

"Herbie" ist immer im Einsatz

Von Redaktion LZ

Freitag, 21. April 2023



Alles im Blick: Künstliche und menschliche Intelligenz arbeiten in Zukunft eng zusammen. Wehe dem, der da den Überblick verliert.

Chatbots halten Einzug ins Personalmanagement. Die digitalen Sprachassistenten beantworten Anfragen von Mitarbeitern und Bewerbern, leiten durch Stellenangebote oder nehmen Bewerbungen auf. Auch an Künstliche Intelligenz und ChatGPT tasten sich die Personaler langsam ran.

"Kala" beantwortet Fragen rund um die Arbeit bei Kaufland, unterstützt bei der Stellensuche und nimmt Bewerbungen entgegen. Der Chatbot ist über die Karriereseite des Unternehmens erreichbar und seit Herbst des vergangenen Jahres auch über das Kundenterminal in den Kaufland-Filialen. Tippt der Interessierte darauf, werden ihm offene Stellen in der Filiale oder im Umfeld angezeigt. Ist die passende Stelle gefunden, kann sich der Kunde in wenigen Minuten bewerben. Mit diesem niedrighschwelligem Angebot beschreitet der Großflächenbetreiber neue Wege der Bewerberansprache und Personalsuche. Der digitale Assistent des Kaufland-Recruiting-Teams greift auf einen definierten Katalog von Fragen, Antworten und Regeln zurück.

Bei Rewe wird die sprachgesteuerte Lösung Talk'n Job genutzt, damit Interessierte spontan und ohne Registrierung eine Bewerbung abgeben können. Ein Link auf der Karriereseite neben der Stellenanzeige führt zu dem Chat-Bot, der gezielt mit acht bis zehn Fragen durch die erste Kennenlernrunde führt. Der Bewerber beantwortet über die Sprachfunktion seines Handys klassische Fragen, mit denen sich ein Lebenslauf generieren und die Erfahrungen und Funktionen der Bewerber skizzieren lassen.

Software erleichtert den Erstkontakt

Eine Software erfasst das Gesagte, übersetzt es bei Fremdsprachen automatisch und erzeugt ein Textprotokoll, das den Recruitern zur Verfügung gestellt wird. "Handelt es sich um einen interessanten Kandidaten, geht die Bewerbung in die entsprechenden Kanäle der Bewerberauswahl", heißt es bei Rewe. Ausgangspunkt der Entwicklung war der Wunsch, den Erstkontakt zu erleichtern und eine neue Technologie im Bewerbungsprozess zu testen. Nach Pilotierung und erfolgreichen Tests ergänzt die Chatfunktion nun bundesweit die klassischen Bewerbungskanäle bei Rewe. Die Lösung spreche vor allem diejenigen an, die sich ungern schriftlich bewerben oder gerade keine Unterlagen zur Hand haben.

"Unsere Lösung beschleunigt und erleichtert die Vorauswahl und ersetzt die klassische Bewerbung", sagt Markus Krampe, Geschäftsführer der ApplyZ GmbH, die die Recruiting-Technik Talk ´n Jobs seit Herbst 2020 anbietet. Die Nachfrage sei riesig, so Krampe. Die Lösung kann integriert werden in das Bewerbermanagementsystem der Kunden. Zu ihnen gehören auch Edeka, Obi und Tchibo und der britische National Health Service. "Wir holen die Leute da ab, wo sie sich aufhalten," so Krampe.

Mit QR-Codes zum Beispiel an Fleischtheken, Bushaltestellen oder auf Bierdeckeln wird der Interessierte automatisch an den Bot weitergeleitet und kann sich per Sprach-Chat in dem Moment bewerben, in dem er die Stellenanzeige sieht. Der neue Kanal erschließt neue Bewerbergruppen und sorgt für bis zu 40 Prozent mehr Bewerber, so die Erfahrung.

Chatbots werden zum Standard

Digitale Sprachassistenten sind zunehmend gefragt und mittlerweile in 21 Prozent der befragten Unternehmen im Einsatz. Bei neun Prozent sind sie in Planung und 30 Prozent haben die digitalen Helfer auf dem Radar oder beobachten ihre Entwicklung. Das zeigt eine Benchmarking-Studie zum Digitalisierungsgrad von HR, die das Personalmagazin zusammen mit der Hochschule Rhein-Main und der Uni Mannheim im Sommer 2022 durchführte. 345 Personalmanager und Geschäftsführer wurden befragt.

Lidl nutzt einen Chatbot im Rahmen des Mitarbeiterportals, der Mitarbeitern Hilfestellung gibt, wenn sie bei Self-Services wie Zeiterfassung, digitalem Entgeltnachweis oder Stammdatenänderungen Fragen haben. Bei Hellmann Logistik ist "Herbie" im Einsatz und beantwortet Standardanfragen der rund 12 000 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Logistikdienstleisters an HR. Der Chatbot kann rund um die Uhr angesprochen werden und liefert Antworten auf Fragen wie: Bis wann muss ich meinen Urlaub nehmen? Wann wird der Bonus ausgezahlt? Wie beantrage ich Elternzeit und vieles mehr. Herbie, ein Chatbot des Corporate-Service-Lösungs-Anbieters Haufe, hat rund 300 vorformulierte Antworten aus den wichtigsten HR-Themenbereichen parat.

"Da eine rechtssichere Formulierung bei Personalthemen entscheidend ist, haben wir uns für ein anderes Trainingsmodell als bei ChatGPT entschieden", sagt Andreas Meya von Haufe. Die Antworten des Haufe HR-Assistenten werden von KI-Trainern und Fachredakteuren formuliert und sind auf Rechtskonformität geprüft.

Chatbots erfüllen ihre Aufgabe und werden "immer mehr zum `Must have` im Rahmen einer

Gesamtexperience von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen mit HR", ist Meya überzeugt. Sie helfen bei der effizienten Beantwortung von vielen Standardfragen, entlasten Personal und schaffen damit zeitlichen Spielraum für mehr persönliche Beratungen.

Unternehmen beobachten KI-Entwicklung genau

Die Übergänge von den Chatbots, die auf Wissensdatenbanken aufbauen zur Künstlichen Intelligenz (KI) sind fließend, je nach Komplexität der Anwendung und der Möglichkeit des Nutzers zum Dialog. KI auch für die Personalarbeit nutzbar zu machen, erscheint verlockend, doch der Einsatz von KI-Lösungen ist in der Praxis überschaubar. Bei den neuen Technologien wie Künstliche Intelligenz oder Virtual/Augmented Reality gibt es noch eine "relativ große Zurückhaltung", ermittelte die Benchmarking-Studie "Digitalisierung in der HR". Relativ wenige HR-Funktionen gaben demnach an, aktuell bereits Ansätze der Künstlichen Intelligenz zu nutzen (14 Prozent) beziehungsweise solche zu planen (13 Prozent). Die meisten Unternehmen (39 Prozent) halten den Einzug von KI in die Human Resources-Arbeit, "mittelfristig für nicht relevant". Aber fast ebenso viele beobachten den Markt und die Möglichkeiten.

"Wir prüfen aktuell sorgfältig Chancen und Grenzen der Einsatzmöglichkeiten von ChatGPT – auch im Personalwesen", heißt es etwa bei Lidl. Auch Aldi Süd beschäftigt sich mit KI und Bots im Bereich Recruiting und hat "einige Schritte des Recruitingprozesses bereits durch Technologieeinsatz automatisiert, um sie zu beschleunigen." Das bietet allen Beteiligten einen Mehrwert, so eine Pressesprecherin von Aldi Süd. Der weitere Einsatz werde laufend geprüft. Das ist auch bei Aldi Nord der Fall: Hier wird über ein ergänzendes Informationsangebot für Mitarbeiter auf KI-Basis nachgedacht.

Der Karlsruher Drogeriemarktprimus dm setzt seit mehreren Jahren auf einen Chatbot, der Interessierte bei Fragen rund um das Arbeiten bei dm und den Bewerbungsprozess unterstützt. Das Unternehmen prüfe mögliche Anwendungen von KI beim Recruiting, so eine Unternehmenssprecherin. Anwendungsmöglichkeiten beim Recruiting sieht man auch bei Rossmann. KI könne in der Bearbeitung oder Vorselektion von Bewerbungen eine Unterstützung sein, aber "aktuell ist unserer Meinung nach die Technologie noch nicht ausgereift genug", so das Unternehmen.

Persönlicher Kontakt bleibt unersetzbar

Bei der finalen Entscheidung für einen Kandidaten oder eine Kandidatin will sich ohnehin keines der Unternehmen (nur) auf die "Maschine" verlassen, sondern setzt dabei auf die persönliche und subjektive Wahrnehmung des Recruiting-Managers. "Die Auswahl der Bewerbenden möchten wir sehr bewusst nicht in die Hände einer Künstlichen Intelligenz legen", heißt es beim Versender Otto. Für dm-Geschäftsführer Christian Harms ist ebenfalls klar, dass die "persönliche Passung zum Unternehmen und dem Team essenziell ist, und nur im persönlichen Kontakt sichtbar wird."

Chancen sehen viele Unternehmen darin, dass KI den Rekrutierungsprozess beschleunigen kann: Rund die Hälfte der befragten Händler und Hersteller einer aktuellen ECC-Club-Studie geben an, dass durch den Einsatz von KI die Suche, die Bewertungen und eine Prognose zur Eignung der Bewerber automatisiert mittels Datenanalyse erfolgen kann. KI hat das Potenzial, für Schnelligkeit im Bewerbungsprozess zu sorgen und das wiederum kommt laut ECC-Studie bei den jungen Digital-

Talente gut an. Sie erwarten eine persönliche Rückmeldung innerhalb von einer Woche nach Eingang der Bewerbung.

Es sind somit Teil-Prozesse des Personalmanagements, die mit KI unterstützt werden. Fragen wie: "Wer ist für welche Laufbahn geeignet?" "wem sollte welche Weiterbildung angeboten werden?" und "wer sollte zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen werden?" lassen sich maschinell, also durch datengestützte Auswertung vorbereiten.

Auch in der Industrie werden Einsatzmöglichkeiten gesehen und erprobt. "Für Stellen, auf die wir eine Vielzahl an Bewerbereingängen erhalten, setzen wir selektiv ein Tool ein, welches für uns anhand von Kriterien, die wir vorher definieren, eine Vorauswahl an passenden Kandidatinnen innen trifft", heißt es bei Beiersdorf. Der Einsatz von KI berge große Chancen für das Recruiting, allerdings müssten die entsprechenden Tools "sorgfältig ausgewählt und sinnhaft eingesetzt" werden, so eine Unternehmenssprecherin. Unilever nutzt KI in einem Teilprozess bei der Vorauswahl für das "Future Leaders Programm". Bei Nestlé Deutschland koordiniert der Chatbot "Olivia" die Termine für die Telefoninterviews zwischen Kandidaten und Recruitern.

Henkel testet KI im Personalbereich für die "Verarbeitung von großen Datenmengen". Zukünftig werden KI und Chatbots eine immer größere Rolle im Arbeitsalltag einnehmen und weitere Funktionalitäten übernehmen, sind die Digitalisierungsexperten bei Henkel überzeugt.

Und wie sehen die Bewerber die neuen Möglichkeiten? Sie sind kritisch eingestellt gegenüber der intelligenten Technik: Je tiefer im Bewerbungsprozess KI zum Einsatz kommt, desto eher lehnen die Kandidatinnen und Kandidaten dies ab. Sie fühlen sich weniger wertgeschätzt, ermittelte ein Studie der Internationalen Hochschule (IU) Erfurt. Während Chatbots zum Klären erster Fragen und der Analyse von Bewerbungsunterlagen noch überwiegend positiv gesehen werden, bröckelt die Zustimmung sobald es an automatisierte Verfahren zur Persönlichkeitsanalyse, dem Führen und der Auswertung von Bewerbungsgesprächen geht. Positiv bewerten zwar 70 Prozent der Befragten, dass KI Benachteiligungen im Hinblick auf Alter, Herkunft und Geschlecht ausschalten kann. Negativ wird allerdings auch gesehen, dass KI anfällig für Verzerrungen und Stereotype ist. Das sehen 78 Prozent der Befragten kritisch.

Ein Grundproblem der datengestützten Auswertung besteht darin, dass KI-Systeme zu verfälschten Ergebnissen neigen, wenn die Daten mit denen sie gefüttert werden, selbst verzerrt sind. Das passiert etwa durch diskriminierende Personalentscheidungen und ungleiche Verhältnisse in der Vergangenheit, die als Trainingsdaten in die Systeme einfließen. Dass zum Beispiel vor allem Männer in einem IT-Unternehmen zu Einstellungsgesprächen eingeladen wurden, könnte dazu führen, dass KI-basierte Systeme nur Männer in die engere Personalauswahl einbeziehen. Diskriminierende Muster laufen somit Gefahr, reproduziert zu werden.

Regelmäßige Kontrollen sind unerlässlich

"Damit KI-Systeme in der Personalpolitik von Unternehmen kein Unheil anrichten, sollten Beschäftigte und Betriebsräte am Entwicklungs-, Einführungs- und Anwendungsprozess beteiligt werden", fordert deshalb die Hans-Böckler-Stiftung. Eine regelmäßige Kontrolle, ob sich schädliche Muster bei den

Resultaten abzeichnen, sei unerlässlich, ebenso wie Vorgaben an die Anbieter der Systeme, diese transparent zu gestalten.

Eignet sich ChatGPT, um Personalabteilungen zu unterstützen? "Der Output ist eine Grundlage, sollte aber nie eins zu eins" übernommen werden, lautet das Fazit der Personalmarketing-Experten des Recruiting-Experten Wollmilchsau. Sie beauftragten den KI-basierten Textgenerator damit, die Suche nach einem IT-Experten zu unterstützen und etwa eine Job-Beschreibung, ein Anforderungsprofil, eine Stellenausschreibung mitsamt Stellentitel sowie einen Leitfaden für das Bewerbungsgespräch zu erstellen.

ChatGPT kann arbeitsintensive Aufgaben abnehmen und liefert brauchbare Vorlagen, so die Bilanz. Das spart Zeit, "aber man sollte nie vergessen, dass die Antwort technisch generiert ist und falsch sein kann", so Patrick Cavalier von Wollmilchsau. Die Kommunikation zum Bewerber, und das gelte selbst für eine Absage-Mail, sollte keinesfalls elektronisch generiert werden, ist sein Rat. "Man läuft Gefahr, zu vergessen, dass es keine menschliche, sondern eine rein technische Kommunikation ist."

Elisabeth Kapell

THEMEN

Chatbot

ChatGPT

Personalmanagement

Recruiting

Rewe

dm

Tchibo

MEHR ZUM THEMA



ECC Köln

Kunden sind beim Shoppen offen für Chatbots

Suchmaschinen-Konkurrenz

Microsoft will mit Bing-Chatbot auf iPhones



Reaktion auf ChatGPT

Google führt eigenen Chatbot ein

AKTUELLE JOBS FÜR SIE

SENFETER CASA MODENA GMBH

Mitarbeiter Qualitätssicherung (gn)



ÜBER RAU | FOOD RECRUITMENT GMBH

Director (m/w/d) Operations Convenience-Produkte



J. RETTENMAIER & SÖHNE GMBH + CO. KG

Food Application Manager (m/w/d)



[Alle Stellenanzeigen auf lzjobs.de](https://www.lzjobs.de)