

**DER MARKT FÜR
(HR) CHATBOTS
AUF EINEN BLICK**

Einführung

Chatbots integrieren sich immer mehr in den Alltag und bereichern zudem das Berufsleben. Auch HR profitiert zunehmend von den digitalen Assistenten. Mittlerweile gibt es zahlreiche Anbieter in diesem Segment mit unterschiedlicher Ausrichtung am Markt. Die HR Chatbots sind meist auf die Schwerpunkte **Weiterbildung, Recruiting, HR Services oder HR FAQs** spezialisiert. Eine Branchenspezialisierung gibt es bislang bei keinem der Anbieter. Doch was sind die jeweiligen Features, Stärken und Schwächen? Der folgende Beitrag soll eine detaillierte Marktübersicht der diversen Chatbots verschaffen.



Watson

IBM

„Personalized career management transformed with Watson“. Der **IBM Watson Career Coach hat die Ausrichtung Weiterbildung und Karriereplanung**. Der Bot berät Mitarbeiter:innen bei ihrem individuellen Weiterbildungsbedarf und identifiziert den nächsten Karriereschritt. Die künstliche Intelligenz hat Zugriff auf interne Stellen oder andere Angebote wie z.B. Mentoren-Programme und kennt somit genau die geforderten Fähigkeiten und Kompetenzen für die jeweiligen Vakanzen. Die Beratung und Empfehlungen des Chatbots können allerdings nicht als vollständig unabhängig und kundenzentriert bewertet werden, da sie ggf. von den Bedürfnissen der Unternehmensführung beeinflusst werden.

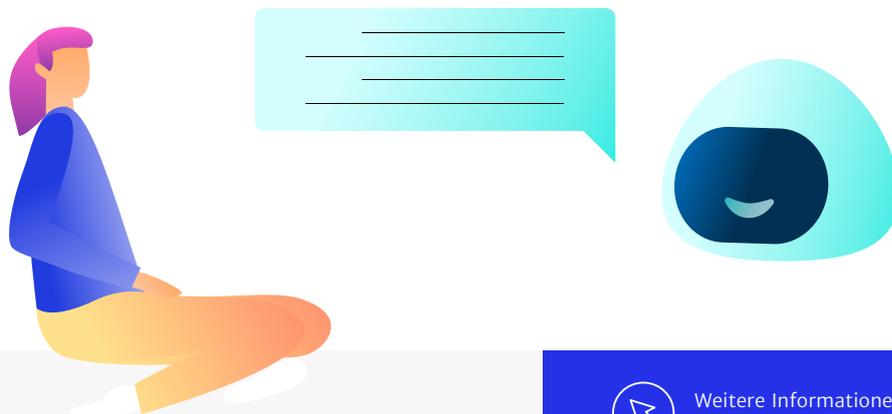
Auch im Recruiting bietet **IBM** einen Bot als digitale Unterstützung an: den **Watson Candidate Assistant**. Dieser führt erste standardisierte Interviews mit Bewerber:innen und erstellt aus den Daten ein entsprechendes Profil. Die 24/7-Verfügbarkeit des Bots ermöglicht potenziellen Kandidatinnen und Kandidaten einen Zugriff rund um die Uhr – und somit auch Interviews außerhalb der regulären Arbeitszeiten. Der anspruchsvolle „Matching Algorithmus“ vergleicht umgehend die Profile und Ziele mit den offenen Stellen im System. Die hoch standardisierten Prozesse mögen den Erstkontakt jedoch auch ein wenig unpersönlich erscheinen lassen. Für die Messbarkeit der KPIs analysiert und offeriert Watson HR relevante (Miss-)Erfolgsdaten.



Eva

joboti

Auch **Eva** von **joboti** ist ein **HR-Bot für das Recruiting**. Der Bot beantwortet ebenso Anfragen von Bewerber:innen, erfasst Bewerberdaten, legt Profile an, verwaltet diese und trifft aufgrund von Matching-Algorithmus eine Vorselektion. Eva spricht alle Besucher:innen auf der Karrierewebsite an, im Schnitt bewerben sich davon jedoch nur 2 Prozent – was zur Bedeutung hat, dass der Chatbot an sich (noch) nicht der favorisierte Kanal zum Einreichen einer Bewerbung darstellt.





Sophie

HR Campus

„Your little HR friend“ heißt der Claim von **HR Campus**. Hiermit wirbt das Software-Unternehmen aus der Schweiz für ihren Bot namens **Sophie**. Sophie spezialisiert sich auf den Bereich **HR Services** und positioniert sich im Zentrum des Employee Life Cycle. Konkret unterstützt Sophie bei **einfachen Service-Workflows**: bei der Gehaltsabwicklung, bei Fragen rund um Reise- und Spesenabrechnung, in der Zeitwirtschaft, bei Abwesenheiten und Zeugnisanträgen. Somit erleichtert Sophie administrative Aufgaben und kooperiert dabei mit jeder modernen HR-Software. Um wirklich den kompletten Employee Life Cycle zu unterstützen, sind jedoch viele Anbindungen zu Schnittstellen anderer Programme notwendig.

Assistant Soasis

Workday

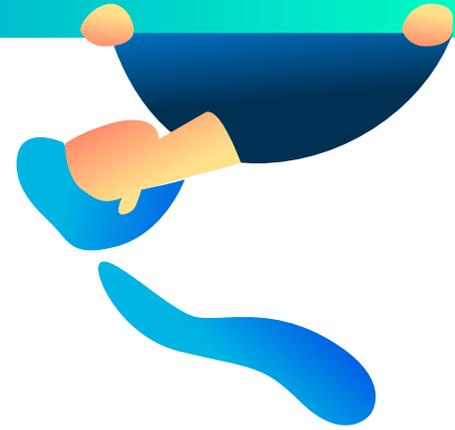
Der amerikanische Big Player **Workday** richtet seinen **Assistant Soasis** ebenfalls an **HR-Services** Themen aus. Soasis ermöglicht es Feedback an Kollegen zu geben, besitzt ein Abwesenheitsmanagement und gibt Auskunft über Informationen, die in Workday hinterlegt sind. Der Bot vereinfacht die Prozesse innerhalb der Workday-Umgebung und erleichtert die Auswertung von Daten. **Soasis** ist zudem integrierbar in MS Teams und Slack. Als ergänzendes Tool für die HR-Software von Workday trägt Soasis vor allem zu einem verbesserten Nutzungserlebnis der HR-Tools des Anbieters selbst bei.

Jix Conversational-Learning

Time4You

Jix Conversational-Learning heißt der Bot des Anbieters **Time4You**. Der Claim „KI meets training“ verrät bereits: hier handelt es sich um einen weiteren digitalen Assistenten im Bereich **Weiterbildung**. Jix gibt als Lernbot und Trainingspartner Empfehlungen bei der Kursauswahl. Zudem assistiert Jix bei der Terminplanung von Trainings und der Reisekostenoptimierung. Des Weiteren optimiert der Bot das Trainingsmanagement, indem er Prozesse selbstgesteuert anstößt und sich für viele weitere Use-Cases einsetzen lässt. Die Inhalte des Bots müssen jedoch komplett selbst konzeptioniert und getextet werden, das heißt Jix bietet den Kunden eher einen Framework, um selbst einen Bot zu erstellen. Das modulare System ist flexibel einsetzbar, jedoch ist die Eingabe von freien Antworten begrenzt durch einen fest definierten Entscheidungsbaum im Hintergrund der Software.





Sovanta

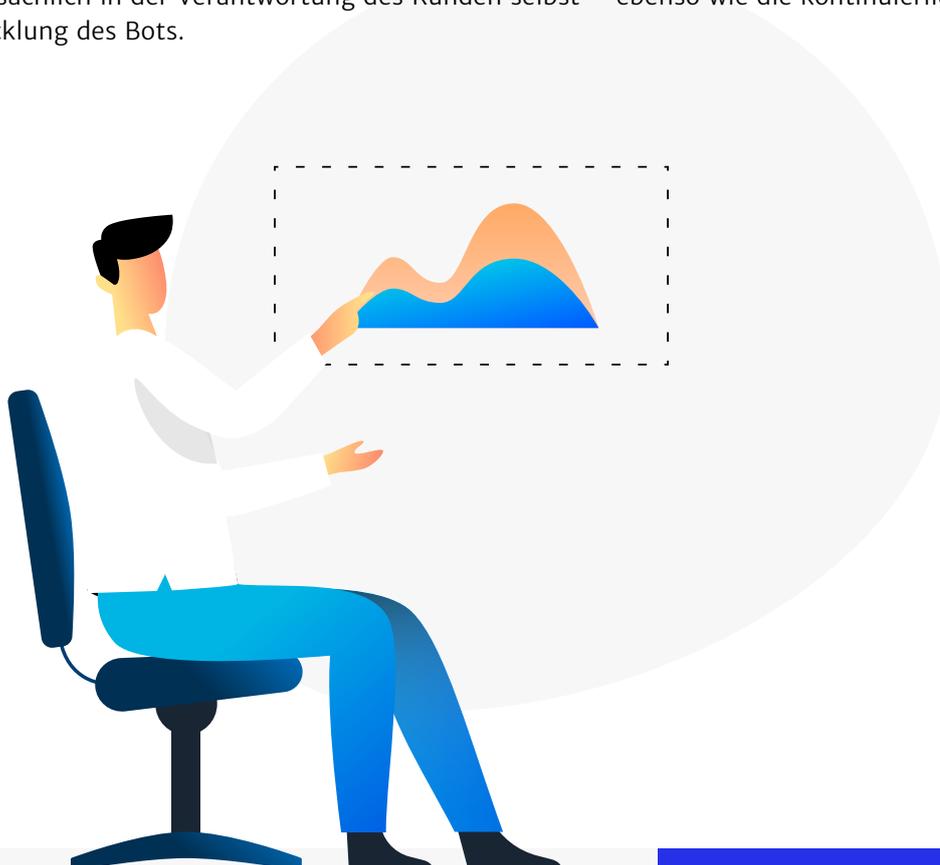
Sonata Conversations

Eine Plattform für alle Sprachdialoge bietet **Sovanta** aus dem Hause **Sovanta Conversations**. Die Integration in weitere IT-Systeme und Tools bietet die Möglichkeit, komplette Prozesse im Bot abzubilden. Bot-Antworten können beliebig angepasst und eigene Antworten hinzugefügt werden. Somit lässt sich Sovanta für viele, unterschiedliche Use Cases einsetzen und bietet darüber hinaus Unterstützung im Analytics-Bereich. Der hohe Initialaufwand bedeutet jedoch eine höhere Einstiegsbarriere: es muss ein aufgearbeitetes Konzept vorliegen oder Beratung eingekauft werden. Des Weiteren muss Sovanta kontinuierlich weiterentwickelt und trainiert werden.

Botfirends X

Botfirends

Chatbots und Voice Assistants an einem Ort zu verwalten und flexibel anzupassen – das ist die Mission von **Botfirends**. Der deutsche Anbieter bietet mit seinem Bot **Botfirends X** eine umfassende Lösung, genau diese Mission umzusetzen. Dabei spezialisiert sich der Technologie-Anbieter nicht auf die Umsetzung von HR-Use Cases, sondern fokussiert die technische Bereitstellung und Verwaltung von Bots im Allgemeinen. Hier setzt das Unternehmen stark auf Mehrsprachigkeit, Intent-Management, rollenbasierte Zugänge, Bot-Trainings und Analytics. Durch die vielen Schnittstellen und Systemintegrationen sind mit der Bot-Lösung von Bot Friends verschiedene Use Cases abbildbar. Die Bereitstellung der Inhalte, sowie die Konzepterstellung liegen hauptsächlich in der Verantwortung des Kunden selbst – ebenso wie die kontinuierliche Pflege und Weiterentwicklung des Bots.



HR Assistant

Haufe

Der **HR Assistant von Haufe** ist spezialisiert auf **häufig wiederkehrende Fragen an die HR-Abteilung**. Der Bot ermöglicht, dass Routineanfragen an HR automatisch beantwortet werden und deckt dabei zahlreiche Fragen mit mehr als 300 vorformulierten rechtssicheren Antworten aus den wichtigsten HR-Themengebieten ab. Die Inhalte sind dabei nicht nur vorstrukturiert und auf Deutsch hinterlegt, sondern von den Haufe Rechtsexperten sorgfältig geprüft. Um auch nach der Anschaffung rechtlich auf der sicheren Seite zu bleiben, bietet Haufe zu seinem HR Assistant zusätzliche einen Update-Service: Sollte sich die Rechtsgrundlage der Antworttexte ändern, erhalten die Kunden automatisch ein inhaltliches Update der Antwortvorlage.

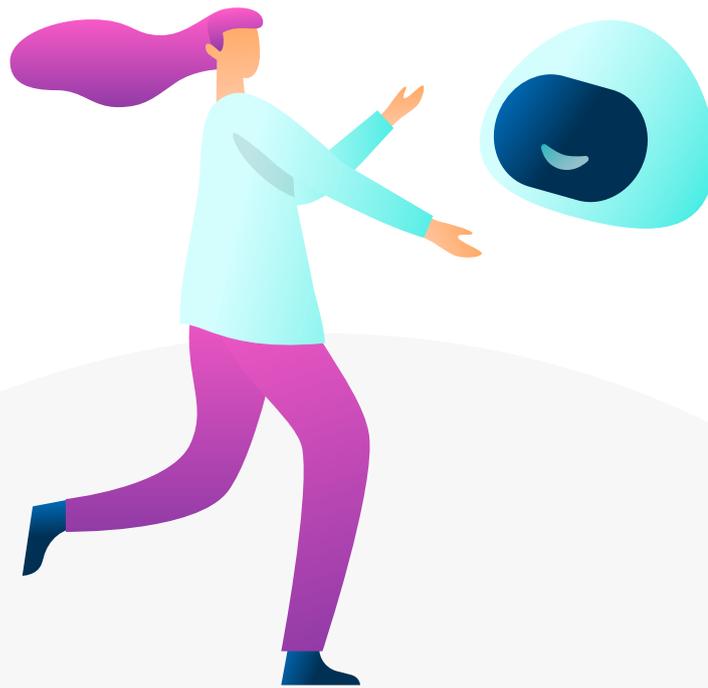
Beispielhafte Themen und Fragen:

- › **Urlaub & Abwesenheit:** Bis wann muss ich meinen Resturlaub genommen haben?
- › **Entgelt:** In welchem Monat wird der Bonus ausgezahlt?
- › **Benefits:** Gibt es eine geförderte Sportmitgliedschaft?
- › **Gesundheit:** Ab wann benötige ich eine Krankschreibung vom Arzt?
- › **Arbeitsreduktion/-aufstockung:** Unter welchen Voraussetzungen kann ich meine Arbeitszeit auf 80% reduzieren?
- › **Zeiterfassung:** Wie kann ich meine Stempelzeiten korrigieren?

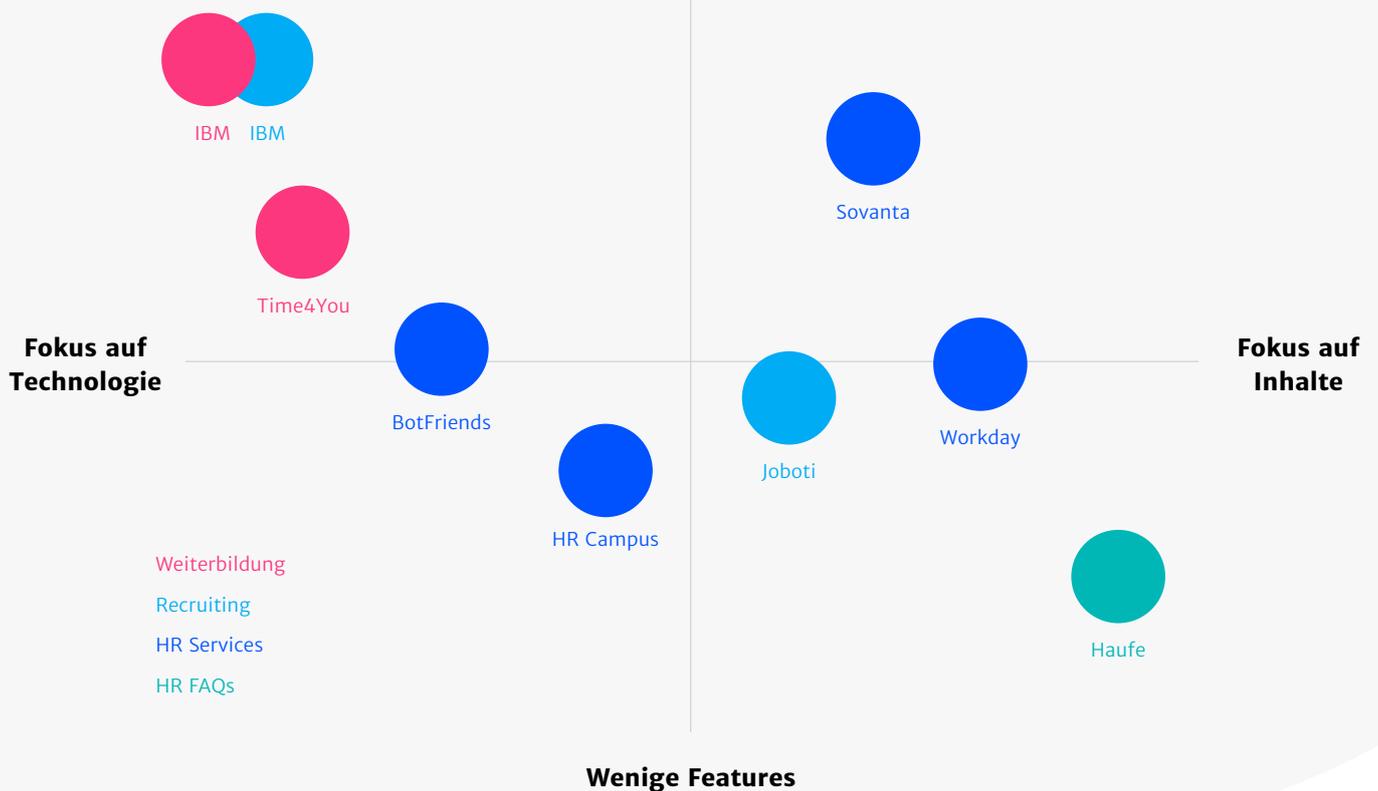
Alle Antworttexte können auf die unternehmensspezifischen Regelungen angepasst werden. Die künstliche Intelligenz lernt durch das Nutzungsverhalten der Mitarbeiter:innen mit Hilfe von [Natural Language Processing](#) automatisch dazu und verbessert so kontinuierlich die Passgenauigkeit der Antworten. Die Anwender bleiben bei Nutzung des Chatbots vollkommen anonym. Der Chatbot bietet Statistiken und Analytics-Funktionen, die ebenfalls anonymisiert sind. Die fundierte Vorbereitung des Bots ermöglicht es, ihn in kürzester Zeit in Betrieb zu nehmen.

○ Natural Language Processing (NLP)

Natural Language Processing eine Form von AI (Artificial Intelligence). Der Einsatz von NLP hat das Ziel menschliche Sprache für Computer besser verständlich zu machen. Bei NLP wird unsere Sprache in verschiedene Fragmente aufgeteilt, damit die grammatikalische Struktur unserer Sätze und die Bedeutung der Worte im Kontext verstanden und analysiert werden können.



Viele Features



Quelle: Haufe

DIE ARBEIT AN DER ZUKUNFT HAT BEI UNS GESCHICHTE.

Sie möchten wissen, was die Zukunft bringt? Dann haben wir gute Nachrichten für Sie. Zukunftsforscher gehen von einer Geling-Garantie in der Evolution aus – wenn große Ideen weitergedacht und bestehende Techniken in die Zukunft verlängert werden.

Es geht also darum, Gedankenblitze festzuhalten und in die richtigen Bahnen zu lenken. Dass das funktioniert, beweisen wir seit über 80 Jahren. Mit unseren Software-, Beratungs- oder Weiterbildungslösungen. Komplexes wurde immer leichter gemacht. Und manches erledigt sich bereits von alleine. Davon profitieren Unternehmen jeder Größe und Couleur. Doch Erfolgsgeschichte schreiben Sie auch als unsere Partner oder Mitarbeiter.



393 Mio.

Jahresumsatz der
Haufe Group

2.000

Mitarbeiter
weltweit

Alle Dax 30

Unternehmen setzen auf
unsere Expertise

150.000

jährliche Seminar-
teilnehmer bei der
Haufe Akademie

über 600.000

Arbeitszeugnisse werden
jährlich im Haufe Zeugnis
Manager erstellt

NPS: 75,6

Kundenzufriedenheit
der Steuersoftware
smartsteuer

95,3%

Lexware Software
Marktanteil nach
Umsatz laut GfK

Hier finden wertvolle Leitbilder den passenden Rahmen.

Was zeichnet eine Familie aus? Ihr Zusammenhalt, ihre Werte und Traditionen, aber sicherlich auch ihre Pläne und Visionen. Das zeigt sich auch in der Geschäftswelt. Die Haufe Group ist ein Familienunternehmen im besten Sinne. Kein reiner Lieferant, sondern echter Partner. Mit dem Gefühl einer Verantwortung für dauerhaft erfolgreiche Beziehungen.

Wie in jeder Familie sind Stabilität und Sicherheit wichtige Faktoren – doch stets verbunden mit dem Blick nach vorne. Neue Geschäftsfelder, neue Charaktere, neue Herausforderungen sind gerne willkommen. Denn in der Vielfalt fühlen wir uns zuhause. Die Haufe Group ist ein Familienunternehmen und beweist doch Größe – im Umgang mit Menschen und Projekten.

Eine feste Konstante ist der Wille, die Dinge zu verändern.

Wir wollen uns nicht verändern, wir müssen uns verändern. Denn Veränderung ist die Basis des Fortschritts. Und der Fortschritt sollte an jedem einzelnen Arbeitsplatz stattfinden. Die Zukunft liegt dabei in dezentralen und agilen Lösungen bis in die kleinste Einheit.

Manchmal gilt es, Stellschrauben zu justieren, manchmal muss das ganz große Rad gedreht werden. Märkte verändern sich und Unternehmen müssen ihr Geschäft daran anpassen. Um das zu ermöglichen, liefert die Haufe Group neue oder weiterführende Technologien.

Warum das ausgerechnet ein Unternehmen am Rande des Schwarzwaldes kann? Von den vielen Traditionen hier ist das Erfinden von Dingen eine der größten. Daher zählt diese Region auch zu den innovativsten innerhalb der Europäischen Union. Und daran dürfte sich auch zukünftig nicht viel ändern.

