

HEKTISCHE ZEITEN Künstliche Intelligenz trifft auf MA-Zufriedenheit & Personalabbau

Erich Nepita
Managing Partner LHH|OTM Karriereberatung

Paul Baldassari
President, Manufacturing & Services – Flex

Future of Work - Mai 2024

OTM Karriereberatung

Unsere Services bieten Unterstützung von
Menschen, Teams und Unternehmen für
die Arbeitswelt von morgen.

Ready for next!

The Flex logo, consisting of the word "flex" in a white, lowercase, sans-serif font, is positioned on a blue background that features a faint, stylized gear pattern.

flex.

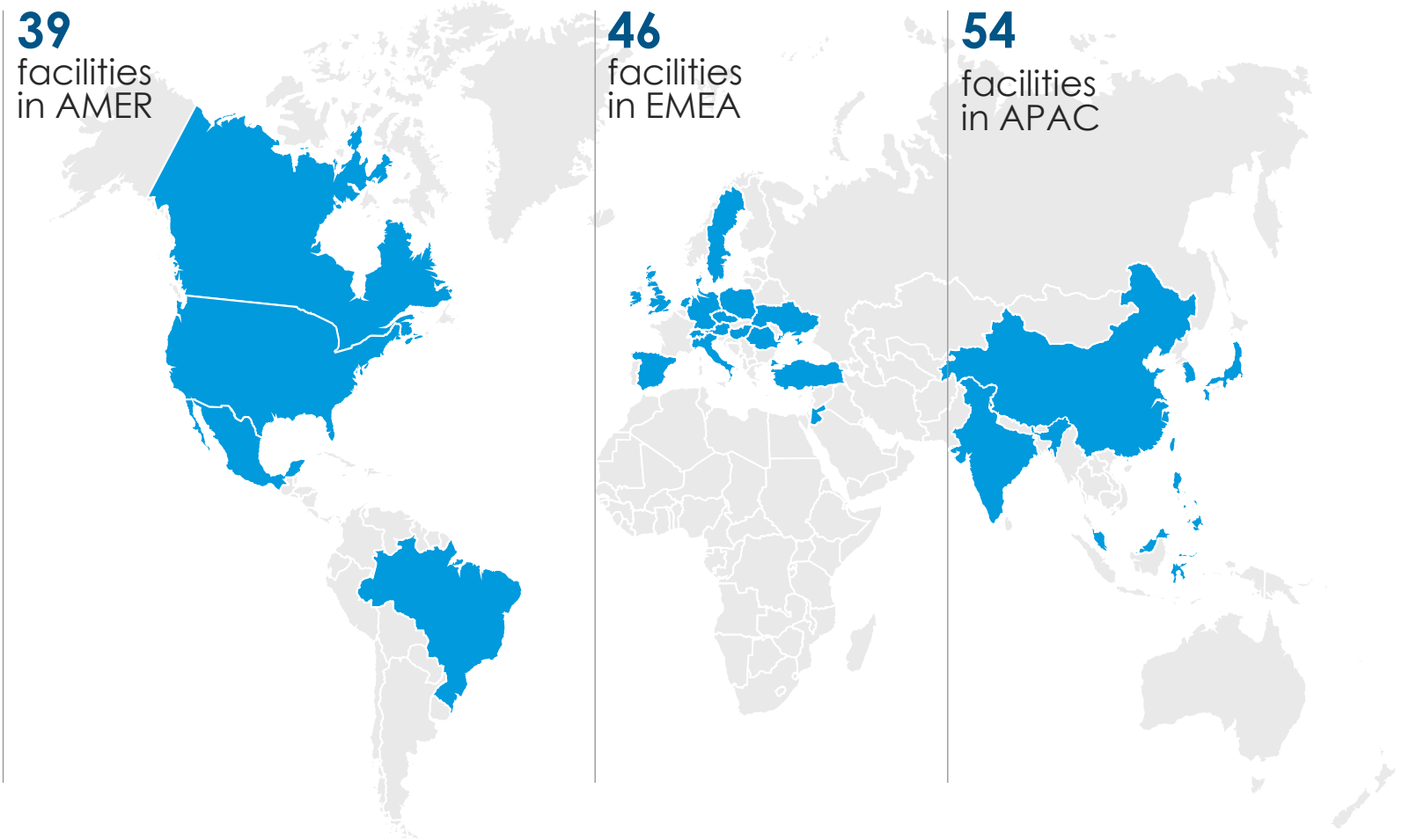
FUTURE OF WORK

Paul Baldassari
President, Manufacturing & Services - Flex

Forschung - Executive Academy
Micheal Mueller-Camen



We are your trusted technology, supply chain and manufacturing partner



\$26.4 billion
FY24 revenue



20+ years
sustainable manufacturing



30
countries



170k
employees

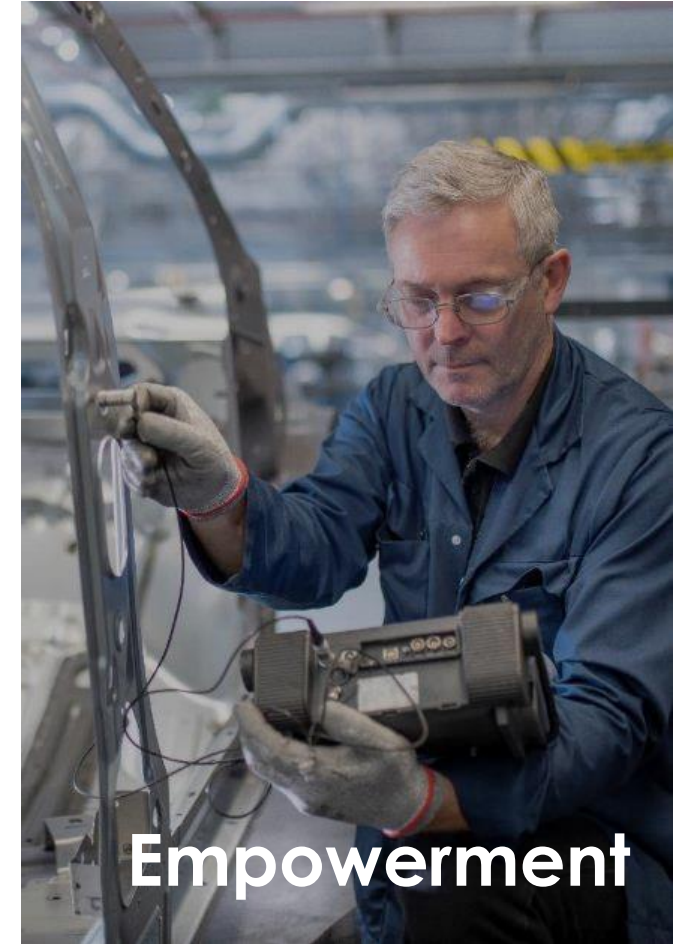
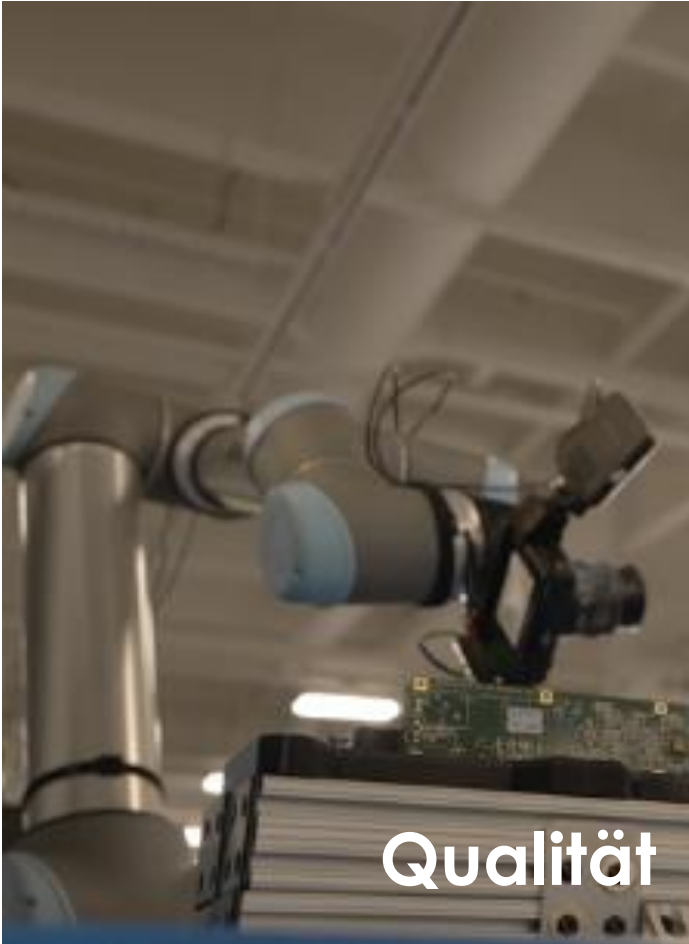


1k
customers

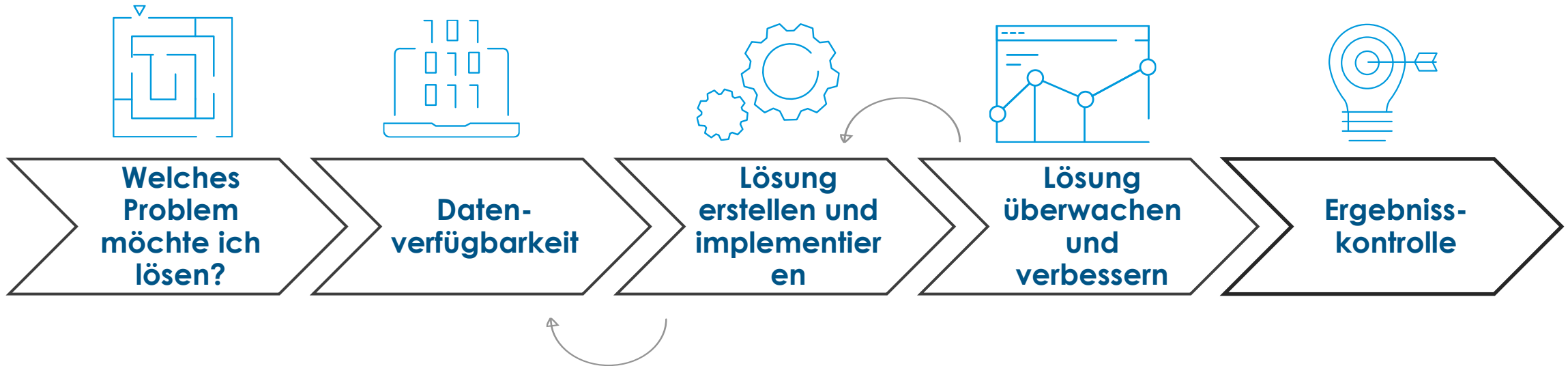


16k
suppliers

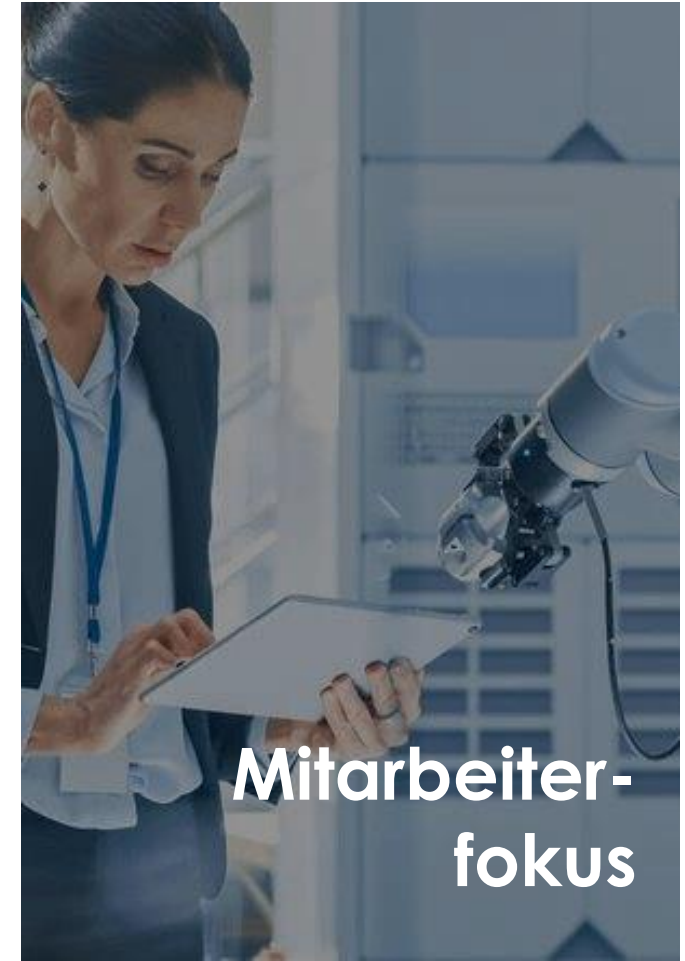
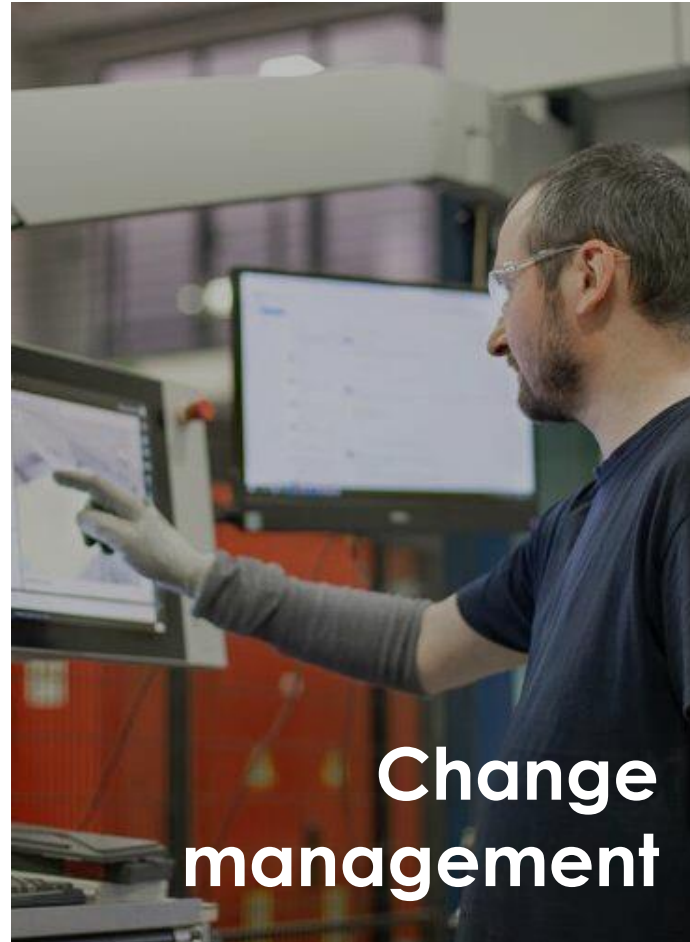
Künstliche Intelligenz in der Produktion



Model für den Einsatz von KI Systemen



Wichtige Meilensteine



Was ist Künstliche Intelligenz (KI)? (Hammermann et al. 2022: 18-20)

„Schwache KI“: Regelbasierte (**traditionelle Technologie**) Verfahren

- Weg ist der KI über **klassische Algorithmen** und vollständige Entscheidungsbäume (also vom Menschen) vorgegeben
- Ergebnisse sind „perfekt: **nachvollziehbar**
- Auf Lösung von definierten **Problemstellungen programmiert**, auf „Wissen“ fundierte Auswertungen

„Starke KI“: **Selbstlernende Systeme**, insbesondere Deep learning

- Weg zum Ziel wird der KI nicht vorgegeben, d.h. immer dann geeignet, wenn Zusammenhänge zu komplex oder unbekannt, um mit Regeln und Algorithmen gearbeitet werden kann.
- Sogenannte **neuronale Netze** abstrahieren von vielen Daten (z.B. (1.000+) konkreten Beispielen).
- Ergebnisse sind tendenziell ungenau und **schlecht nachvollziehbar**
- Deep learning kann mit Tools unterschiedlicher Unternehmen „trainiert“ werden, daher laufende Verbesserung der Lösungsfindungen.
- Systeme, die **planen, lernen, entscheiden und kombinieren** können.

Veränderungen der Anforderungen an Mitarbeiter

Künstliche Intelligenz an Arbeitsplätzen

(Dörr 2021: 41)

Technologie	Plattformen (Algorithmen, KI, Machine Learning (ML))	People Analytics (KI, ML, Filmen, Sprachaufnahme, Emotionscodierung)	Chatbots Voice Assistants (KI, ML, Filmen, Sprachaufnahme, Emotionscodierung)	Cobots Wearables (RFID, Dashboards, Tablets, GPS, AR-Brillen)
Arten der KI-Analyse	Handlungsvorhersagen, Handlungsempfehlungen, Business Intelligence	Automatisierte Erkennung von Emotionen, unterstützende Tätigkeiten, Handlungsvorhersagen, Business Intelligence	Automatisierte Erkennung von Emotionen, unterstützende Tätigkeiten, Handlungsvorhersagen, Business Intelligence	Unterstützende Tätigkeiten, Vereinfachung von Tätigkeiten, Business Intelligence
Typische Arbeitsbereiche	Divers, in der Regel selbstständig (zu Hause, auf der Straße)	Büro, Management, „white collar jobs“	Call-Center, Kundenservice, Vertrieb	Produktion, Lager, Fabrik, „blue collar jobs“
Neue, zusätzliche Entscheidungsträger	Human Resources, Performance Monitoring, Workforce Management, Micro-Task-Management			
Beispiele	Lieferdienste, IT-Produkttests, „content moderation“ („Gig Economy“)	Recruiting, Leistungskontrolle bei Remote Work bzw. Home Office	Chatbots zur Vorfilterung von Serviceanfragen, Erkennung Emotionsstatus von Anrufern im Call-Center	Tracking von Lagerarbeitern, KI-gestützte Fertigung, Augmented Reality Remote Assistance

Beispiel Chat GPT (9.05.2024)



You

stellenbeschreibung personalleiter 100 woerter



ChatGPT

Als Personalmanager übernehmen Sie die Verantwortung für alle personalbezogenen Angelegenheiten innerhalb des Unternehmens. Dazu gehören die Rekrutierung, Auswahl, Einstellung und Weiterentwicklung von Mitarbeitern. Sie entwickeln und implementieren Personalstrategien, um die Unternehmensziele zu unterstützen und eine positive Arbeitsumgebung zu fördern. Weiterhin sind Sie für die Organisation von Schulungen, die Mitarbeiterbetreuung und die Lösung von Konflikten zuständig. Ihre Aufgabe ist es, die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern und sicherzustellen, dass das Unternehmen mit einem kompetenten und motivierten Team arbeitet.

Neue Angebote

<https://www.derstandard.at/story/3000000172307/chatgpt-schreibt-he>

In Österreich schreibt jetzt auch ChatGPT Jobinserate

Karriere.at ist die erste Jobplattform hierzulande, die das Tool integriert. Neben Schnelligkeit zählt aber auch das Gefühl für zeitgemäße Inserate

30. Mai 2023, 14:55, 50 Postings

Recruiterinnen und Recruiter können nun superschnell Gesuche veröffentlichen: einfach den Jobtitel eintragen, Dienstort angeben, und schon erstellt die KI eine ansprechende Stellenanzeige. Das verspricht die österreichische Jobplattform karriere.at dieser Tage. Sie hat das automatisierte Schreibtool ChatGPT in die Erstellung von Jobanzeigen online integriert. Firmen bräuchten sich keine großen Gedanken mehr über Formulierungen und einladende Sätze machen, ChatGPT kümmert sich darum.



Immer häufiger lassen Unternehmen ihre Stellengesuche von Bots schreiben.

Getty Images/iStockphoto

Anwendungsfelder für KI im Personalmanagement

- | | |
|--------------------|---|
| Personalmanagement | <ul style="list-style-type: none">➤ Personaladministration<ul style="list-style-type: none">➤ Betreuung Employee Self-Services durch KI➤ Priorisierung und Workflow Management für HR Operations - HR Ops Workbench➤ Recruiting<ul style="list-style-type: none">➤ Stellenausschreibungen➤ Bewerberauswahl und Analyse➤ Compensation / Total Rewards<ul style="list-style-type: none">➤ Predictive Analytics hiring and attrition➤ Total rewards impact prediction➤ Performance analytics Mitarbeiter<ul style="list-style-type: none">➤ Kombinierte Daten aus Textanalyse, Aktivitätsanalyse und Kennzahlen |
| Talent Management | <ul style="list-style-type: none">➤ Personalentwicklung / Learning<ul style="list-style-type: none">➤ Selbstgesteuertes Lernen➤ Individualisierte Lernpfade➤ Planung und Reporting<ul style="list-style-type: none">➤ (Predictive) Analytics➤ Unternehmensanalyse - Human Capital Analyse<ul style="list-style-type: none">➤ Öffentlich zugängliche Daten (SEC Human Capital disclosure – 10K) – Textanalyse mit KI und Korrelation Unternehmensergebnisse |

Viele (einzel-)Lösungen

Beispiel KI in der Rekrutierung

(Wittram-Schwardt & Bogs)

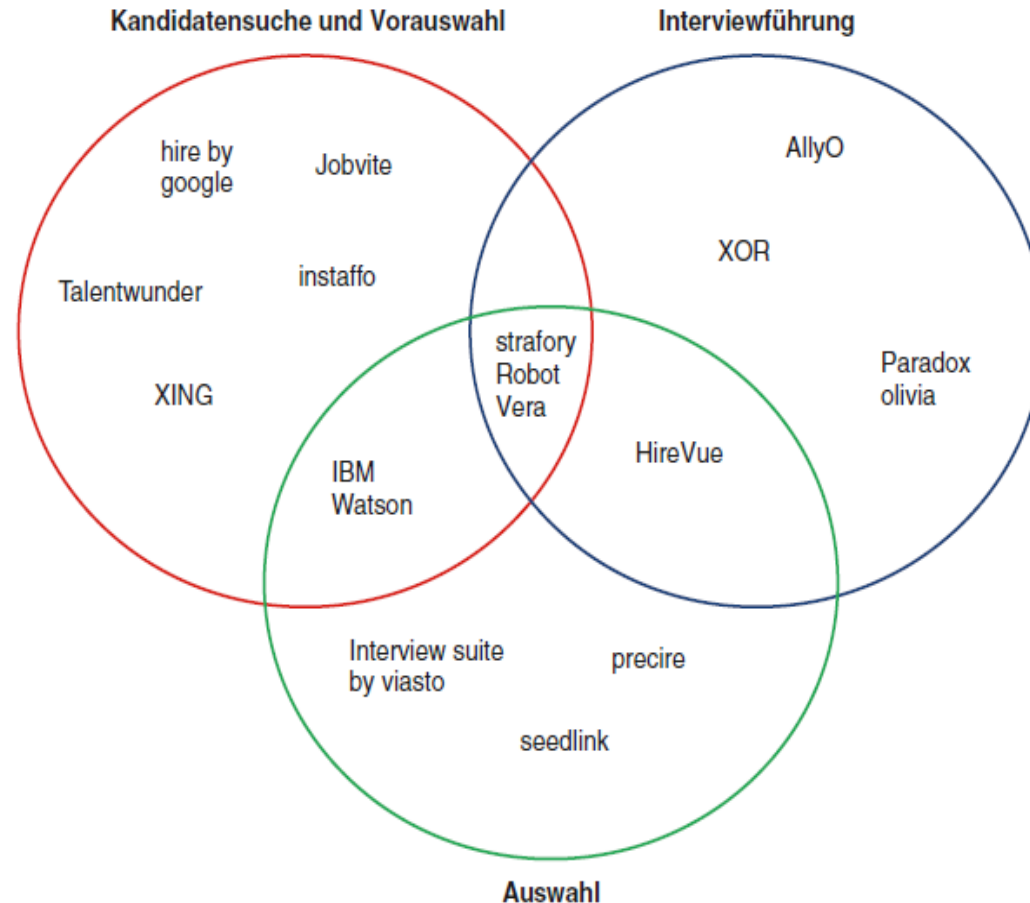


Abb. 1 Übersicht: KI-basierte Recruiting-Tools im Überblick (eigene Darstellung)

KI als weiterer MAB in der Personalabteilung?

- Künstliche Intelligenz, die **autonom arbeitet** und wie ein weiterer MAB in der PA agieren kann (Scholz & Scholz 2019:37).



- „Wird KI lediglich in Form einer **erweiterten Intelligenz** (Augmented Intelligence) eingesetzt, um z. B. zusätzliche Informationen in einem Auswahlprozess bereitzustellen und Prozesse zu beschleunigen, wird das positiver bewertet, als wenn KI-Lösungen als autonome Intelligenz (Autonomous Intelligence) alleinige Entscheidungen treffen (Dahm & Dregger, 2019, S. 266).“ (Becker, Merkel, 2021, S.199)

Was wird im HR anders mit KI? (Michael Mueller-Camen 2024)

- Wissensgesellschaft (Know how) is old school
- Datenqualität steigt, Fehlerhäufigkeit sinkt
- KI schafft neue Innovation (**neue Produkte, Prozesse, Services**)
- Sprachgesteuerte Kommunikation
- Chat Systeme, Social Bots (Terminvereinbarungen etc)
- **Services 7/24** mit relativ geringem Energieaufwand, fehlerlos, Effizienzsteigerung durch Selbstlernen
- Wiederkehrende und langweilige Arbeiten werden automatisiert – HR Mitarbeiter koennen sich auf **interessante und innovative Tätigkeiten konzentrieren**
- KI unterstützt im zugewiesenen Aufgabengebiet durch Simulation und Nachbildung, lernt aus erworbenen Daten, aber
 - ➔ **Letztentscheidung fällt ein Mensch** mit Gefühlen, Bewusstsein und Eigenleben.

Wahrnehmung HR-IT als Tool zur Kostensenkung und Überwachung als Challenge? (zu Knyphausen-Aufseß)

- „HR-IT geht von einem Menschenbild X aus, also der Idee, dass Menschen arbeitsunwillig sind und permanent kontrolliert werden müssen.
- HR-IT dient allenfalls der Überwachung und Fremdsteuerung der MAB.
- HR-IT muss und kann den MAB daran hindern, den eigenen Nutzen zu Lasten des Unternehmens zu erhöhen.
- HR-IT wird als Instrument zur Rationalisierung und Kostensenkung gesehen (Scholz & Scholz 2019:465).“

➔ **Einbeziehung der Mitarbeiter** in die Zielsetzung
(Effizienzsteigerung, interessantere Arbeitsplätze, Job Um- und Abbau)

Richtlinien - KI (Ethikbeirat HR Tech)

für den verantwortungsvollen Einsatz von Künstlicher Intelligenz und weiteren digitalen Technologien in der Personalarbeit

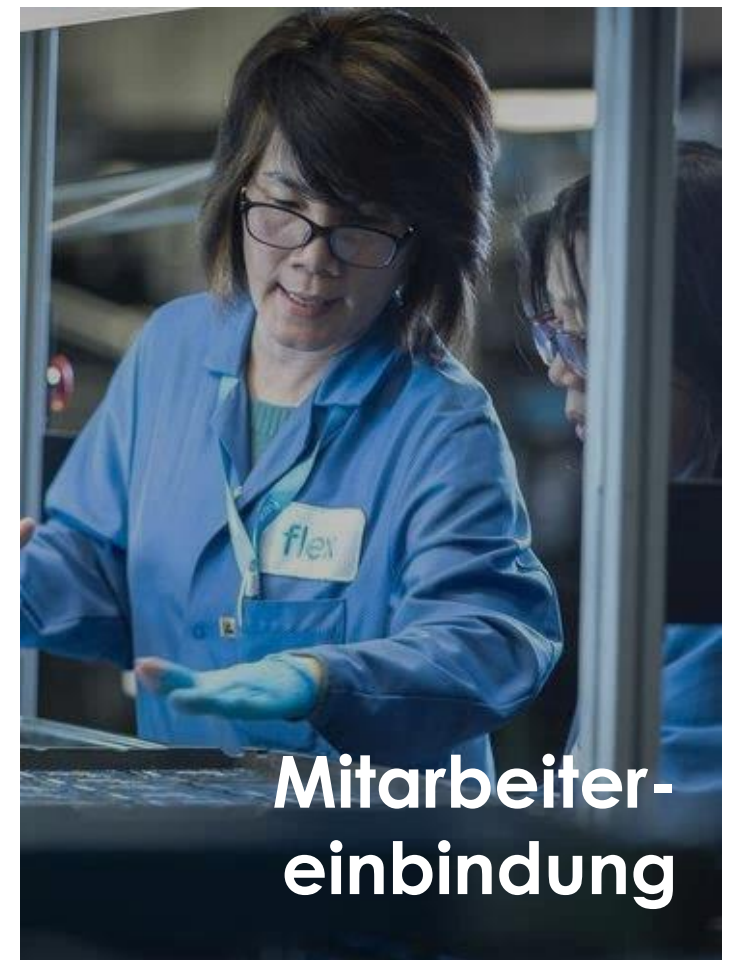
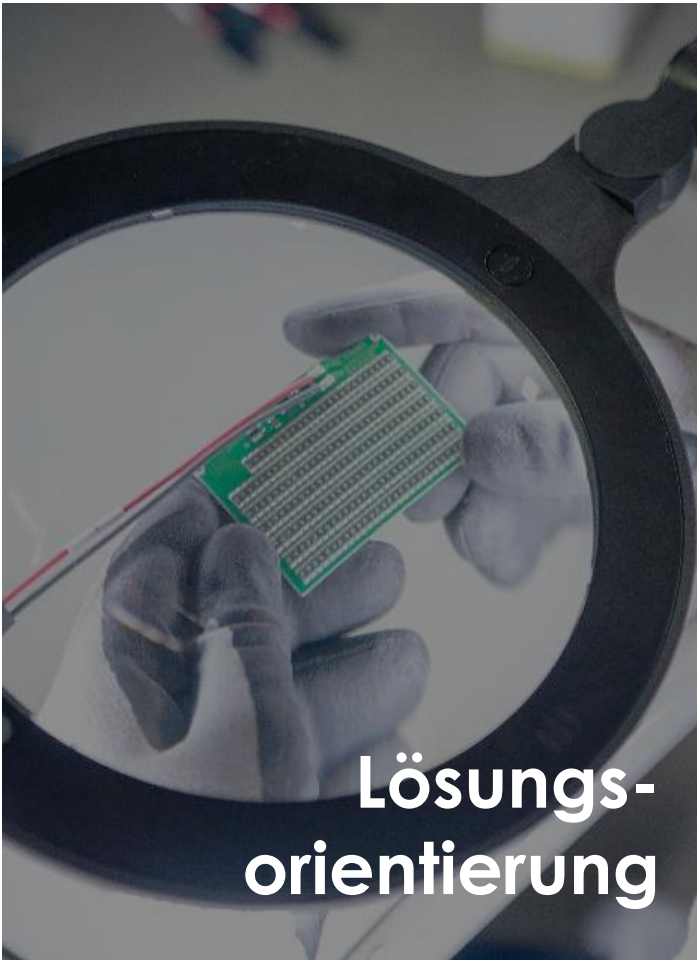
- 1. Transparenter Zielsetzungsprozess und Einbindung:** Vor der Einführung einer KI-Lösung [der Begriff wird im Folgenden als Oberbegriff für moderne Technologien verwendet] muss die Zielsetzung für die Nutzung definiert werden. In diesem Prozess sollen alle relevanten Interessensgruppen identifiziert und eingebunden werden.
- 2. Fundierte Lösungen:** Wer KI-Lösungen anbietet oder nutzt, muss darauf achten, dass diese empirisch evaluiert sind und über eine theoretische Grundlage verfügen.
- 3. Menschen entscheiden:** Wer KI-Lösungen einsetzt, muss sicherstellen, dass bei wichtigen Personalentscheidungen die Letztentscheidungsbefugnis einer natürlichen Person obliegt.
- 4. HR treibt KI-Lösungen – nicht umgekehrt:** Ein erfolgreicher Einsatz von KI-Lösungen durch HR benötigt die Kombination technologischer, analytischer und personalwirtschaftlicher Kompetenzen.
- 5. Haftung und Verantwortung:** Organisationen, die KI-Lösungen nutzen, sind für die Ergebnisse ihrer Nutzung verantwortlich.

Richtlinien - KI (Ethikbeirat HR Tech)

für den verantwortungsvollen Einsatz von Künstlicher Intelligenz und weiteren digitalen Technologien in der Personalarbeit

- 6. Zweckbindung und Datenminimierung:** Wer personenbezogene Daten für KI-Lösungen nutzt, muss im Vorfeld definieren, für welche Zwecke diese verwendet werden und sicherstellen, dass diese Daten nur zweckdienlich erhoben, gespeichert und genutzt werden.
- 7. Informationspflicht:** Vor bzw. beim Einsatz einer KI-Lösung müssen die davon betroffenen Menschen über ihren Einsatz, ihren Zweck, ihre Logik und die erhobenen und verwendeten Datenarten informiert werden.
- 8. Achten der Subjektqualität:** Für die Nutzung in KI-Lösungen dürfen ohne rechtzeitige Beteiligung und individuelle Einwilligung der Betroffenen keine Daten erhoben werden, die deren willentlicher Steuerung entzogen sind.
- 9. Datenqualität und Diskriminierung:** Wer KI-Lösungen entwickelt oder nutzt, muss sicherstellen, dass die zugrunde liegenden Daten über eine hohe Qualität verfügen und systembedingte Diskriminierungen ausgeschlossen werden.
- 10. Stetige Überprüfung:** Wer KI-Lösungen nach den vorliegenden Richtlinien einführt, soll transparent sicherstellen, dass die Richtlinien auch bei der betrieblichen Umsetzung und der Weiterentwicklung beachtet werden.

Was macht den Erfolg von (HR) KI Projekten aus?





DANKE



Die 5 Dimensionen des Wohlbefindens als Basis für MA-Zufriedenheit

Berufliches Wohlbefinden

Karrierefokus: Verbessern Sie die lebenslange Beschäftigungsfähigkeit

Zweck Wohlbefinden

Kultivieren Sie das Growth Mindset
Führung mit Weitblick

Finanzielles Wohlergehen

Vorsorge & Verwaltung der Ausgaben
und Einnahmen

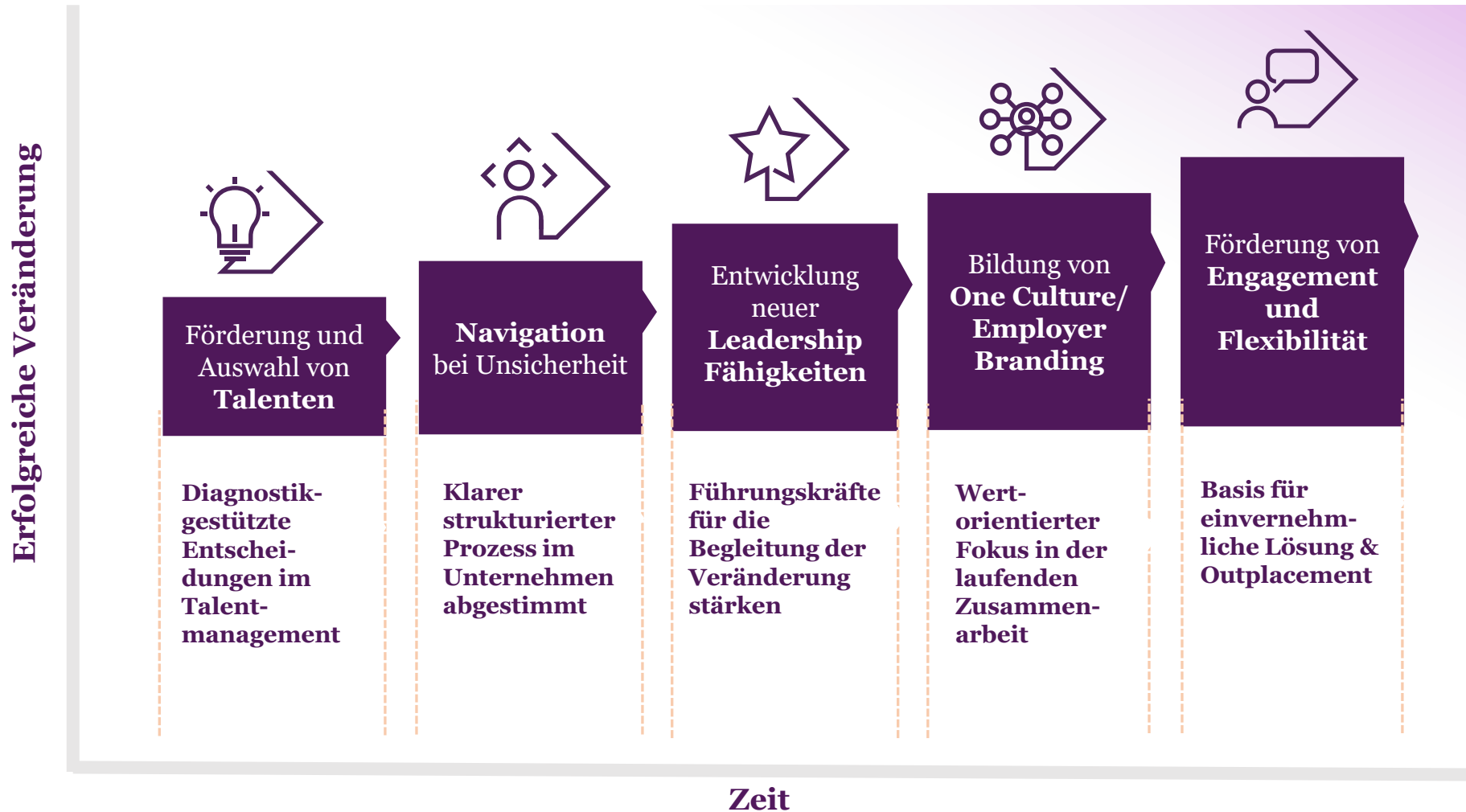
Mentales Wohlbefinden

Präsenz mit Zuversicht, achten Sie auf
unbewusste Voreingenommenheit,
passen Sie sich an Gegebenheiten an

Emotionales Wohlbefinden

Streben Sie nach Wachstum
Steigern Sie Resilienz und Konfliktfähigkeit,
akzeptieren Sie unerwartete Veränderungen
bauen Sie psychologische Sicherheit auf

Faire Trennungskultur als Teil von Veränderungsprozessen



Die Balance ist entscheidend für Ihren Erfolg



Finanzielle Anreize

Zugang zu internen Möglichkeiten

Beste Unterstützung in der beruflichen
Entwicklung

Unterstützung Personalentwicklung



Wahrscheinlichkeit des späteren
Arbeitsplatzverlustes

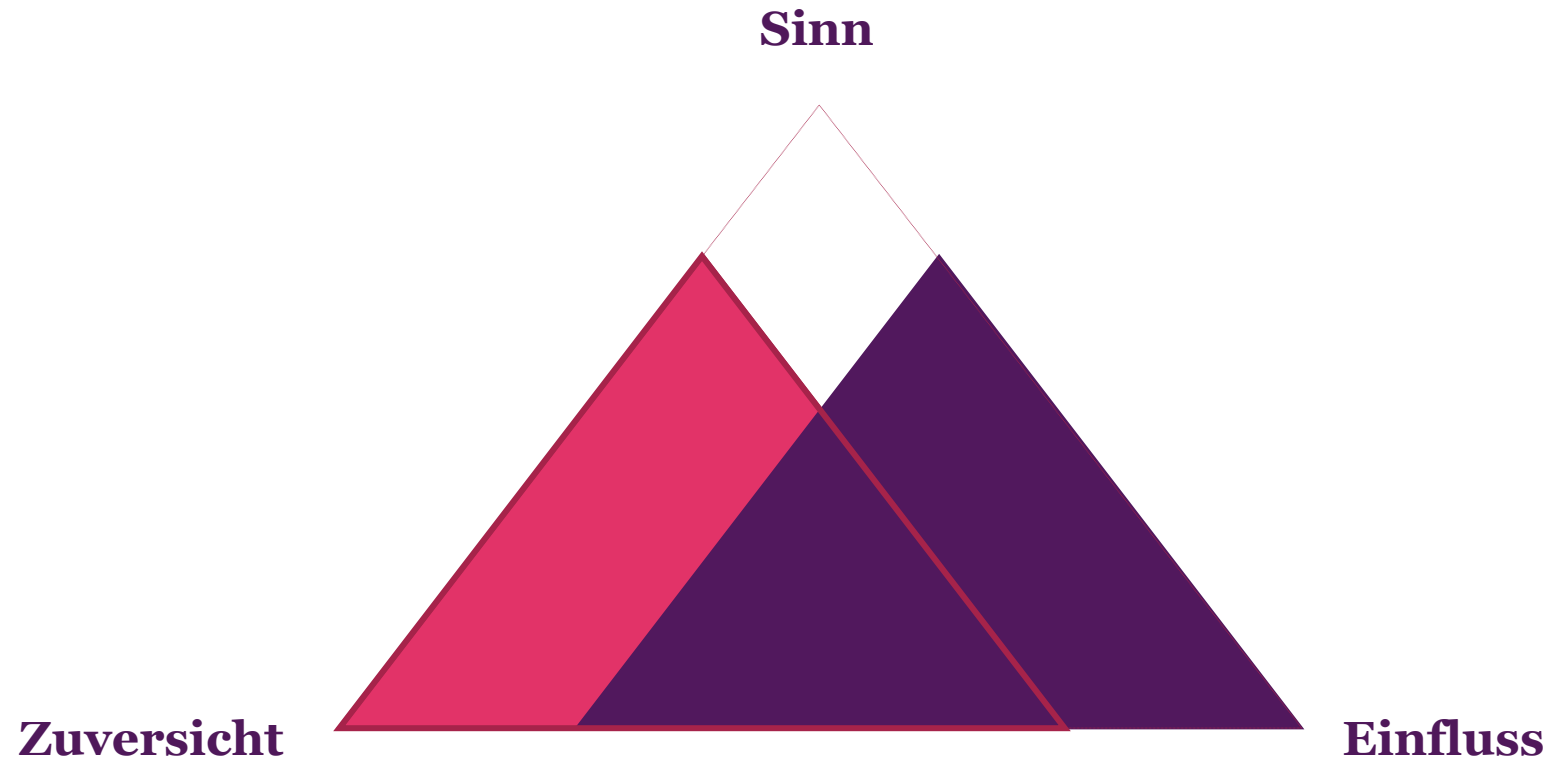
Mögliche finanzielle Nachteile

Aufzeigen von Alternativen

Klare Ansprache der Führungskraft

Was unterstützt die nötige Veränderung

Veränderungsenergie – 3 Dimensionen



Vernetzen Sie sich & bleiben wir im Austausch

LHH



Laura Brunbauer
Business Development Partner

lbrunbauer@lhhaustria.com
+43 676 413 88 08



Erich Nepita
Geschäftsführer, Executive Berater

enepita@lhhaustria.at
+43 660 669 76 96