

Personalgespräche mit dem Computer statt mit dem HR?

Für viele von uns sind sie noch Zukunftsmusik, doch die innovative HR-Software SAP SuccessFactors nutzt sie schon heute: Chatbots. Die elektronischen Helfer sollen die Kommunikation zwischen HR und Mitarbeitenden vereinfachen.



Wir haben uns daran gewöhnt, Alltagsaufgaben elektronisch zu erledigen. Wir nutzen Softwareanwendungen, um Rechnungen zu zahlen, den Tennisplatz zu buchen, einzukaufen.

Am Arbeitsplatz jedoch führen wir wiederkehrende Verwaltungsaufgaben oft noch manuell aus. In Personalabteilungen wird kostbare Zeit dafür verwendet, einfache Fragen von Mitarbeitenden zu beantworten – zu Ferientagen oder zu internen Regelungen. Zeit, die gut für strategische Aufgaben eingesetzt werden könnte. Ausserdem verlangen junge Talente am Arbeitsplatz die gleichen technologischen Annehmlichkeiten, die sie im Privatleben ganz selbstverständlich nutzen: Administratives jederzeit von jedem Ort aus erledigen zu können.

Der praktische Helfer für Routineaufgaben

Wohl deshalb ist «Machine Learning» im Umfeld von HR aktuell ein vieldiskutiertes Thema. Sogenannte Enterprise Chatbots könnten wiederkehrende Fragen von Mitarbeitenden oder potenziellen Bewerbern beantworten – zu jeder Tageszeit. HR-Chatbots identifizieren die Benutzer, indem sie Sicherheitsfragen stellen, beispielsweise nach der Personalnummer. Dann können sie Adressänderungen entgegennehmen oder das Ferienguthaben abrufen.

Nein, der Mensch ist nicht ersetzbar

Chatbots sind Dialogsysteme – Computerprogramme, die auf Datenbanken zurückgreifen und mittels Entscheidungsbäumen versuchen, dem Fragesteller die passende Antwort anzuzeigen. Die Technologie befindet sich noch in den Kinderschuhen, entwickelt sich aber rasant weiter – Stichwort Künstliche Intelligenz. Natürlich haben Chatbots technische Grenzen – dann wird die Frage einem echten HR-Mitarbeitenden weitergegeben. Und sie sollen den persönlichen Kontakt auf keinen Fall ersetzen. Im Gegenteil: Es sind leistungsfähige

Technologien, die dazu beitragen, die administrative Belastung des HR-Teams zu reduzieren und damit mehr Freiraum schaffen für das persönliche Gespräch. Mitarbeitende, die von langweiligen Routinearbeiten befreit sind, haben mehr Kapazität und Geduld, sich auf den menschlichen Gesprächspartner einzulassen.

Machine Learning im Rekrutierungsprozess

Der Computer ist gegenüber dem Menschen im Vorteil, wenn es um die Verarbeitung grosser Datenmengen geht. David Ragonès, Produktmanagement SAP SuccessFactors, sieht darin ein grosses Potenzial. Er prognostiziert, dass Technologie in Zukunft auch bei der Rekrutierung, beim Onboarding und bei der Ausbildung von Mitarbeitenden eine wichtige Rolle spielt. Der Computer stellt den perfekten Match von Kandidat und Position her, hilft neuen Mitarbeitenden, sich im Unternehmen zurechtzufinden, und stellt die optimalen Kursinhalte für einzelne Mitarbeitende zusammen. Und: Die Maschine beurteilt Menschen nicht aufgrund ihres Aussehens, ihrer Religion oder des Geschlechts.

«Chatbots sollen künftig Routineaufgaben übernehmen und so die administrative Belastung des HR-Teams reduzieren. Mitarbeitende interagieren über eine Messaging-Plattform mit der HR-Software und können zu jeder Tageszeit von jedem Ort aus Informationen abfragen. Auf Antworten muss nicht mehr gewartet werden. So bleibt mehr Zeit für den persönlichen Kontakt zwischen Mitarbeitendem und HR-Team.»

Allegra Unger, Business Development HCM, SAP (Schweiz) AG

Die Schweizer SwisSolution Human Capital AG vernetzt erfolgreiche Unternehmen mit anerkannten Führungskräften und Spezialisten aus dem stark umworbene Kandidatenmarkt. Wir haben Doris Fink, Inhaberin und Geschäftsführerin, gefragt, was sie von elektronischen Helfern im Bereich Human Resources hält:



Foto: Doris Fink, SwisSolution Human Capital AG, swissolution.com

«Es gibt Arbeiten, die man meiner Ansicht nach getrost der intelligenten Maschine überlassen kann. Die Herausforderung ist allerdings, dass das System auch funktioniert. Dafür müssen – wie im analogen Arbeitsumfeld – die Prozesse sauber aufgeleitet sein. Wir beispielsweise beobachten über die Recruiting-Systeme unserer Kunden den Status einer Bewerbung. Das funktioniert prima: Telefon- oder Mailrückfragen entfallen, beide Seiten sparen Zeit.»

Sind Unternehmen mit modernen HR-Tools die begehrteren Arbeitgeber?

«Es kommt darauf an. Von überall her zu arbeiten und Zugriff auf Unternehmenssysteme zu haben, entspricht der heutigen Erwartungshaltung. Im Rekrutierungsprozess finde ich persönlich den Menschen unersetzlich. Computer können Raster abfragen, die spannenden CVs sind aber nicht immer die gradlinigen. Zudem müssen Talente gewonnen werden – und für mich sind Menschen bessere Verkäufer als Computer.»

Wie geht es weiter mit der Digitalisierung im HR?

«Diese entwickelt sich weiter, wahrscheinlich schneller, als wir denken. Der Einsatz nützlicher Tools ist unbestritten. Ich warne aber davor, zu unterschätzen, wie wertvoll der menschliche Input ist, gerade im HR.»

SuccessFactors, die umfassende HR-Lösung von SAP, ist eine Partnerschaft mit dem Collaboration-Anbieter Slack eingegangen. Gemeinsam werden Konversationschnittstellen entwickelt, um Routinearbeiten zu automatisieren und den Fachbereichen mehr Zeit für persönliche Kontakte und strategische Aufgaben zu geben.

Am Thema interessiert?

Kontaktieren Sie uns:
allegra.unger@sap.com
www.successfactors.com