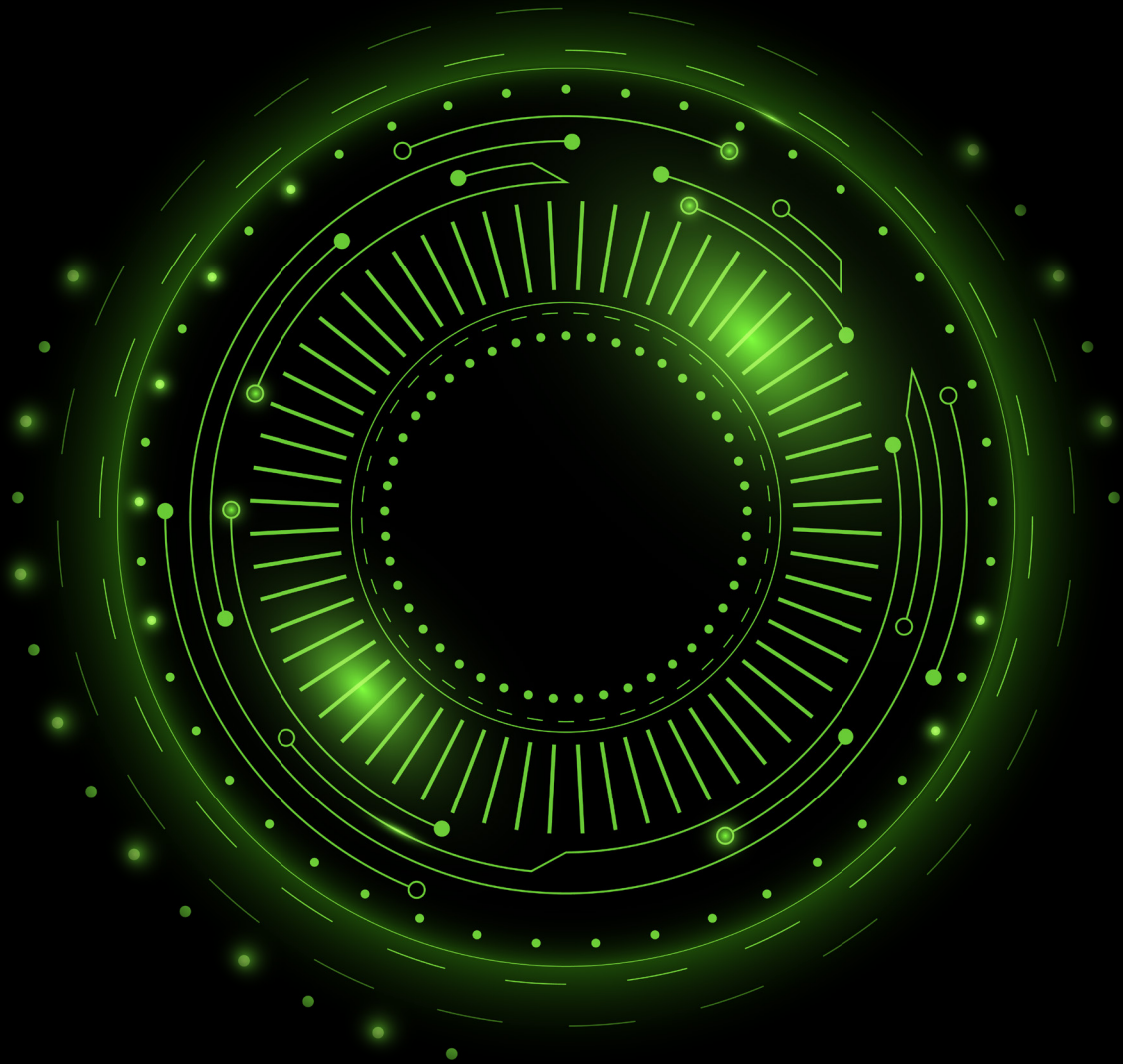


Deloitte.



Point of View

Willkommen im Zeitalter der künstlichen Intelligenz in HR



HR im Wandel

Die Evolution der Technologie im Personalwesen

Auf dem Weg der technologischen Transformation der HR-Organisation entwickelte sich der strategische Fokus kontinuierlich weiter. Der Einsatz von künstlicher Intelligenz in HR stellt erneut einen Wendepunkt dar.

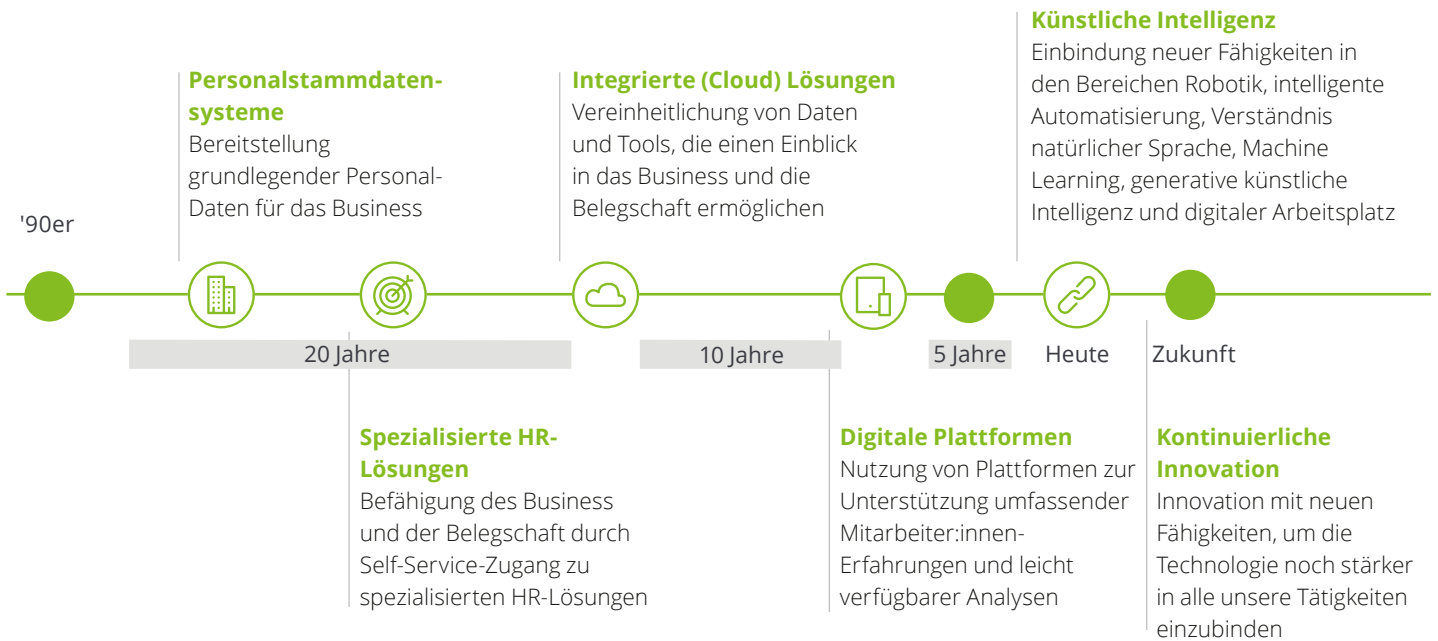
In den 1990er Jahren lag der Schwerpunkt auf **Personaladministration und Stammdaten**, welche die Grundlagen für effiziente Personalprozesse legten. Die darauffolgenden Jahre brachten einen beeindruckenden Vormarsch von **spezialisierten Lösungen** mit sich, die auf einzelne HR-Prozesse fokussierten und erste Self-Services ermöglichten. Diese Phase markierte einen entscheidenden Übergang von isolierten zu vernetzten, jedoch weiterhin fragmentierten HR-IT-Lösungen.

Die letzten 10 Jahre brachten einen bedeutenden Wandel in der strategischen Ausrichtung und technologischen Unterstützung von HR. Die Ära der **integrierten HR-Cloud Lösungen** vereinte verschiedene Aspekte des Personalmanagements in einer zentralen Plattform. Doch dies war erst der Beginn. In den letzten 5 Jahren verlagerte sich der Fokus zunehmend auf **digitale Plattformen** mit besonderem Augenmerk auf das Nutzer:innen-Erlebnis (User Experience) und nahtlose bereichsübergreifende Prozesse und Services.

Willkommen im Zeitalter der künstlichen Intelligenz in HR

Im **Zeitalter der künstlichen Intelligenz** steht die HR-Welt erneut an einem Wendepunkt. Der Einsatz von künstlicher Intelligenz verspricht nicht nur Effizienzsteigerungen, sondern auch Veränderungen des Personalmanagements entlang des gesamten Mitarbeiter:innen- und Talente-Lifecycles.





Nachverfolgung / Administration

Einbindung

Stärkung der Handlungskompetenz

In diesem Point of View legen wir den Fokus auf die konkreten Nutzungsmöglichkeiten von KI in HR.

Wir werden aufzeigen, wie das Zusammenspiel von Mensch und KI entlang des gesamten Mitarbeiter:innen- und Talente-Lifecycles durch beispielhafte Anwendungsfälle optimiert werden kann. Dabei stellen wir vor, wie KI nicht nur Prozesseffizienz steigern, sondern auch die Mitarbeiter:innen-Bindung und Talententwicklung positiv beeinflussen kann.

Abschließend erläutern wir, wie Sie mit dem innovativen Deloitte GenAI Business Transformation Program Ihre HR-KI-Reise erfolgreich starten und nachhaltig gestalten können.

Was ist Künstliche Intelligenz (KI)?

„Künstliche Intelligenz ist die Fähigkeit einer Maschine, menschliche Fähigkeiten wie logisches Denken, Lernen, Planen und Kreativität zu imitieren.“

KI ermöglicht es technischen Systemen, ihre Umwelt wahrzunehmen, mit dem Wahrgenommenen umzugehen und Probleme zu lösen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.

KI-Systeme sind in der Lage, ihr Handeln anzupassen, indem sie die Folgen früherer Aktionen analysieren und autonom arbeiten.“

Quelle: [Europäisches Parlament](#)

Was ist Generative Künstliche Intelligenz?

Generative künstliche Intelligenz ist ein Teilbereich der künstlichen Intelligenz und bezieht sich auf eine Reihe von Technologien, die vorhandene Inhalte wie Text, Audio oder Bilder verwenden, um neue plausible Inhalte zu erstellen.

Mensch & KI im Team

HR-Transformation durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz

Künstliche Intelligenz hat das Potenzial, die Arbeitsweise von HR zu verändern – von Entscheidungen über Kommunikation bis hin zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit.

Durch die kooperative Integration von (generativer) künstlicher Intelligenz in die HR-Organisation ergibt sich die einzigartige Möglichkeit, menschliche Fähigkeiten zu erweitern und ungenutzte Potenziale für Wachstum, Widerstandsfähigkeit sowie Innovation zu aktivieren.

Das Ziel ist die effektive Kombination von menschlichem (Fach-)Wissen und Erfahrungsschatz mit dem gezielten Einsatz von künstlicher Intelligenz. Dadurch kann HR zum einen von administrativen und repetitiven Themen freigespielt werden, um den Fokus auf strategische und für das Business wertschöpfende Tätigkeiten zu lenken. Zum anderen ermöglicht der Einsatz von künstlicher Intelligenz das Kreieren neu gedachter, innovativer HR-Prozesse, die den Menschen in den Mittelpunkt stellen.



Mensch + KI

Nutzungsmöglichkeiten von künstlicher Intelligenz in HR



Die Kollaboration von Mensch und Technologie kann die Dynamik der Arbeitswelt neu definieren und zukunftsweisende Perspektiven für HR eröffnen.

Die Integration von künstlicher Intelligenz in HR-Agenden und in HR-Prozesse eröffnet vielfältige Anwendungsmöglichkeiten. Diese reichen von der Optimierung der Service Delivery bis hin zur Effizienzsteigerung und der Erschließung neuer Wertschöpfungspotenziale durch gezielte Investitionen in Technologie.



Interaktion mit HR Kund:innen

Die Verarbeitung natürlicher Sprache ermöglicht es **kognitiven Technologien**, mit HR-Kund:innen zu interagieren, um Transaktionen zu verwalten, Anfragen zu lösen und bei Bedarf Anfragen an „menschliche“ HR-Expert:innen weiterzuleiten.

- Mitarbeiter:innen-Erfahrung der nächsten Generation
- 24/7 Unterstützung für Nutzer:innen
- Neue Einstiegspunkte für Self-Services
- Möglichkeit, Self-Services über Konversation zu erledigen
- Konsistente, zuverlässige und rasche Antworten

Konversations-KI



Automatisieren operativer Tätigkeiten

Robotic Process Automation (RPA) und Machine Learning Software und neue Funktionen von HR-Cloud-Lösungen bieten die Möglichkeit, manuelle, regelbasierte und sich wiederholende Tätigkeiten vollständig zu automatisieren.

- Reduktion manueller Arbeiten zur Schaffung von Kapazitäten
- Flexibilität und Skalierbarkeit zur Bewältigung von Änderungen im Volumen
- Neue Kompetenzen
- Möglichkeit zur Einbindung der Automatisierung in das Zukunftsdesign

Intelligente Automatisierung



Einblicke liefern

Neben Automatisierung können mithilfe von **künstlicher Intelligenz** Daten ausgewertet und analysiert werden, um neue Zusammenhänge und Erkenntnisse zu ermitteln, die eine bessere Entscheidungsfindung und Investitionen in kontinuierliche Verbesserungen ermöglichen.

- Datengetriebene Entscheidungen
- Fähigkeit, verborgene Muster und Erkenntnisse in Datensätzen aufzudecken
- Reduziert die Notwendigkeit für große Teams von Analysten und Datenspezialist:innen
- Frühzeitiges Handeln ermöglichen

Kognitive Analytik



Generieren von Arbeitsergebnissen

Generative KI erzeugt dynamisch neue Inhalte (Bilder, Texte, Daten, Videos und Code) auf der Grundlage menschlicher Eingabeaufforderungen und Deep-Learning-Modelle, die auf Big Data basieren und darauf trainiert wurden.

- Verbesserte Generierung von neuen Ideen und Erkenntnissen
- Reduktion von Talent-Gaps
- KI-unterstützte HR-Expert:innen
- KI-gesteuerte Neugestaltung der Arbeit zur Verbesserung von Effizienz, Produktivität, Qualität und Mitarbeiter:innen-Erfahrung

Generative KI

HR-KI Anwendungsfälle

Das Zusammenspiel von Mensch und Technologie in der Praxis



Künstliche Intelligenz hat das Potenzial für zahlreiche Anwendungsfälle entlang des Mitarbeiter:innen- und Talente-Lifecycles und ebenso entlang klassischer HR-Agenden.

In der Talentakquise optimiert künstliche Intelligenz beispielsweise durch das automatische Erstellen von Stellenausschreibungen und passgenauen Interviewfragen. Die Bewerbungsphase wird so zu einem effizienten Zusammenspiel von Mensch und Maschine.

In der Entwicklung von Mitarbeiter:innen kann künstliche Intelligenz eingesetzt werden, um durch datenbasierte Analysen maßgeschneiderte Schulungs- und Weiterbildungsangebote zu empfehlen. Dieses Zusammenspiel fördert die berufliche Entwicklung der Mitarbeiter:innen, zahlt positiv auf die Bindung von Mitarbeiter:innen ein und kann dadurch auch die Wettbewerbsfähigkeit stärken.






Künstliche Intelligenz kann darüber hinaus die HR-Abteilung selbst wirksam entlasten, insbesondere bei zeitintensiven Aufgaben, wie die Erstellung von Inhalten (z.B. Richtlinien, Handbücher), indem sie automatisierte Prozesse und präzise Datenanalysen nutzt.

Hier wird deutlich, dass die Kollaboration von Mensch und Technologie nicht nur Potenzial für Effizienzsteigerung innerhalb von HR birgt, sondern auch die Art und Weise der Identifikation und Förderung von Talenten in Unternehmen grundlegend verändern kann.

Was ist ein HR-KI Anwendungsfall?

Es handelt sich dabei um Anwendungsfälle (= Use Case) von künstlicher Intelligenz (KI) im Bereich Human Resources. Künstliche Intelligenz wird hierbei genutzt, um spezifische HR-Agenden und/oder -Prozesse zu verbessern. Diese Anwendungsfälle sollen dazu beitragen, HR-Abteilungen effizienter zu gestalten, fundierte Entscheidungen zu unterstützen und die gesamthafte HR-Kund:innen-Erfahrung zu verbessern.

Ein Auszug aus möglichen HR-KI Anwendungsfällen und deren Auswirkungen für HR und Mitarbeiter:innen:

	Anwendungsfall-Beispiel	Auswirkungen für HR	Auswirkungen für Mitarbeiter:innen
Talentakquise 	Optimierung des Bewerbungsprozesses, z.B. durch Abgleich von Lebenslauf, Daten aus sozialen Netzwerken (z.B. LinkedIn, Xing) und Stellenbeschreibung und Möglichkeit zur Selbsteinschätzung der potenziellen Eignung	Talent Acquisition Teams sind in der Lage, die Anforderungen mit erhöhter Geschwindigkeit zu bearbeiten und die Time-to-Hire dabei zu reduzieren	Bewerber:innen werden mit Stellen zusammengeführt, die ihren Fähigkeiten entsprechen. Dies erhöht die Erfolgschancen bei Vorstellungsgesprächen und kann zu einer höheren Arbeitszufriedenheit führen
Talent & Performance 	Laufende Identifizierung von Top Talenten durch Analyse verschiedener Datenpunkte (z.B. Performance Management, Feedback, Trainings und Schulungen, Potenzialgesprächen, etc.)	Talentteams sind in der Lage, proaktiv die Top Talente zu identifizieren, Karrierewege zu planen und in die Reward-Planung einfließen lassen	Mitarbeiter:innen wird dadurch ermöglicht, ihren Einfluss auf das Unternehmen und die eigene Karriereplanung zu verstehen
Lernen & Entwicklung 	Identifizierung des individuellen Aus- und Weiterbildungsbedarfs und darauf basierender Vorschlag zu passgenauen Trainings, Schulungen und Kursen	Learning- & Development Teams können maßgeschneiderte Schulungspläne erstellen und sich Zeit für die strategische Planung freispielen	Mitarbeiter:innen kennen ihre Entwicklungsbereiche und können sich nach ihren personalisierten Lern- und Entwicklungsplänen weiterbilden.
HR-Anfragen 	HR „Fragen & Antworten“ Chatbot zur Bearbeitung von Standard-Anfragen durch Mitarbeiter:innen an HR	Entlastung von HR bei der Beantwortung allgemeiner Fragen, so dass die Zeit für die Betreuung von Mitarbeiter:innen mit spezifischen Anfragen genutzt werden kann	Verbesserte Mitarbeiter:innen-Erfahrung durch das Zusammenführen von fragmentierten HR-Richtlinieninformationen, die über mehrere Quellen und Systeme verteilt sind
HR-Agenden 	Erstellung und Pflege von HR-Portal Inhalten und Self-Services (Mitarbeiter:innen-Handbücher, Richtlinien, Dokumente, etc.) sowie Texte barrierefrei formulieren und Übersetzungen bereitstellen	Steigert die Effizienz durch Zeitersparnis bei der Entwicklung und Pflege von Inhalten und Potenzial der Steigerung der Servicequalität	Verbesserte Mitarbeiter:innen-Erfahrung durch gesteigerte HR-Servicequalität und -schnelligkeit

Deloitte GenAI Business Transformation Program

Ihr Weg zur KI-gestützten HR-Organisation

Wir zeigen Ihnen, wie Sie mit dem Deloitte GenAI Business Transformation Program Ihre HR-KI-Reise rasch erfolgreich starten können. Mit dem Einzug von künstlicher Intelligenz in HR revolutionieren wir nicht nur die Art und Weise, wie Sie Ihre HR-Strukturen gestalten, sondern auch, wie Sie den Wandel proaktiv steuern können. Wir begleiten Sie pragmatisch und zielführend auf diesem Weg.

Think Big – Aktivierung:

In der Welt der künstlichen Intelligenz ist visionäres Denken entscheidend. Den Startpunkt bildet unser exklusives **Künstliche Intelligenz Activation Lab** mit KI-, HR- sowie Legal & Compliance-Expert:innen: Was ist KI, wie funktioniert und lernt sie? Wie kann Ängsten und Hemmungen begegnet werden? **HR-KI-Vision und -Strategie** vereinen Innovation und Fortschritt. **HR-KI Anwendungsfälle** zeigen auf, an welchen Stellen der Einsatz von künstlicher Intelligenz einen echten Mehrwert für Ihre HR-Organisation schaffen kann. Jeder identifizierte HR-KI Anwendungsfall ist ein Meilenstein auf Ihrer **HR-KI Roadmap**, die den Weg für die HR-KI-Transformation skizziert.

Start Small – Nutzendemonstration:

Die **Umsetzung priorisierter HR-KI Anwendungsfälle** aus dem Künstliche Intelligenz Activation Lab ist der wesentliche Kern der Nutzendemonstration (Proof-of-Concept). Durch die **Pilotierung samt Feedbackschleifen** werden frühzeitige Erkenntnisse und kontinuierliche Verbesserung ermöglicht, um flexibel und **agil** auf sich verändernde Anforderungen und Möglichkeiten **reagieren** zu können. Dies ist auch die wesentliche Basis für die **kontinuierliche Verbesserung** von den bereits umgesetzten Anwendungsfällen.

Scale Quickly – Skalierung:

Die Umsetzung **zusätzlicher HR-KI Anwendungsfälle** bildet einen zentralen Bestandteil der Strategie zur fortlaufenden **Stärkung des digitalen Arbeitsplatzes**. Dabei ist das Streben nach kontinuierlicher **Erweiterung** um neue HR-KI Anwendungsfälle essenziell. Wir unterstützen Sie mit dem **Betrieb**, der **Governance** und in der **Navigation** innerhalb einer komplexen Technologielandkarte. Im Rahmen der Skalierung ist eine enge **Zusammenarbeit mit anderen Unternehmensbereichen** entscheidend, um die KI-gestützte digitale Arbeitsplatzenerfahrung für alle Mitarbeiter:innen zu maximieren.



Think Big Aktivierung
Künstliche Intelligenz Activation Lab
Vision & Strategie
HR-KI Anwendungsfälle
Integrierte Roadmap mit weiteren HR-Initiativen



Start Small Nutzendemonstration
Umsetzung priorisierter Anwendungsfälle
Pilotierungsphase
Feedbackschleifen
Kontinuierliche Verbesserung



Scale Quickly Skalierung
Umsetzung weiterer Anwendungsfälle
Kontinuierliche Erweiterung der Anwendungsfälle
Digitale Arbeitsplatzenerfahrung
Governance & laufender Betrieb

Kontakt



Florian Brencé

Partner
HR Transformation

+43 1537002613
fbrence@deloitte.at



Claudia Holzer

Manager
HR Transformation

+43 1537002604
cholzer@deloitte.at



Josef El-Rayes

Partner
Artificial Intelligence & Data

+43 1537002813
jel-rayes@deloitte.at

Deloitte.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und deren verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“. DTTL („Deloitte Global“), jedes ihrer Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen. DTTL erbringt keine Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/about.

Deloitte Legal bezieht sich auf die ständige Kooperation mit Jank Weiler Operenyi, der österreichischen Rechtsanwaltskanzlei im internationalen Deloitte Legal-Netzwerk.

Deloitte ist ein global führender Anbieter von Dienstleistungen aus den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Consulting, Financial Advisory sowie Risk Advisory. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und den mit ihnen verbundenen Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ in mehr als 150 Ländern und Regionen betreuen wir vier von fünf Fortune Global 500® Unternehmen. „Making an impact that matters“ – ca. 457.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Deloitte teilen dieses gemeinsame Verständnis für den Beitrag, den wir als Unternehmen stetig für unsere Klientinnen und Klienten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Gesellschaft erbringen. Mehr Information finden Sie unter www.deloitte.com.

Diese Kommunikation enthält lediglich allgemeine Informationen, die eine Beratung im Einzelfall nicht ersetzen können. Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk an Mitgliedsunternehmen oder mit ihnen verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ bieten im Rahmen dieser Kommunikation keine professionelle Beratung oder Services an. Bevor Sie die vorliegenden Informationen als Basis für eine Entscheidung oder Aktion nutzen, die Auswirkungen auf Ihre Finanzen oder Geschäftstätigkeit haben könnte, sollten Sie qualifizierte, professionelle Beratung in Anspruch nehmen.

DTTL, seine Mitgliedsunternehmen, mit ihnen verbundene Unternehmen, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ihre Vertreterinnen und Vertreter übernehmen keinerlei Haftung, Gewährleistung oder Verpflichtungen (weder ausdrücklich noch stillschweigend) für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der in dieser Kommunikation enthaltenen Informationen. Sie sind weder haftbar noch verantwortlich für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt in Verbindung mit Personen stehen, die sich auf diese Kommunikation verlassen haben. DTTL, jedes seiner Mitgliedsunternehmen und mit ihnen verbundene Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen.