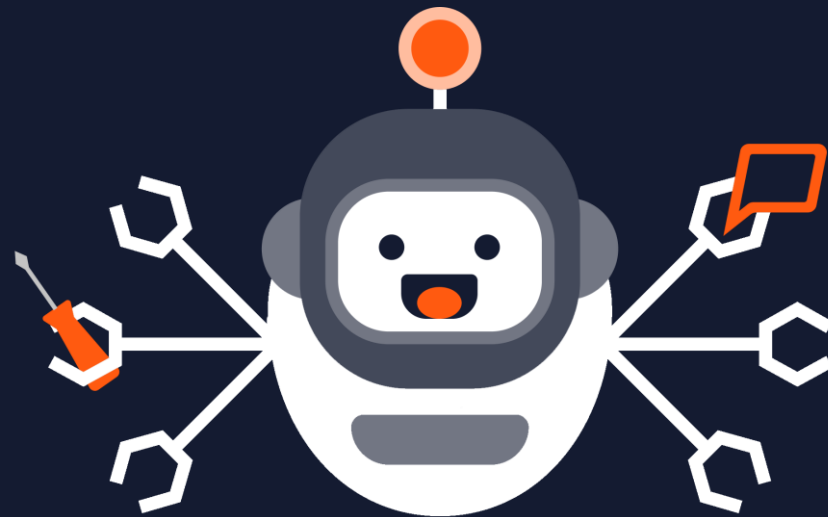


# HR-Chatbots im Einsatz

Effektive Helfer oder digitale Spielerei?

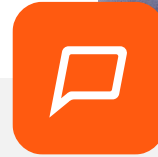


# Die Bedeutung der HR-Abteilung in Unternehmen

Der Stellenwert von Human Resources (HR) innerhalb von Unternehmen wächst stetig.

Immer mehr Unternehmen sehen den HR-Bereich nicht mehr nur als eine Abteilung, die sich mit rein administrativen Aufgaben beschäftigt, sondern er rückt vermehrt in die Rolle des strategischen Partners.

Um dieser wichtigen Rolle gerecht zu werden und sich entsprechend auszurichten, durchlaufen viele HR-Abteilungen einen Transformationsprozess oder planen diesen bereits.



**Neben diesem wichtigen Entwicklungsschritt gibt es noch weitere strategische Themen, die imminent wichtig und im HR-Bereich angesiedelt sind:**

- Ein umkämpfter Arbeitsmarkt mit steigenden Erwartungen von Arbeitnehmer:innen
- Erstellung und Wahrung einer attraktiven Arbeitgebermarke
- Gewinnung von neuem und Weiterentwicklung des bestehenden Personals

# Aktuelle Herausforderungen im HR

Leider gibt es noch immer viele Herausforderungen, die HR-Abteilungen bei der Weiterentwicklung im Weg stehen und die nötige Transformation verlangsamen.

Darunter sind es vor allem einfache, administrative oder sich wiederholende Routinetätigkeiten, die zu Zeitfressern werden und wichtige Kapazitäten blockieren.

**HR-Abteilungen müssen sowohl intern als auch extern oft die gleichen Fragen beantworten, was Ressourcen bindet und die Fokussierung auf strategische Themen einschränkt.**

Im Zuge des Transformationsprozesses bietet unter anderem die voranschreitende Digitalisierung in Unternehmen auch dem HR-Bereich Optimierungsmöglichkeiten zur Automatisierung des Informationsaustauschs.



„Wo finde ich meine Gehaltsabrechnung?“

„Wie kann ich meinen Urlaub beantragen?“



„Welche Stellenanzeigen sind noch aktuell?“

„Welche Voraussetzungen brauche ich für den Job?“



„Bis wann kann ich mich bewerben?“

## Eine HR-Studie aus dem Jahr 2020 zeigt die größten Zeitfresser in den HR-Abteilungen.

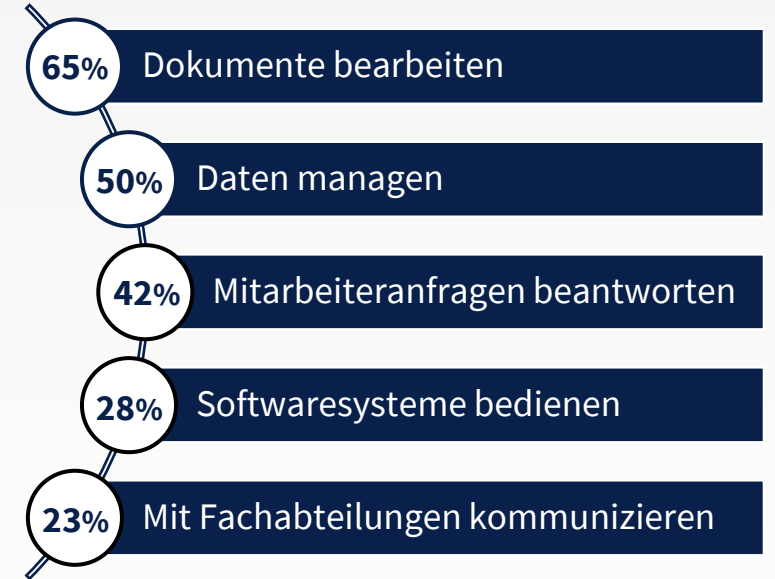
Mit 65% ist das Bearbeiten von Dokumenten der größte Zeitfresser, gefolgt von Daten managen. Außerdem wird viel Zeit damit verbracht, Mitarbeiterfragen zu beantworten.

Die operative Arbeit ist der größte Zeitfresser, gefolgt von Administration.

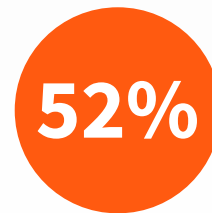
Das Tagesgeschäft von Personalabteilungen ist somit gefüllt von operativen und routinierten Tätigkeiten wie das Erstellen von Arbeitsverträgen oder anderen Dokumenten.

**Für strategische Arbeit bleibt dann oft keine Zeit.**

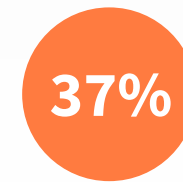
## Die größten Zeitfresser



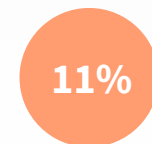
## Was beansprucht am meisten Zeit?



Operative Arbeit



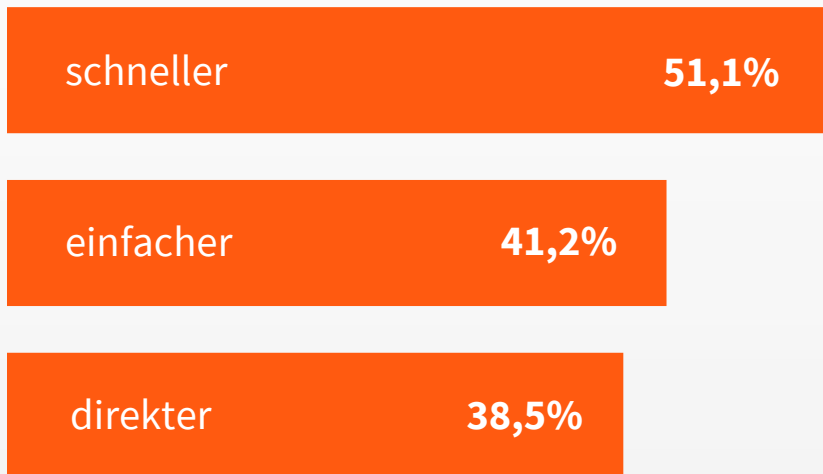
Administration



Strategische Arbeit



**Anteil an Kandidaten, der glaubt, dass HR-Chatbots es in Zukunft ermöglichen eine Bewerbung schneller, einfacher und direkter durchzuführen:**



# Was wollen Bewerber:innen & Mitarbeiter:innen?

Die Karriere-Website ist für potenzielle Mitarbeiter:innen der wichtigste Kanal, um sich über einen Arbeitgeber zu informieren und sich zu bewerben. Doch genau hier liegen viele Potenziale brach:

Der Karrierebereich ist nicht auffindbar, zielgruppenrelevante Informationen sind dürftig oder nicht vorhanden, die Jobsuche ist unklar und der Bewerbungsprozess ist umständlich und verliert dadurch potenzielle Kandidat:innen auf den letzten Metern.

# Meinungen der Kandidaten über Möglichkeiten von HR-Chatbots

HR-Chatbots können in Zukunft...

... eine gute  
Möglichkeit sein,  
um Fragen über  
ein Unternehmen  
zu stellen.



... gut über offene  
Stellen beraten.



... gut über  
mögliche Karriere-  
optionen beraten.



■ 2018   ■ 2017   ■ 2016





**Bewerber:innen wollen heutzutage einen einfachen und schnellen Bewerbungsprozess erleben.**

In der Umfrage „Digitalisierung und Zukunft der Arbeit“ sind die Mehrheit der Bewerber:innen der Ansicht, dass der Einsatz von HR-Chatbots zukünftig zu schnelleren Bewerbungen im Vergleich zu anderen Bewerbungsverfahren führen.



**4 von 10 Befragten** glauben, dass durch den Einsatz eines HR-Chatbots der Bewerbungsprozess einfacher und direkter gestaltet wird.

**3 von 10** sind der Meinung, dass HR-Chatbots zukünftig in der Lage sind, die Bewerbungen der Kandidaten abzuwickeln.

# Da kommt ein HR-Chatbot wie gerufen.

Um den Anforderungen der Bewerber:innen nach einem einfachen und unkomplizierten Bewerbungsprozess gerecht zu werden, ist ein Chatbot die Lösung. Gleichzeitig wird die HR-Abteilung mit Hilfe eines Chatbots entlastet, wodurch Ressourcen für strategische Themen geschaffen werden.



# Vorteile von HR-Chatbots



## Zeitersparnis

Chatbots übernehmen wiederkehrende Aufgaben, sodass Prozesse effizienter und zeitsparender gestaltet werden.

Dadurch wird wertvolle Zeit gespart, die in strategische Tätigkeiten investiert werden kann.



## 24/7 Service Erreichbarkeit

Ob um 3 Uhr nachts oder am Sonntag: Bewerber:innen stellen zu jeder Zeit ihre Fragen und erhalten trotzdem innerhalb kürzester Zeit eine Rückmeldung.

Auch Mitarbeiter:innen können dem Chatbot außerhalb der Arbeitszeiten der HR-Abteilung ihre Fragen stellen.



## Automatisierung von routinierten Anfragen

Fragen von Bewerber:innen & Mitarbeiter:innen wiederholen sich häufig – der Chatbot beantwortet diese automatisiert und HR-Personal konzentriert sich auf die Anfragen, bei denen menschliche Expertise erforderlich ist.

# Vorteile von HR-Chatbots



## Erhöhte Interaktionsrate mit potenziellen Bewerber:innen

Automatisierte und proaktive Begleitung von Bewerber:innen entlang des gesamten Prozesses.



## Erhöhte Mitarbeiter- und Bewerberzufriedenheit

Der Chatbot hilft wo er kann und ist immer da, wenn man ihn braucht – schnell und rund um die Uhr. Das sorgt dafür, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen und Bewerber:innen steigt.



## Geringe Hemmschwelle

Im anonymen Dialog mit einem Chatbot sind auch die Fragen einfach gestellt, die Bewerber:innen und Mitarbeiter:innen im persönlichen Austausch unangenehm sind.

# Einsatzbereiche

## Onboarding

Das Onboarding von neuem Personal nimmt sehr viel Zeit in Anspruch. Neue Mitarbeiter:innen verlieren besonders in größeren Unternehmen sehr schnell den Überblick über interne Prozesse wie zum Beispiel Lohnabrechnung, Urlaubsanträge oder interne Tools.

Ein Chatbot steht den Mitarbeiter:innen direkt am ersten Tag zur Seite und unterstützt sie beim Onboarding. Es besteht auch die Möglichkeit zu einem späteren Zeitpunkt nochmal den Chatbot um Hilfe zu verschiedenen Themen fragen, falls etwas in Vergessenheit geraten ist.



## HR-Services

Im HR-Servicebereich fallen viele routinierte und operative Tätigkeiten an, die als Zeitfresser zu bezeichnen sind. Der Chatbot deckt diese Service-Themen wie Urlaubsanträge, Reisekostenabrechnungen oder Krankmeldungen ab.

Er nimmt Anträge entgegen, stellt Formulare zur Verfügung und verschickt die passenden Links zu anderen Service-Themen.

# Einsatzbereiche

## Recruiting

### Bewerbermanagement

Statt unzählige Stellenanzeigen zu durchforsten, steht der Chatbot den Bewerber:innen zur Seite. Er leitet Bewerber:innen zu passenden Stellen, durch vorherige Abfrage von Informationen zum Standort, Erfahrungen und Präferenzen.

Die interessierten Bewerber:innen sollen schnell passende Stellen finden und der Bewerbungsprozess wird durch den Chatbot möglichst effizient und angenehm gestaltet.



### Entgegennahme von Bewerbungsunterlagen

Wenn die Entscheidung zur Bewerbung bei einem Unternehmen getroffen ist, nimmt der Chatbot die nötigen Bewerbungsunterlagen entgegen und prüft diese auf Vollständigkeit. Zusätzlich weist der Chatbot auf Fristen hin, die sich auf die Stelle beziehen.

# Einsatzbereiche

## Recruiting

### Beantwortung von offenen Fragen

Bewerber können während des gesamten Bewerbungsprozess Fragen an den Chatbot stellen. Der Chatbot beantwortet somit allgemeine Fragen zum Unternehmen und klärt Unklarheiten zum Bewerbungsprozess. Sollte es sich um Fragen handeln, die nicht vom Chatbot beantwortet werden können, übergibt der Chatbot die Bewerber:innen direkt an den Livechat.

### Bewerbungsstatus

Bewerber:innen wollen oft wissen, wie der aktuelle Stand der Bewerbung ist. Diese Informationen sind jederzeit über den Chatbot abrufbar.



# Einsatzbereiche

## Personalentwicklung

Chatbots sind für die Mitarbeiter:innen die erste Anlaufstelle und Lernpartner bei der Weiterbildung.

- 1. Unterstützung bei Buchung von Seminarplätzen -**  
der Chatbot gibt Auskunft, welche Seminare angeboten werden und ob noch freie Plätze in diesen verfügbar sind. Außerdem beantwortet er inhaltliche Fragen zu Seminaren und übernimmt die Buchung der Plätze.
- 2. Lernpartner/Assistenztrainer:**  
Der Chatbot fragt Lerninhalte ab.
- 3. Der Chatbot informiert die Mitarbeiter:innen**  
über die internen Weiterbildungsmöglichkeiten, Karrierechancen oder Stellenangebote.

## FAQ

Typische Fragen von Mitarbeiter:innen und Bewerber:innen, die wiederholt auftauchen, werden vom Chatbot schnell und einfach beantwortet.

Neben den Informationen lassen sich auch Hilfestellungen anhand von Links oder Formularen bereitstellen. Der Chatbot ist rund um die Uhr verfügbar und beantwortet alle Anfragen auch außerhalb der Servicezeiten.



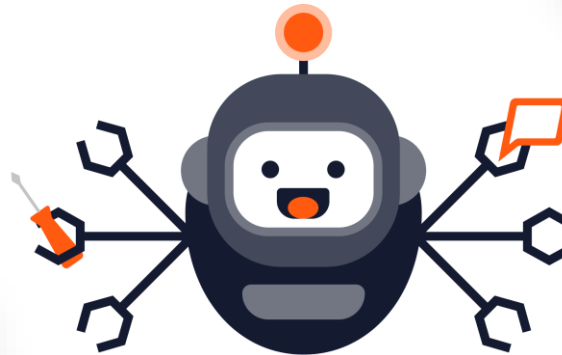
# Was sollte bei einem HR-Chatbot beachtet werden?

## Der Chatbot hat ohne die Akzeptanz der Mitarbeiter:innen keine Zukunft.

Sorgen Sie für eine positive Wahrnehmung und beziehen Sie Ihre Kolleg:innen für Feedback mit ein.

Das Projektteam sollte **alle am Prozess beteiligten** Personen beinhalten.

Den Prozess **kommunikativ und feedbackorientiert begleiten** – Feedback sammeln, den Chatbot evaluieren und optimieren.



## Der Chatbot muss spezifisch an dem Unternehmen ausgerichtet werden.

Durch die passende Persönlichkeit und relevante Inhalte wird der Chatbot zum effektiven Helfer.

Sollte der Chatbot die Antwort nicht wissen, **bieten Sie ein Hand-Over in einen Livechat an**. So kommen Sie Frustrationen zuvor.

Chatbots müssen auf dem **neusten Stand gehalten werden** – Fragen und Antworten sollten nachträglich überprüft und ergänzt werden.

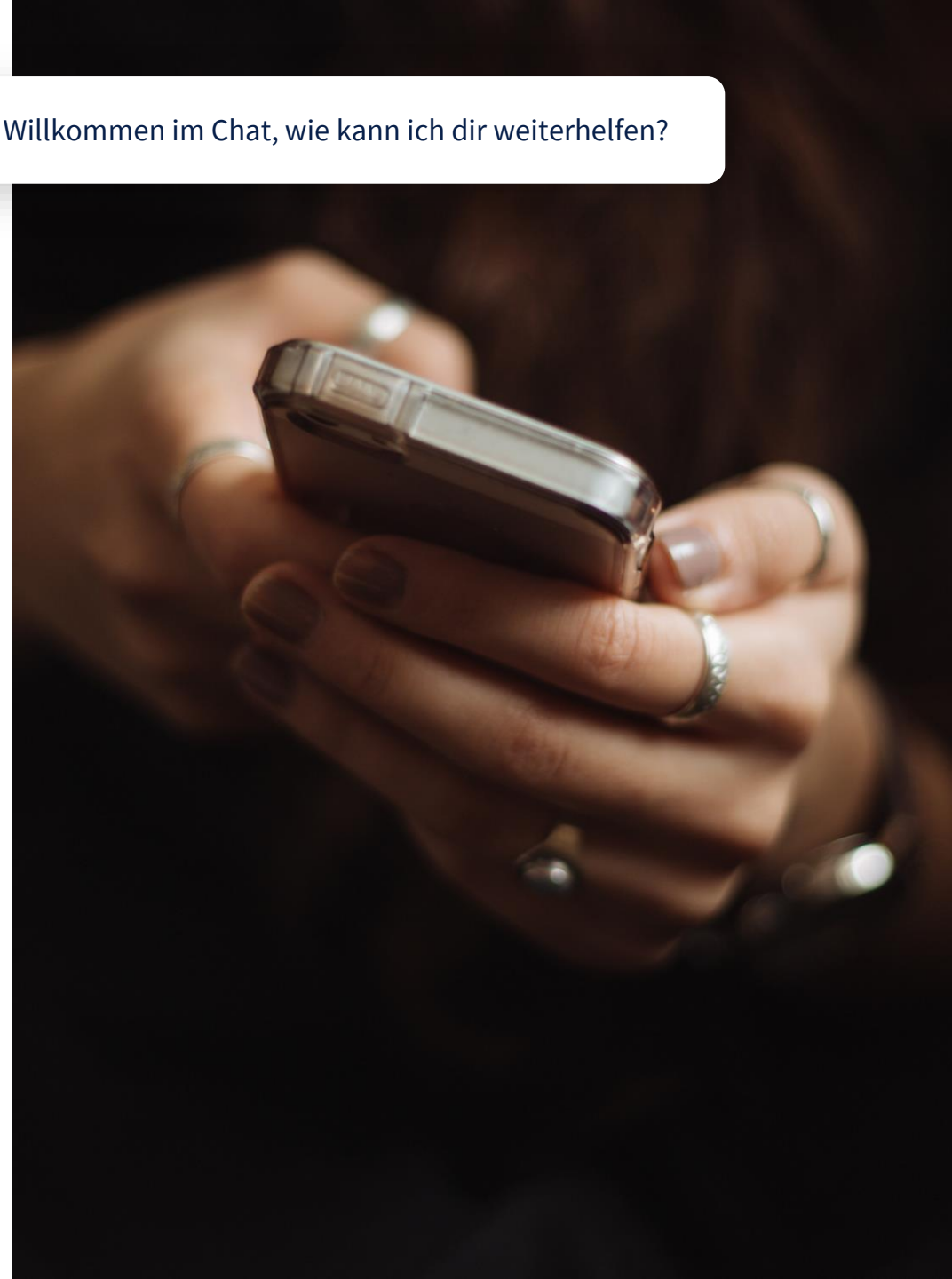


Guten Tag! Willkommen im Chat, wie kann ich dir weiterhelfen?

# Wie viele Unternehmen setzen HR-Chatbots ein?

Die komplette Candidate Journey wird von einem Chatbot abgebildet – von der ersten Ansprache über die Bewerbung und die anschließende Kommunikation bis hin zum Onboarding.

**Trotz all dieser genannten Vorteile nutzen erst 10% der Unternehmen Chatbots im HR-Bereich.**





**Warten Sie nicht länger und nutzen  
auch Sie die Vorteile dieser  
innovativen Technologie für Ihre  
HR-Abteilung.**

# Interne Kommunikation



Hallo, wie kann ich dir behilflich sein?

Abfrage der Urlaubstage

Urlaub beantragen

Trainingsmöglichkeiten



Wie lautet dein Name?

Miriam Kleinfeld



Super Miriam, für das laufende Jahr hast du noch 10 Urlaubstage zur Verfügung. Möchtest du jetzt Urlaub beantragen?

Ja

Nein



Sehr gerne. Wie viele Tage möchtest du Urlaub nehmen?

10 Tage



Vielen Dank. Ich bearbeite nun deinen Urlaubsantrag.

Vielen Dank für die Hilfe.



# Externe Kommunikation

Hallo, ich bin auf der Suche nach einem neuen Job. Haben Sie eine freie Stelle in Hamburg?



Hallo, vielen Dank für Ihre Nachricht. Wir haben offene Stellen für mehrere Karrierelevel. Was trifft auf dich zu?

Berufseinsteiger

Professional

Manager



Vielen Dank. Ich habe folgende Stellen gefunden:

Business Development Manager

Senior Customer Success Manager

Marketing Manager

Die Stelle als Business Development Manager klingt interessant. An wen muss ich meine Bewerbung senden?



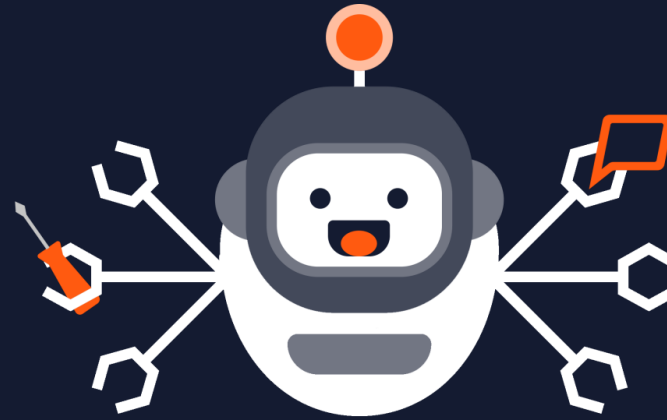
Du kannst dich direkt hier bewerben. Teile mir einfach deinen Namen, E-Mail-Adresse und Telefonnummer mit und lade anschließend deinen Lebenslauf hoch. Meine Kolleg:innen aus dem HR werden sich zeitnah bei dir melden.



Falls du weitere Fragen hast kann ich dich gerne mit meinem Kollegen aus der HR-Abteilung verbinden.

In den Livechat

Chat verlassen



**Ein HR-Chatbot ist der effektiver Helfer,  
um aktuellen Ansprüchen gerecht zu werden.**

**Lassen Sie uns gemeinsam ihre interne und externe  
Kommunikation optimieren!**

# Sprechen wir über Ihre Effizienzsteigerung



 040 466 666 110

 [maximilian.hoff@optimise-it.de](mailto:maximilian.hoff@optimise-it.de)

Oder machen Sie unseren Quick Check im Livechat [auf unserer Website!](#)