

Chatbots in der Personalabteilung: Anwendung und Status Quo

Künstliche Intelligenz (KI) verändert die HR-Kommunikation und die Employee Experience grundlegend



Wie gebräuchlich sind Chatbots heutzutage in der Personalabteilung?

Die meisten Personalabteilungen nutzen oder planen bereits einen Chatbot für HR-Zwecke:



48% sagen, dass ihre Personalabteilung derzeit einen Chatbot einsetzt



33% planen die Einführung eines Chatbots innerhalb der nächsten zwei Jahre



10% haben derzeit **keine Pläne** zur Einführung eines Chatbots



9% planen die Einführung eines Chatbots innerhalb der nächsten drei oder mehr Jahre

Welche Vorteile hat der Einsatz von HR-Chatbots?

Das sind die drei am häufigsten genannten Fakten über HR-Chatbots:



58% ermöglicht einen 24/7-Zugang zu HR-Services



40% bietet eine bessere und einfachere Employee Experience



35% verbessert die Kommunikation mit Mitarbeitern ohne festen Arbeitsplatz

Welche HR-Funktionen werden durch Chatbots am besten unterstützt?

Chatbots sind laut HR-Professionals in diesen drei HR-Funktionen besonders nützlich:



HR-Administration und Mitarbeiter-Helpdesk



Mitarbeitermotivation



Workforce Management (Zeiterfassung und Abwesenheit)

Sind Personaler mit den HR-Chatbots ihres Unternehmens zufrieden?

Kurz gesagt: JA!



80% sind mit dem HR-Chatbot ihres Unternehmens zufrieden oder sehr zufrieden



9% sind unzufrieden oder sehr unzufrieden

Extra

Frage: Entspricht die Leistung des Chatbots Ihrer Organisation den Erwartungen Ihrer Abteilung?

Ja, unsere Erwartungen wurden erfüllt **91%**

Nein, unsere Erwartungen wurden nicht wirklich erfüllt oder Nein, wir haben keine Erwartungen **9%**

Was sind die Top Anwendungsbereiche einer HR-Chatbot-Funktion?

Zu den Hauptgründen für die Implementierung von Chatbots gehören für HR-Professionals:



Zeitersparnis (z. B. durch Vorprogrammierte Antworten)



eine bessere Employee Experience (z. B. keine Wartezeiten)



Verbesserung der Kommunikation (z. B. Chatbots, die auf maschinellem Lernen basieren, entwickeln sich durch Kundeninteraktionen weiter)



Verbesserung interner administrativer Aufgaben (z. B. Gehaltsabrechnung)

Wodurch unterscheiden sich High Performance Chatbots?

Effektive Chatbot-Nutzer* und **ineffektive Chatbot-Nutzer** empfinden HR-Chatbots in unterschiedlichen HR-Funktionen nützlich

Die drei wichtigsten HR-Funktionen, bei denen **effektive Chatbot-Nutzer** die Chatbot-Technologie für besonders nützlich halten:



HR-Administration und Mitarbeiter-Helpdesk



Mitarbeiter-motivation



Workforce Management (Zeiterfassung und Abwesenheit)

Die drei wichtigsten HR-Funktionen, bei denen **ineffektive Chatbot-Nutzer** die Chatbot-Technologie für besonders nützlich halten:



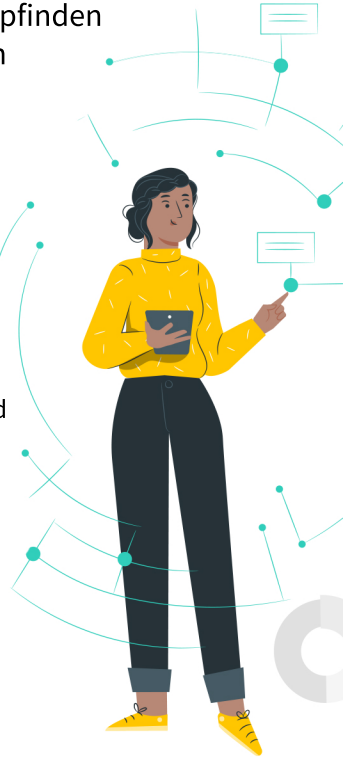
Learning



Gehaltsabrechnung



Gesundheit und Sicherheit



***Definition: Effektive Chatbot-Nutzer** sind mit dem HR-Chatbot ihrer Organisation insgesamt zufrieden oder sehr zufrieden.

Strategische Empfehlungen



Starten Sie mit einem einfachen Chatbot, der Ihren Verwaltungsaufwand verringert



Nutzen Sie die erfassten Daten, um mehr über Ihre Mitarbeiter zu erfahren



Beginnen Sie mit einfachen Aufgaben, perfektionieren Sie die Grundlagen und bauen Sie das System dann weiter aus



Verbessern Sie den Chatbot-Algorithmus kontinuierlich



Setzen Sie Ihre Chatbots für das Workforce Management ein



Über UKG

UKG

Our purpose is people

UKG (Ultimate Kronos Group) ist das neue PeopleDoc und bietet eine moderne HR-Service-Delivery-Lösung innerhalb eines der größten HR-Cloud-Unternehmens der Welt. Bei UKG ist unser Motto "Our Purpose Is People" und wir sind davon überzeugt, dass Organisationen erfolgreich sind, wenn sie ihre Mitarbeiter in den Mittelpunkt stellen. Die HR-Service-Delivery-Plattform von UKG umfasst Case Management, Prozessautomatisierung sowie Employee File Management und unterstützt Personalabteilungen dabei, die Produktivität zu steigern, das Mitarbeiterengagement zu erhöhen, die globale Compliance zu verwalten und die Herausforderungen von morgen zu meistern. Mit mehr als 12.000 Mitarbeitern weltweit hat das Unternehmen zahlreiche Auszeichnungen für seine Kultur, Produkte, und Services erhalten, einschließlich der wiederholten Platzierung auf der Fortune 100 "Best Companies to Work For"-Liste. Weitere Informationen finden Sie auf ukg.de and www.people-doc.de.

In Kooperation mit:



Über die Umfrage

Die Umfrage „*Verwendung von Chatbots in der Personalabteilung*“ wurde von September bis Oktober 2020 von HR.com durchgeführt. Insgesamt wurden 1.000 Antworten von HR-Professionals aus allen Branchen erfasst.