

HR im Wandel: Wie KI bis 2030 mehr als 50% aller HR Tickets automatisieren wird



Dr. Fabian Winkels

Director Strategy &
Global Head of
Marketing

AGENDA

01

Quo Vadis HR: Herausforderungen und Kosten fehlender Digitalisierung

5 Minuten

02

Ausblick: Wie KI die HR-Funktion transformieren wird

10 Minuten

03

Einblick aus der Praxis (Weihnachts-Special)

5 Minuten



Quo Vadis HR: Herausforderungen und Kosten fehlender Digitalisierung

HR-Abteilungen sind heute chronisch unterbesetzt

>50%

aller HR Abteilungen sind unterbesetzt und arbeiten über der Kapazitätsgrenze.



57%

ihrer Zeit verbringen HR-Mitarbeitende mit administrativen Aufgaben.



Veraltete HR-Prozesse kosten Unternehmen heute viel Geld



Aufwand durch **wiederkehrende HR-Fragen**

Fragen zu Urlaub, Lohnabrechnung oder Dokumenten führen zu vielen HR-Tickets

120.000€



Schlechtes **Onboarding-Erlebnis**

Fehlende oder verspätete Schritte erhöhen Fluktuation und Einarbeitungszeit

400.000€



Kaum **Sichtbarkeit zur Stimmung**

Ohne Feedback-Kanal bleiben Signale verborgen, Fluktuation und Kosten steigen

500.000€



Manuelle Prozesse belasten Führungskräfte

Urlaubsanträge oder Datenänderungen verursachen unnötigen Verwaltungsaufwand bei der FK

550.000€



Geringe **Teilnahme an Pflichtschulungen**

Trainings zu Sicherheit, Datenschutz und Compliance bleiben oft unvollständig



Unklare Kenntnis über **Regeln und Vorgaben**

Viele Mitarbeitende kennen wichtige Policies nicht, was rechtliche Risiken erhöht

Gleichzeitig gibt es große Lücken, insb. mit operativen Mitarbeitenden

14.000 €¹

kostet es, eine:n
Arbeiter:in zu
ersetzen

42 %²

wollen in den nächsten
6 Monaten kündigen



„Unsere Mitarbeitenden verwenden mehrere Geräte und Systeme, um eine Aufgabe zu erledigen. Oder immer noch Papier.“



**Kein durchgängiges
Einbinden**

der Mitarbeitenden

**Kein Zugang für
Mitarbeitende**

zu dem, was sie benötigen

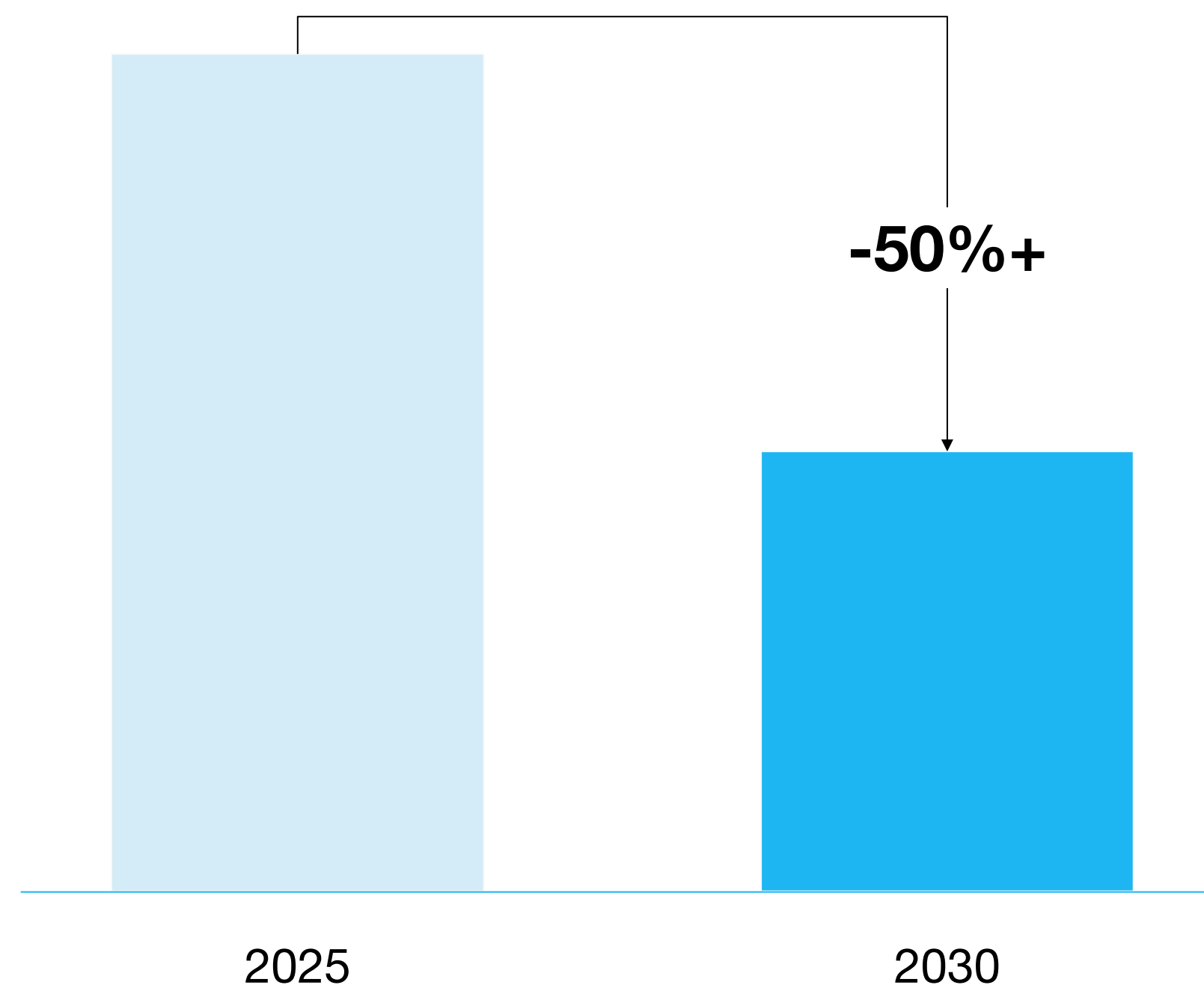
Kein strategischer Mehrwert
aufgrund des Zeitaufwands für
die Verwaltung

Ausblick: Wie KI die HR- Funktion transformieren wird



Aktuelle Studien zeigen das Potenzial im HR-Bereich durch KI

Erwartete Entwicklung von Anzahl HR Tickets



Referenz-Studien

“66% der heutigen HR-Tasks sind technisch automatisierbar.”

McKinsey
& Company

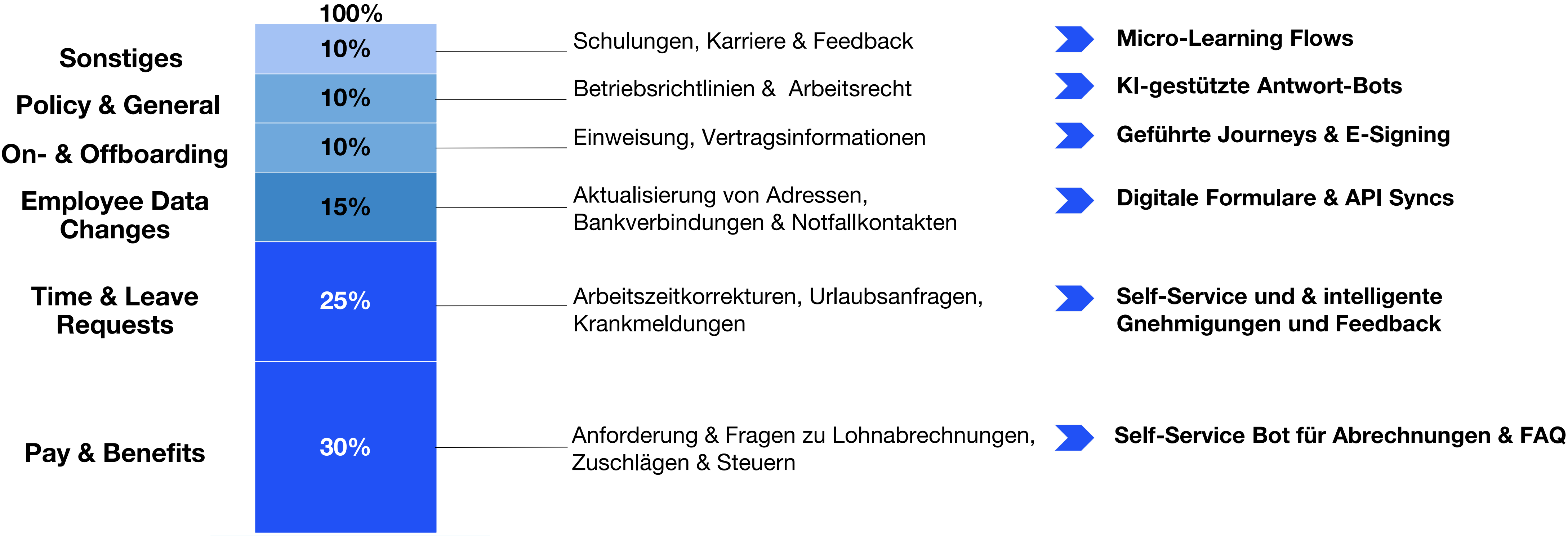
“Bis 2028 werden 33% aller Gen-AI-Interaktionen von autonomen Agenten erledigt.”

Gartner®

“50-80% aller HR Tickets sind schon heute vermeidbar und per Self-Service abfangbar.”

servicenow®

HR Tickets werden insb. in den Bereichen Lohn und Abwesenheiten durch Self-Service ersetzt



Verteilung HR Tickets 2025

KI Automatisierbarkeit bis 2030: ■ > 80% ■ > 70% ■ > 60% ■ < 50%



Quellen: McKinsey (2025), Gartner (2024), APQC (2024), Deloitte (2024), ScottMadden (2024): eigene Berechnung & Darstellung

HR 2030: Vom Kostencenter zur strategischen Funktion

HR Leader heute

Reaktive HR-Servicelieferung an die Fachbereiche

Koordination von Teams zur manuellen Bearbeitung von HR Tickets

Manuelles Nachhalten von Fristen und Richtlinien

Erstellung von Reports zu Ticketvolumen und Bearbeitungszeiten

HR Leader in 2030

Strategische Kollaboration mit Business Units

Technologische Expertise für automatisierte HR-Services inkl. KI-Tools

Governance- & Ethik-Verantwortung: Leitplanken für KI, Datenschutz und Compliance

Ergebnisorientierte Steuerung mit hohem Automatisierungsgrad



KPIs

Tickets pro MA pro Tag

€ Kosten pro Ticket

% SLA-Einhaltung

% HR Tickets automatisiert

% Predictive Retention

Mitarbeiter NPS

Was können HR-Führungskräfte jetzt tun?

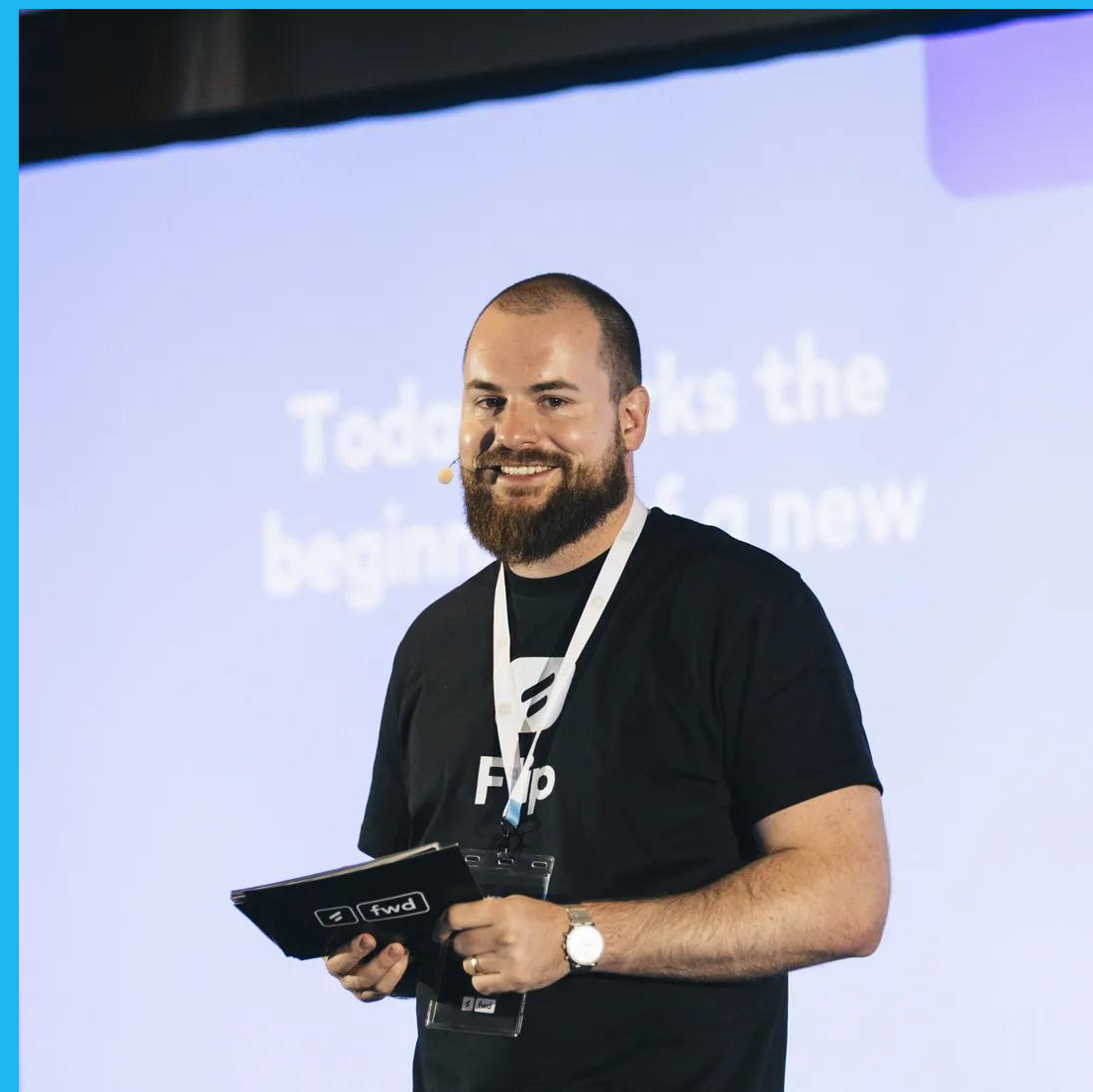
- ② **Tech-Architektur modernisieren:**
Basis schaffen mit Mobile-first, Integrationen und KI-Readiness
- ② **Pilotieren & Skalieren:**
Self-Service & KI-Chatbots für Standardanfragen
- ② **Mitarbeiter einbinden:**
Betriebsräte, Führungskräfte und Mitarbeitende aktiv mitnehmen
- ② **HR-Rollen neu denken:**
Neue Kompetenzprofile ins Team holen und Mitarbeitende weiterbilden
- ② **Strategische HR-Funktion aufbauen:**
Einbindung in Strategieprozesse unterstützt durch People Analytics

Einblick aus der Praxis



Forward  2026

Deutschlands führende Konferenz für **HR Entscheider** rund um operative Exzellenz: Wo Visionen vom Top Floor zu messbaren Ergebnissen auf dem Shop Floor führen.



Save the Date



Thank you!

Q&A