

HR- Transformation



HR Transformations-Story: Vom erste HR Chatbot zu KI Agenten

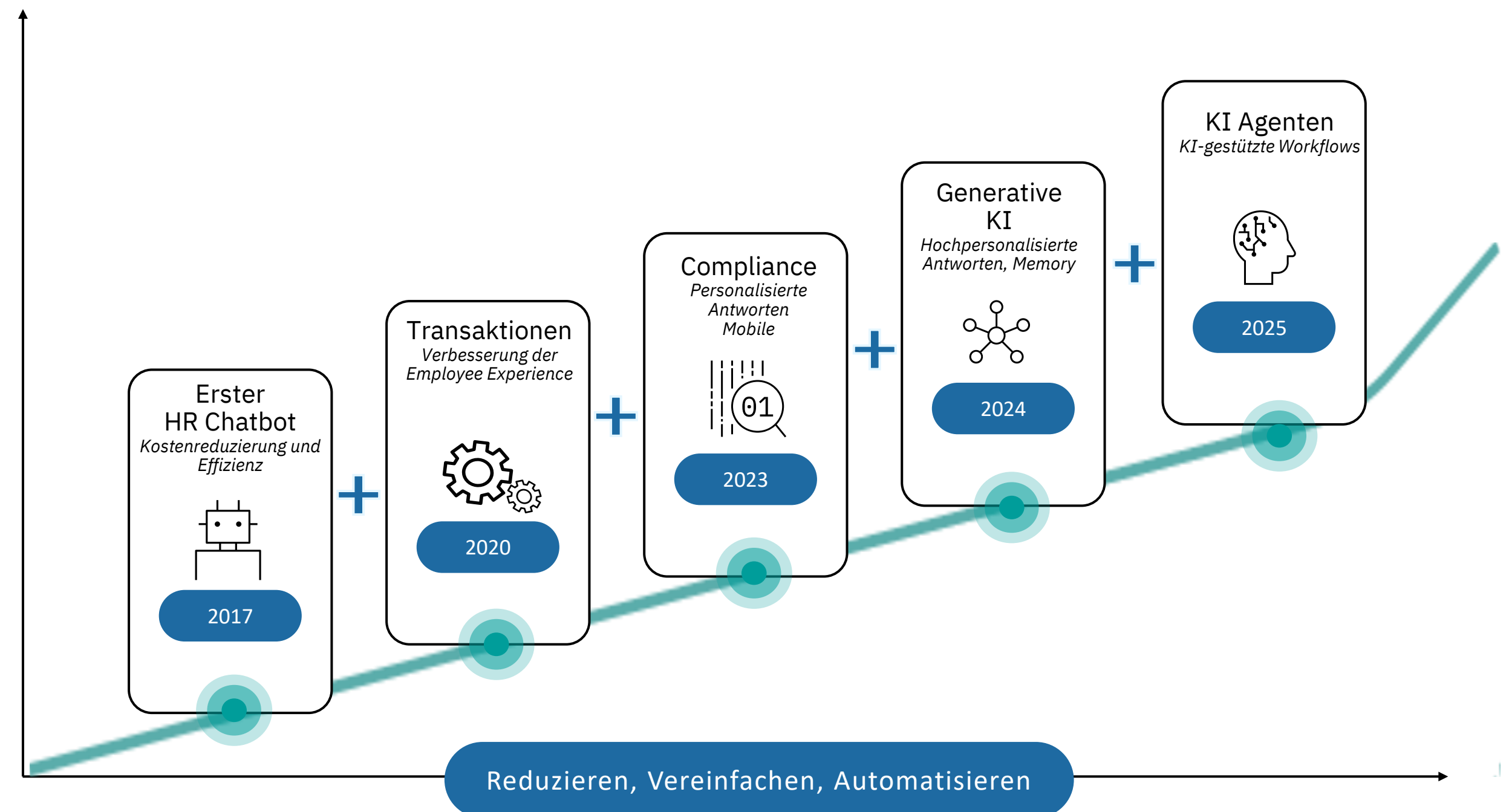
Seit 2017 hat IBM HR eine komplette digitale und kulturelle Transformation durch KI durchlaufen.

HR Transformationstreiber

- Fachkräftemangel
- Kosteneffizienz
- Gesetzliche Anforderung
- Benutzerorientiertes Erlebnis

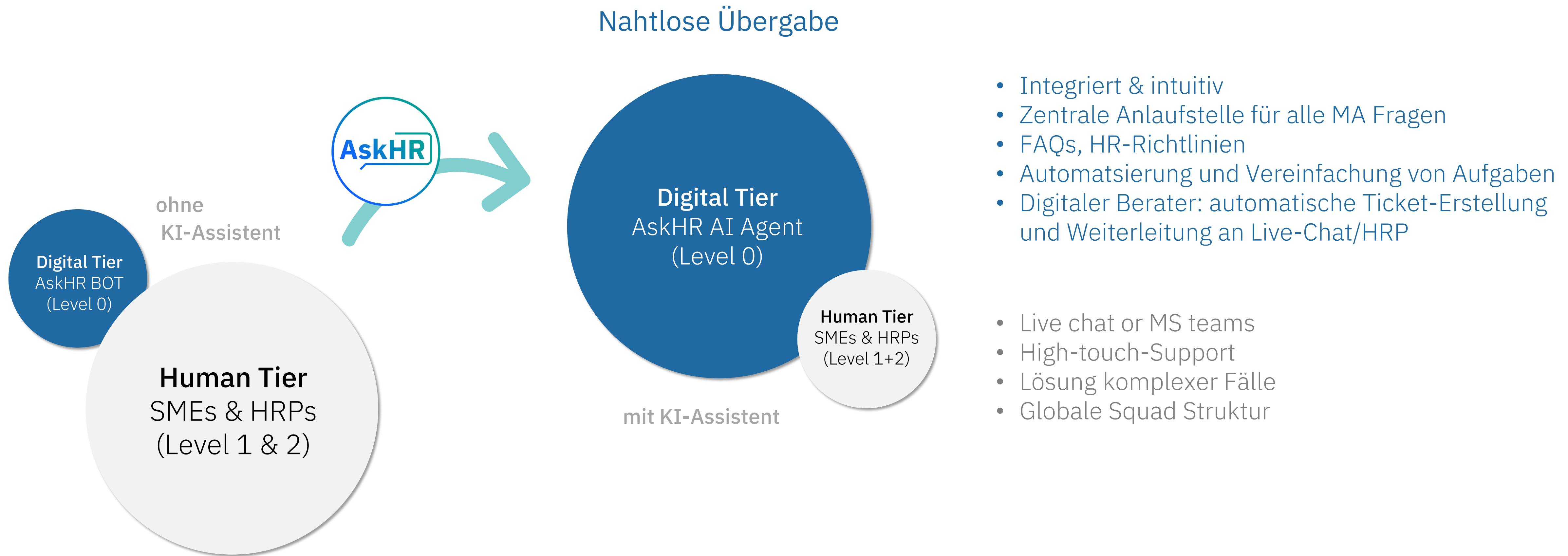


HR als 'Client Zero': HR Transformations-Story



HR neu gedacht: Das zweistufige HR-Supportmodell

Digitaler Support wo möglich, Menschlicher Support, wo echter Mehrwert entsteht



AskHR: Das HR Frontend von IBM



Der Nutzen von AskHR für unsere Mitarbeitenden

88%

aller Anfragen können direkt in
AskHR gelöst werden, ohne
Weiterleitung an HR Professionals.

Digitales HR-Frontend AskHR als zentrale Anlaufstelle für alle HR Fragen

Die im Jahr 2024 erzielten Ergebnisse zeigen die Effizienz und Akzeptanz von AskHR.



IBM AskHR mit
watsonx

11,5M

jährliche HR
Interaktionen –
durch KI gelöst

40%

Reduktion des HR
Budgets



Eine Anlaufstelle =
positive
Nutzererfahrung

2-Stufig =
Digital &
Menschlich

HR kann sich
wieder auf
strategische
Aufgaben
konzentrieren.



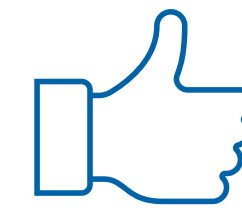
250k +
Nutzer:innen



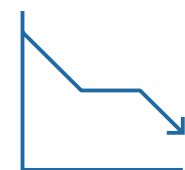
96%
Manager Adoption



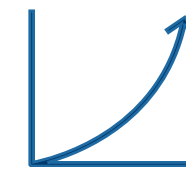
170
Länder



40%
NPS Verbesserung

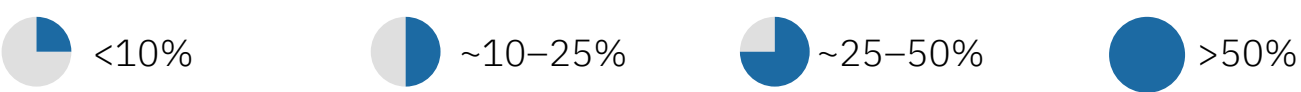


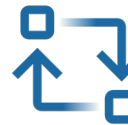
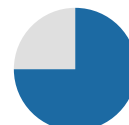
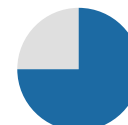
61%
Ticketreduktion



75%
Produktivitätssteigerung

GenAI in HR: Uses Cases entlang des HR Life Cycle



 Recruiting			 Development			 Engagement			
HR-Bereiche	Recruiting und Resourcing			Learning and Development	Performance und Career Management	Compensation and Benefits	Employee Engagement	Employee Relations	HR Admin and Shared Services
Beispiele für Generative KI / Digital Labor	 Workforce Planning/ Internal career Mobility	 Job Requisition & Posting (HeRmione)	 Recruitment Tracking – Colorado (HaRper)	 Learning Management (cHaRLie)	 Skills Taxonomy (HaRry)  Promotions cycle (HiRo)				 Travel Audit (sHeRlock)  Payroll Alerts
	 Talent strategy Search public information to summarise competitor hiring trends in specific markets	 Job requisition and posting Write job descriptions	 Sourcing Generate email outreach letters to potential candidates	 Learning content design Create learning content	 Talent review Trigger Talent review process	 Employee Assistance Guide employees through benefit enrollment and provide clarifications	 Employee Experience Review sentiment data from surveys, social media etc	 Talent offboarding Automate steps, exit surveys	 Talent policies Handle employee queries
	 Interview/ Assessment Generate suggested questions for interviewers to ask candidates	 Screening Recruiter digital twin to screen CVs and create summaries	 Onboarding and Global Mobility Provide answers for relocation and assignment questions, benefit queries, etc	 Learning Administration Summarize feedback from learners	 Employee support Assist in drafting reviews	 Health and Well-being Guide employees through benefit enrollment and provide clarifications	 Employee Communications Generate a draft of an employee announcement	 Case Management Review cases to uncover trends and develop preventive interventions	 Transactions Assist in employee transactions
Effizienzgewine durch Generative KI									

Lessons Learned & Empfehlungen für die KI-gestützte HR Evolution

AI for the Experience – not for the Hype

