuyển dụng nhân lực.

Dữ liệu về ứng dụng chuyển đổi số trong nhân lực doanh nghiệp bảo hiểm tại Việt Nam được trình bày và phân tích bằng phương pháp thống kê mô tả (chủ yếu dưới dạng bảng và biểu đồ) nhằm thấy được thực trạng ứng dụng công nghệ số trong tuyển dụng nhân sự tại các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam theo thời gian. Để tiến hành thực hiện nghiên cứu, phương pháp được áp dụng trong bài viết này là phương pháp định tính gồm: Phương pháp tiếp cận hệ thống theo đó tiếp cận với các tài liệu nghiên cứu, các quy định pháp lý liên quan đến vấn đề nghiên cứu; Phương pháp phân tích tổng hợp được sử dụng nhằm phân tích và tổng hợp thực trạng áp dụng công nghệ số trong tuyển dụng nhân sự tại các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam; Phương pháp lý luận khách quan được tác giả sử dụng để lập luận, các quan điểm của cá nhân, cùng với sự kết hợp những quan điểm của các nghiên cứu khác có tính chất bên ngoài để cùng đưa ra những nhận định chung về một vấn đề cụ thể.

3. Khái quát chung về chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân sự

Chuyển đổi số (digital conversion): chuyển đổi số đã xuất hiện từ lâu trên thế giới với nhiều định nghĩa, cách hiểu khác nhau.

Trong nghiên cứu của Vĩnh (2021), chuyển đổi số là việc sử dụng các công nghệ số để thay đổi mô hình kinh doanh, tạo ra những cơ hội, doanh thu và giá trị mới. Microsoft cho rằng, chuyển đổi số là việc tư duy lại cách thức các tổ chức tập hợp mọi người, dữ liệu và quy trình để tạo những giá trị mới. Còn theo quan điểm của FPT, chuyển đổi số là quá trình thay đổi từ mô hình truyền thống sang doanh nghiệp số bằng cách áp dụng công nghệ mới, như: dữ liệu lớn (Big Data), internet vạn vật (IoT), điện toán đám mây (Cloud)... làm thay đổi phương thức điều hành, lãnh đạo, quy trình làm việc, văn hóa công ty. “Chuyển đổi số” là khai thác các dữ liệu có được từ quá trình số hóa, rồi áp dụng các công nghệ để phân tích, biến đổi các dữ liệu đó và tạo ra các giá trị mới hơn. Có thể xem “số hóa” như một phần của quá trình “Chuyển đổi số” (Walter, 2021).

Cũng theo Slebel (2019) định nghĩa bản chất chuyển đổi số là sự hội tụ của 4 công nghệ đột phá sau: công nghệ điện toán đám mây (cloud computing), dữ liệu lớn (big data), internet vạn vật (IoT) và trí tuệ nhân tạo (AI). Sự hội tụ này khiến cho phạm vi hoạt động và ảnh hưởng của chuyển đổi số hết sức rộng

lớn, do đó có nhiều cách nhìn và cách tiếp cận chuyển đổi số khác nhau. Các nhà lãnh đạo, quản trị nhân sự chú ý đến ảnh hưởng của chuyển đổi số để tái cấu trúc nền kinh tế, ngành nghề, doanh nghiệp và những tác động lên lực lượng lao động. Các nhà quản lý kỹ thuật quan tâm đến việc áp dụng công nghệ số nhằm tạo ra những giá trị kinh tế mới... Ở khía cạnh triển khai thực tiễn, chuyển đổi số là phương tiện/công cụ hỗ trợ thay đổi một ngành nghề hay doanh nghiệp để tồn tại và phát triển trong thời kỳ công nghệ số. Chuyển đổi số nếu được tiến hành một cách có hệ thống và đồng bộ, có thể làm cho một doanh nghiệp, một ngành, hay một đất nước phát triển. Chuyển đổi số có tác động sâu rộng, bao trùm lên tất cả các ngành, các lĩnh vực kinh tế - xã hội, làm thay đổi phương thức quản lý, mô hình sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng và đời sống. Một trong những khâu ứng dụng chuyển đổi số thành công giảm thiểu nhiều công đoạn là tuyển dụng nhân lực tại các doanh nghiệp, tức là đưa ứng dụng công nghệ vào hoạt động tuyển dụng nhân lực nhằm hạn chế chi phí, thời gian, ngày càng chuẩn hóa được đội ngũ tuyển dụng đầu vào...

Tuyển dụng nhân lực

Theo Hà (2009) thì “tuyển dụng nhân lực chính là một quá trình tìm kiếm và lựa chọn nhân lực để thỏa mãn nhu cầu sử dụng của tổ chức và bổ sung lực lượng lao động cần thiết để thực hiện các mục tiêu của tổ chức”.

Một quan điểm khác cho rằng “tuyển dụng nhân lực là một quá trình tìm kiếm, thu hút các cá nhân trong và ngoài tổ chức có đủ tiêu chuẩn thích hợp tham gia dự tuyển để lựa chọn ra những ứng viên có đầy đủ các điều kiện đáp ứng yêu cầu của tổ chức. Sau đó định hướng, hướng dẫn nhân viên mới hòa nhập với môi trường của tổ chức”.

Dương (2005) cho rằng “tuyển dụng nhân lực là một quá trình tìm kiếm, thu hút và lựa chọn những người có đủ các tiêu chuẩn thích hợp cho các công việc và các chức danh cần người trong tổ chức”.

Từ những quan điểm trên cho thấy tuyển dụng nhân lực là quá trình tìm kiếm, thu hút, lựa chọn và đánh giá các ứng viên theo nhiều khía cạnh khác nhau dựa vào các yêu cầu của công việc, để tìm được những người phù hợp bổ sung vào lực lượng lao động cần thiết nhằm đáp ứng được yêu cầu sử dụng lao động của tổ chức. Quá trình tuyển dụng được coi là hoàn tất khi bao gồm cả hoạt động định hướng nhân viên, hướng dẫn nhân viên mới hòa nhập trong môi trường của tổ chức.

Thông thường quy trình tuyển dụng nhân lực bao gồm 7 bước:

Bước 1: Xác định nhu cầu tuyển dụng nhân lực, nhà tuyển dụng sẽ căn cứ vào nhu cầu vị trí việc làm (kỹ năng, chuyên môn và kinh nghiệm) còn thiếu để xác định xem số lượng nhân lực cần tuyển.

Bước 2: Lập bảng mô tả công việc, xác định nhiệm vụ và trách nhiệm của ứng viên như: tên công việc, chức vụ, phòng ban, nhiệm vụ, trách nhiệm, trình độ, kỹ năng, địa điểm, quyền lợi... của ứng viên.

Bước 3: Tìm kiếm ứng viên tiềm năng, thông qua các kênh truyền thông để tìm kiếm ứng viên có nhu cầu vị trí việc làm mà doanh nghiệp đang cần.

Bước 4: Sàng lọc hồ sơ ứng viên, đây là bước mất thời gian và công sức của nhà tuyển dụng. Cần chọn lọc hồ sơ đáp ứng yêu cầu, phân loại và thống kê để ứng viên có thể tham gia phỏng

Bước 5: Tổ chức phỏng vấn, các ứng viên đáp ứng nhu cầu tuyển dụng nhân lực sẽ được phỏng vấn trước khi nhận được thư mời nhận việc hoặc từ chối.

Bước 6: Đánh giá và tuyển dụng, đây là bước xác minh lại khả năng nhận việc của ứng viên và gửi thư mời nhận việc đến ứng viên kèm theo thời gian gia nhập công ty.

Bước 7: Giới thiệu nhân viên mới, nhà tuyển dụng giới thiệu nhân viên mới với tổ chức và tiến hành ký kết hợp đồng lao động theo quy định.

Chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân lực

Tuyển dụng nhân lực là một trong những nhiệm vụ quan trọng hàng đầu trong hoạt động quản trị nhân lực của tổ chức. Ngày nay, công nghệ tác động tới mọi mặt thì hoạt động tuyển dụng nhân lực không ngoại lệ. Nhiều nhà tuyển dụng cũng cho rằng hiện tại khi đã bước sang kỷ nguyên HR 4.0 thì phần lớn các tổ chức đang thực hiện một phần quy trình tuyển dụng dựa trên internet (Kumar et al., 2021). Để tìm kiếm các ứng viên tiềm năng, tổ chức cần thay đổi phương pháp tuyển dụng một cách linh hoạt hơn. Trong tuyển dụng, để các ứng viên được trải nghiệm phương pháp tuyển dụng thông qua các câu hỏi, các thử thách được tích hợp kỹ thuật số, được áp dụng ngay trong các bài test (về chuyên môn, hành vi, tính cách, sự sáng tạo, các kỹ năng...) để giúp tìm ra những ứng viên có tiềm năng. Cũng theo Seaborn & Fels (2015) cho rằng việc áp dụng công nghệ (gamification) vào tuyển dụng nhân lực sẽ tạo ra sự sinh động hơn trong các bài kiểm tra có thể gây áp lực cho người ứng tuyển. Giúp quá trình tuyển dụng được tươi vui hơn, ít bị gò bó hơn, người ứng tuyển sẽ quên đi sự căng thẳng và tổ chức có thể thu thập một số thông tin về khả năng tiềm ẩn của ứng viên mà khó thấy được khi tuyển dụng truyền thống. Kumar et al (2021) các công ty tuyển dụng áp dụng công nghệ thông tin như Google, Facebook và

Microsoft... đã tuyển người thông qua những cuộc Hackathons kéo dài nhiều ngày, họ đưa ra vấn đề lập trình ứng dụng, hack vào hệ thống...) và yêu cầu ứng viên giải quyết trên cơ sở hệ thống tính điểm nghiêm ngặt thì các ứng viên được lựa chọn.

Như vậy, trong phạm vi bài viết này, *chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân lực là quá trình ứng dụng công nghệ vào hoạt động tuyển dụng nhân lực của doanh nghiệp như tìm kiếm ứng viên, sàng lọc công việc, đánh giá năng lực ứng viên, phỏng vấn... Nếu đạt hiệu quả, hoạt động này sẽ thay đổi toàn diện cách thức mà một doanh nghiệp tuyển dụng, tăng hiệu quả tuyển dụng, tối ưu năng suất của bộ phận tuyển dụng nhân lực và nâng cao trải nghiệm ứng viên.*

Chuyển đổi số không đơn thuần là xu hướng mà đã trở thành một cuộc đua về vận hành và phát triển. Chuyển đổi số thực sự cần thiết trong quản lý và tuyển dụng nhân lực bởi:

Một là, tối ưu hóa chi phí, nhân lực và thời gian: Hiện nay, hoàn toàn có thể nhờ công nghệ mà tự động hóa 100% thay thế các hoạt động tuyển dụng thủ công, truyền thống như thông báo tuyển dụng, đăng tuyển, quảng bá đến ứng viên. Từ đó, các doanh nghiệp sẽ có thể tiết kiệm ngân sách và thời gian, đồng thời phân bổ nhân lực vào các công việc quan trọng hơn.

Hai là, hình thức tuyển dụng linh hoạt: Chuyển đổi số đem đến sự linh hoạt trong hình thức tuyển dụng như mô hình làm việc từ xa (Work from home), phỏng vấn online qua video calls, làm bài test online... Ngoài ra, còn giúp cho các ứng viên được trải nghiệm công nghệ nâng cao vị thế, danh tiếng tốt cho doanh nghiệp trên thị trường tuyển dụng trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt.

Ba là, chuẩn hóa chất lượng tuyển dụng đầu vào: Chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân lực là ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) như máy học (Machine learning) giúp bộ phận tuyển dụng sàng lọc và đánh giá hồ sơ ứng viên nhanh hơn, chính xác hơn và khách quan hơn so với sàng lọc thủ công. Phần mềm còn có thể tạo ra các bài test nhằm kiểm tra trình độ chuyên môn và kinh nghiệm thực tế của ứng viên.

Bốn là, kiểm soát số liệu tuyển dụng theo thời gian thực: Công nghệ số tuyển dụng giúp cho hệ thống quản lý thống kê thường xuyên số liệu nhân sự cần bổ sung, số người ứng tuyển, số lượng ứng viên ứng tuyển theo biểu đồ từ đó bộ phận nhân sự có thể đánh giá và dựa vào thực tế nhu về hoạt động tuyển dụng để đưa ra biện pháp ứng phó kịp thời thay thế hoàn toàn quy trình báo cáo thủ công và đánh giá hiệu suất tuyển dụng truyền thống vốn mất nhiều thời gian và công sức thực hiện trước đây.

4. Xu hướng ứng dụng công nghệ số trong tuyển dụng nhân sự tại các doanh nghiệp bảo hiểm tại Việt Nam

Tính đến năm 12/2022, ngành bảo hiểm Việt Nam gồm có 78 doanh nghiệp kinh doanh bảo hiểm. Trong đó, có 31 doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ, 19 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ, 2 doanh nghiệp tái bảo hiểm và 26 doanh nghiệp môi giới bảo hiểm. Ngoài ra, còn có 1 chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài. Doanh thu bảo hiểm theo công bố mới nhất từ Bộ Tài chính, tổng doanh thu phí bảo hiểm năm 2022 đạt 245.877 tỷ đồng (tăng 15% so với năm 2021). Theo báo cáo của Swiss Re (2020), tỷ lệ thâm nhập sử dụng bảo hiểm của Việt Nam còn rất thấp, mới chỉ 2,7% dân số so với trung bình các quốc gia mới nổi là 3,3%. Đồng thời, phí bảo hiểm bình quân đầu người của nước ta mới chỉ ở mức 72 USD/người/năm chưa bằng một nửa so với trung bình các quốc gia mới nổi.

Theo Technology Vision for Insurance 2020 (Tầm nhìn công nghệ của ngành bảo hiểm 2020) của Accenture được công bố vào tháng 3/2020 cho thấy, 81% các công ty bảo hiểm tham gia khảo sát thừa nhận rằng, công nghệ đã trở thành một phần không thể tách rời trong trải nghiệm của con người, khảo sát cho thấy có tới 2/3 khoảng 66% số người được điều tra cho biết các quyết định mua bảo hiểm của họ phụ thuộc vào các tính năng trực tuyến của công ty họ tiếp cận. Có tới 85% người đã tham gia bảo hiểm cho biết sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ trực tuyến trong tương lai. Như vậy, các công ty bảo hiểm để tồn tại và phát triển bắt buộc phải có công cuộc chuyển đổi số trong công ty cho phù hợp với thực tế. Cũng theo Hehner et al., (2017) các doanh nghiệp bảo hiểm sử dụng tác vụ tư vấn tự động từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thanh toán phí, tiếp nhận và xử lý bồi thường đều không sử dụng đến giấy tờ cũng như tiền mặt điều này làm tăng tốc độ giải quyết bồi thường.

Ngày 03/06/2020, Chính phủ phê duyệt Quyết định số 749/2020/QĐ-TTg về “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” đã thể hiện quyết tâm của Chính phủ thúc đẩy chuyển đổi số. Việc ứng dụng khoa học công nghệ, khoa học dữ liệu và sử dụng trí tuệ nhân tạo phục vụ sản xuất và cuộc sống con người đã tác động rộng rãi đến nhiều lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội như: ngân hàng, tài chính, sản xuất, giáo dục... Không nằm ngoài xu thế, ngành bảo hiểm Việt Nam đang tích cực tham gia vào quá trình chuyển đổi số, coi việc ứng dụng công nghệ tiên tiến trong ngành bảo hiểm (InsurTech) là một cơ hội tuyệt vời cho sự phát

triển của ngành bảo hiểm. Hiện nay, cũng đã có nhiều công ty bảo hiểm áp dụng và thay đổi một số tác vụ trong quy trình tuyển dụng bằng công nghệ để công việc tuyển dụng được cải thiện và hiệu quả hơn. Tuy nhiên, đây cũng là cuộc cách mạng mới nên các doanh nghiệp bảo hiểm mới chỉ cải tiến được một tác vụ trong tuyển dụng. Điển hình tại Việt Nam các doanh nghiệp bảo hiểm áp dụng chuyển đổi số như: Bảo Việt, Dai-ichi, Prudential, Manulife Việt Nam, AIA Việt Nam, Generali, FWD... Ứng dụng chuyển đổi số trong ngành bảo hiểm đã đem lại kết quả cho mọi hoạt động của doanh nghiệp như: đã tự động hóa được một số quy trình thay thế công việc đơn giản giúp nhân lực cải tiến được chất lượng làm việc dựa trên các phần mềm Hubpot; Nintex; Kisflow... để tự động hóa quy trình marketing; quy trình sale; dịch vụ khách hàng; quy trình HR, tài chính... điều này cũng làm giảm thời gian, kinh phí, giảm thiểu lỗi và tăng năng suất cải thiện công việc và cuộc sống.

Công ty bảo hiểm Bảo Việt: là một trong những công ty đã đón đầu xu thế áp dụng hàng loạt giải pháp ứng dụng công nghệ số toàn diện trên hệ thống, cho phép người dùng “tối đa hóa” lợi ích khi truy vấn thông tin chi tiết, đăng ký tham gia và nhận quyền lợi bảo hiểm để dễ dàng thông qua thao tác trực tuyến. Cùng với AI, Chatbot trong hoạt động giới thiệu sản phẩm, tư vấn sản phẩm. Đặc biệt, công ty còn đầu tư hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, điển hình là dự án chuyển đổi số ứng dụng các giải pháp trí tuệ doanh nghiệp trong hệ thống số liệu về tài chính, đầu tư, quản lý rủi ro, quản trị doanh nghiệp. Trong hoạt động quản trị doanh nghiệp khâu tuyển dụng nhân lực được áp dụng công nghệ số như tự động quản cáo tuyển dụng nhân lực trên các kênh truyền thông, mạng xã hội... tiếp cận với nhu cầu thực mà không cần sự can thiệp của cán bộ nhân sự. Công ty cũng áp dụng máy học vào sàng lọc hồ sơ ứng viên và phần mềm tiến hành phân tích cảm xúc cá nhân dựa theo ngôn ngữ mô tả công việc để hạn chế tình trạng thiên vị, thiếu khách quan trong đánh giá ứng viên. Phần mềm công nghệ nhận diện khuôn mặt (Facial Recognition Technology) hiện đang được công ty sử dụng phổ biến trong các tác vụ trong đó có cả tác vụ tuyển dụng nhân lực. Theo đó, công ty sẽ quét ảnh của ứng viên và khi được phỏng vấn phần mềm sẽ kích hoạt và nhận diện khuôn mặt theo nguồn dữ liệu đã được lưu trữ trước đây. Bên cạnh đó, Công ty bảo hiểm Bảo Việt cũng áp dụng AI Chatbot để tiếp nhận hồ sơ, hỏi đáp hồ sơ ứng viên và phỏng vấn tự động để tìm ra ứng viên phù hợp vị trí cần tuyển... Ngoài ra, công ty còn sử dụng Chatbot, đây là một ứng dụng máy tính tương tác với người dùng bằng ngôn

ngữ tự nhiên dưới một giao diện đơn giản, kênh thông tin giao tiếp với các ứng viên và tư vấn viên. Hiện tại 2 Chatbot chính của Bảo Việt tương tác với các ứng viên, tư vấn viên là Chatbot “tạo hồ sơ yêu cầu” và Chatbot “Tạo hồ sơ giải quyết quyền lợi bảo hiểm”. Chatbot còn một ứng dụng nữa là phỏng vấn trực tuyến các ứng viên rất hiệu quả.

Dai-ichi Life Việt Nam: là thương hiệu bảo hiểm nhân thọ đến từ Nhật Bản, với bề dày lịch sử hơn 120 năm, trong 16 năm qua, Dai-ichi Life Việt Nam cũng đã xây dựng nền tảng vững chắc với 2.000 nhân viên và 140.000 tư vấn tài chính chuyên nghiệp. Cho đến thời điểm hiện tại, công ty luôn tập trung nhằm phát triển nguồn nhân lực chuyên nghiệp với chiến lược mở rộng thúc đẩy chiến dịch tuyển dụng nhân sự. Mục tiêu của chiến dịch tuyển dụng là 20.000 tư vấn tài chính và 1.000 nhân sự cấp quản lý, bao gồm các vị trí Giám đốc Ban kinh doanh, Trưởng/Phó phòng kinh doanh dành cho kênh đại lý trên toàn quốc trong năm 2023. Để phục vụ cho chiến dịch này công ty cũng sử dụng đến công nghệ vào một số khâu trong quy trình tuyển dụng. Phần mềm hệ thống Dai-ichi Success (D-Success) được ứng dụng trên nền tảng website đến ứng dụng di động như: trình duyệt web Firefox/ Chrome/ Microsoft Edge; Android và iOS và các loại máy tính bảng và iPad nhằm tạo nên sự tiện lợi cho người dùng trong việc lựa chọn thiết bị đăng nhập. Hệ thống D-Success được xây dựng vận hành tối ưu cho từng đối tượng sử dụng với từng danh mục: quản lý thông tin; quản lý khách hàng, quản lý hoạt động, quản lý tuyển dụng, công cụ hỗ trợ. Phần mềm này có nội dung quản lý tuyển dụng nhằm giúp các ứng viên tiềm năng khi muốn trở thành tư vấn tài chính. Từ phần mềm ứng viên có thể hiểu sâu quy trình đào tạo, hình dung được lộ trình thăng tiến sự nghiệp và dễ dàng hội nhập với văn hóa công ty. Trong mục này, các ứng viên có thể nộp hồ sơ online (nộp trực tuyến) với các chức năng hỗ trợ như chụp và gửi hình ảnh hồ sơ, tra cứu lịch sử, thông tin và tình trạng xử lý hồ sơ của ứng viên.

Các công ty bảo hiểm Việt Nam trong thời đại số đã bước đầu ứng dụng công nghệ vào tuyển dụng nhân lực:

(1) Các công ty đã ứng dụng và tiên phong về công nghệ vào trong các hoạt động vận hành của công ty, trong đó cũng bước đầu ứng dụng công nghệ số vào quản trị nhân lực, rõ nét nhất là một số khâu trong tuyển dụng nhân lực. Công nghệ trong chuyển đổi số giúp nâng cấp vận hành hệ thống quản trị nhân lực, ứng dụng tự động hóa, tối giản quy trình, nâng cao trải nghiệm của người dùng, trong đó đặc biệt các ứng viên tuyển dụng.

(2) Các công ty cũng đã thiết kế các phần mềm ứng dụng như D-Success; MaxX D... có tích hợp các tính năng ứng dụng trong đó có tính năng tuyển dụng. Các tính năng này cho phép người dùng hiểu được vị trí tuyển dụng và cơ hội thăng tiến trong công ty (D-success)

(3) Sử dụng công nghệ thông tin nhiều vào trong tuyển dụng nhân lực như tự động thiết lập quảng cáo tuyển dụng đã được lập trình sẵn mà không cần sự can thiệp của con người. Trí tuệ nhân tạo đã tự động đăng tải quảng cáo trên mạng xã hội, truyền thông... để mở rộng diện tiếp xúc với ứng viên có nhu cầu. Sử dụng hiệu ứng công nghệ hấp dẫn để xây dựng nội dung quảng cáo và quảng bá thương hiệu cho nhà tuyển dụng. Phòng vấn Chatbots bằng các cuộc trò chuyện video giữa nhà tuyển dụng với các ứng viên, từ đó sàng lọc ứng viên và phỏng vấn trực tiếp. Ngoài ra, các công ty còn sử dụng dữ liệu lớn (Big Data) để đánh giá lại hồ sơ và gửi lại thư mời trên cơ sở dữ liệu đã được lưu trước đây nhằm tìm kiếm ứng viên phù hợp cho từng đợt tuyển dụng. Cũng dựa vào việc sử dụng Bot và thu thập thông tin dữ liệu từ các kênh tìm kiếm để có được các ứng viên phù hợp với nhu cầu...

Tuy nhiên, các doanh nghiệp bảo hiểm khi thực hiện tuyển dụng nhân lực qua công nghệ số vẫn còn một số hạn chế cụ thể:

(1) Công nghệ số được áp dụng ở một số ít các công ty và mới chỉ dừng lại ở một số khâu của quy trình tuyển dụng, còn đa phần vẫn theo phương pháp truyền thống.

(2) Để vận hành công nghệ số phục vụ cho công tác tuyển dụng thì cần đội ngũ nhân lực có hiểu biết hoặc qua đào tạo về công nghệ thì trên thực tế nguồn nhân lực này chưa được qua đào tạo, thiếu hụt các kỹ sư công nghệ có trình độ. Trong khi các cơ sở đào tạo chậm thay đổi, chưa đáp ứng nhu cầu thị trường cả về số lượng và chất lượng.

(3) Ứng dụng chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân lực thành công thì các nhà quản trị nhân lực tại các doanh nghiệp bảo hiểm cần quan tâm đến quy trình tuyển dụng, có kế hoạch và chiến lược thay đổi quy trình tuyển dụng nhân lực đã cũ kỹ và tốn kém, thay vào đó là ứng dụng công nghệ nhưng trên thực tế việc ứng dụng công nghệ vào tuyển dụng nhân lực cũng cần có hệ thống cơ sở phần mềm, máy móc thiết bị..., tuy nhiên tại các doanh nghiệp bảo hiểm việc đầu tư cho mảng này còn hạn chế chưa được quan tâm.

(4) Công nghệ số đang là xu thế mới nên hành lang pháp lý vẫn còn nhiều hạn chế như: chế độ bảo mật, quyền sở hữu trí tuệ, chính sách đào tạo nhân sự công nghệ tại các cơ sở đào tạo, hệ thống liên thông dữ

liệu quốc gia... vẫn chưa hoàn chỉnh dẫn đến việc ứng dụng công nghệ vẫn còn gặp khó khăn.

5. Đề xuất một số kiến nghị nhằm thúc đẩy ứng dụng công nghệ số trong tuyển dụng nhân sự tại các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam trong thời đại mới

Sử dụng công nghệ số trong tuyển dụng nhân lực là giải pháp tối ưu giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu suất tuyển dụng, cắt giảm chi phí và tối ưu hóa thời gian xử lý tuyển dụng. Để làm được điều này, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm thúc đẩy các doanh nghiệp bảo hiểm Việt Nam ứng dụng công nghệ số trong tuyển dụng nhân lực, cụ thể như sau:

Thứ nhất, tự động hóa quy trình tuyển dụng: nhu cầu tuyển dụng đúng người đúng việc là một thách thức khó khăn đối với mọi doanh nghiệp. Việc tự động hóa quy trình tuyển dụng là tất yếu trong thời đại mới bởi lẽ áp dụng công nghệ là để cải thiện chất lượng của công tác tuyển dụng, tự động hóa các yêu cầu và quy trình công việc hàng ngày, củng cố năng suất nhằm mục đích giúp nhà tuyển dụng tiết kiệm thời gian, chi phí và đưa ra quyết định chính xác hơn. Giải pháp là các doanh nghiệp cần chủ động áp dụng tự động hóa vào quy trình tuyển dụng nhân lực như: sàng lọc hồ sơ ứng tuyển (CV) bằng cách kết hợp các công cụ scan CV kết hợp với hệ thống rà soát đơn ứng tuyển (Applicant Tracking System, ATS) để tự động hóa quy trình. Các công cụ ghi chú lại yêu cầu của công việc, các tiêu chí tuyển dụng và kinh nghiệm của ứng viên sau đó lọc ra những người thích hợp nhất và đề xuất câu hỏi phỏng vấn phù hợp. Sử dụng thiết bị di động (App công nghệ) để đơn giản hóa và dễ dàng sử dụng tạo tiện ích cho các ứng viên bất kỳ khi nào họ cần kể cả trực tuyến hay ngoại tuyến. Việc phỏng vấn trong kỷ nguyên HR 4.0 thông qua video và tích hợp nhiều tính năng thú vị để tăng độ chính xác cho quyết định tuyển dụng. Bên cạnh đó, cũng có thể ứng dụng một số hệ thống quản lý như (ATS; CRM) để tự động hóa hoặc tinh giản một vài quy trình tuyển dụng thông thường. Một tính năng không kém phần quan trọng giúp các nhà quản lý tiết kiệm thời gian và nhân sự đó là tự động trả lời bằng email...

Thứ hai, hoàn thiện thể chế, pháp luật theo hướng tạo điều kiện thuận lợi thúc đẩy chuyển đổi số: xây dựng cơ chế quản lý phù hợp với môi trường kinh doanh số, đáp ứng yêu cầu quản lý, điều chỉnh các mối quan hệ mới phát sinh trong quá trình chuyển đổi số. Xây dựng hành lang pháp lý như định danh số và xác thực điện tử quốc gia; thiết lập khung danh tính số quốc gia. Hoàn thiện luật pháp, chính sách về xây dựng, quản lý và kết nối, khai thác các cơ sở dữ liệu; luật pháp, chính sách

về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ cho các công nghệ mới, sản phẩm mới; luật pháp, chính sách tài chính, tiền tệ nhằm khuyến khích, huy động các nguồn lực xã hội vào các hoạt động nghiên cứu phát triển, ứng dụng công nghệ số vào mọi hoạt động trong đó có kinh doanh bảo hiểm là cần thiết.

Thứ ba, xây dựng cơ sở hạ tầng tạo nền tảng cho áp dụng chuyển đổi số trong tuyển dụng nhân lực: cần tạo lập môi trường thuận lợi, khuyến khích, hỗ trợ các doanh nghiệp bảo hiểm khởi nghiệp đổi mới, sáng tạo về công nghệ số và ứng dụng công nghệ số để tạo ra các sản phẩm, dịch vụ mới trong các ngành, lĩnh vực kinh tế - xã hội. Khuyến khích, hỗ trợ các doanh nghiệp bảo hiểm thủ công trên cơ sở nghiên cứu phát triển kinh doanh dựa vào máy móc, thiết bị số trong mọi lĩnh vực trong đó có tuyển dụng nhân lực. Để làm được điều này, cần đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin. Doanh nghiệp đòi hỏi phải có nguồn lực công nghệ thông tin dành cho một quy trình có thể mất nhiều thời gian để triển khai và tích hợp các

quy trình. Như bất kỳ khoản đầu tư phần mềm hoặc công nghệ nào, doanh nghiệp phải hiểu biết rõ ràng về khả năng của tổ chức. Nhà tuyển dụng nên biết doanh nghiệp họ muốn thay đổi và sẵn sàng áp dụng các công cụ mới dựa trên ngân sách bỏ ra có thể giải quyết được những vấn đề đặt ra mà doanh nghiệp đang phải đối mặt như: tổ chức gặp khó khăn trong việc xác định và tuyển dụng nhân tài cao cấp. Doanh nghiệp nên tìm kiếm giải pháp ứng dụng công nghệ phần mềm tạo mô tả công việc, tự động đánh giá kỹ năng trước khi phỏng vấn và sử dụng trí tuệ nhân tạo để tạo hồ sơ kỹ năng mạnh mẽ. Ngoài ra, còn giải quyết vấn đề mà doanh nghiệp đang gặp phải khó khăn với giao tiếp và sự tham gia của ứng viên trong suốt quá trình tuyển dụng nền ứng dụng công nghệ sẽ cung cấp nhiều điểm tiếp xúc về con người hơn và các tiêu chuẩn tiến độ trong suốt hành trình của ứng viên. Hơn thế, ứng dụng còn có thể cung cấp nhiều dịch vụ thích hợp hơn như hỗ trợ nhiều ngôn ngữ cho các tổ chức tuyển dụng trên toàn cầu...

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Chính trị. (2019). *Nghị quyết số 52-NQ/TW, ngày 27/9/2019 về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư*
- Dương, V.T.T. & Hải, H.V. (2005), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- Hà, L.T. (2009). *Giáo trình quản trị nhân lực*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
- Kumar, A., Sowdamini, T., Manocha, S., & Pujari, P. (2021). Gamification as a sustainable tool for HR managers. *Acta Universitatis Bohemiae Meridionalis*, 24(2), 1-14. <https://doi.org/10.32725/acta.2021.003>
- Thomas M. Siebel. (2019). *Chuyển đổi số (Digital Transformation)*. Phạm Anh Tuấn dịch. NXB Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh, 2019.
- Thủ tướng Chính phủ (2020). *Quyết định số 479/QĐ-TTg, ngày 03/6/2020 phê duyệt Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*
- Vĩnh, L.T. (2021). *Xu thế chuyển đổi số toàn cầu*, truy cập từ <https://kinhtedothi.vn/xu-huong-xu-the-chuyen-doi-so-toan-cau-416636.html>
- Walter, L. (2021). *Digitization, Digitalization or Digital Transformation?* <https://connamix.com/>.