



Künstliche Intelligenz in der Personalbeschaffung

Einsatz von Technologie schafft Mehrwert

Die Akzeptanz für KI hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Tools wie ChatGPT haben Einzug in die moderne Arbeitswelt gehalten, und auch in der Personalakquise bedient man sich dieser modernen Hilfsmittel. Wir sprachen mit den Experten von zvoove über die Vor- und Nachteile dieser Entwicklung.

IKZ: Wie darf man sich den Einsatz von KI in der Personalakquise vorstellen? Wie sind hier die Abläufe?

Stefan Kramer: Der Einsatz von KI in der Personalakquise läuft sehr unterschiedlich ab, es gibt viele verschiedene Einsatzbereiche. Das reicht von der Unterstützung beim Erstellen von Stellenanzeigen über die Kommunikation mit den Kandidaten zum Beispiel über Chatbots bis zur Hilfe bei der Auswahl der richtigen Kandidaten. Einen wichtigen Einsatzbereich sehen wir in der Optimierung der

Stellenanzeigen. Es geht im Recruiting immer auch um Schnelligkeit, und da kann die KI wunderbar unterstützen. Um vernünftig rekrutieren zu können, braucht man erst einmal ein System, mit dem man arbeitet, also ein Bewerbermanagement-System. Darin wird eine Stellenanzeige angelegt und in verschiedenen elektronischen Kanälen veröffentlicht. Das geht von der klassischen Stellenanzeige über Meta-Stellenbörsen wie Indeed bis zu Social Media Kanälen. Bei der Erstellung der Stellenanzeige ist in unserer Software ein Teil

von ChatGPT integriert, der dabei unterstützt. Es gibt dabei ja ganz viele Parameter, auf die man achten muss, wie Jobbeschreibung, Inhalte oder COC-Optimierung, wo KI hilfreich sein kann. ChatGPT weiß, welche Tätigkeitsfelder und Aufgaben zu bestimmten Berufen gehören und erstellt dementsprechend die Anzeige.

Dann erfolgen Bewerberrückläufe, meistens in großer Zahl. Die hereinkommenden Lebensläufe werden automatisiert erfasst und in Datenbanken eingepflegt. Ab jetzt geht es um die Auswahl - wel-

Begriffserklärung

Künstliche Intelligenz

Künstliche Intelligenz (KI) zielt als Teilgebiet der Informatik darauf ab, menschliche kognitive Fähigkeiten zu imitieren, indem sie Informationen aus Eingabedaten erkennt und sortiert. Diese Intelligenz kann auf programmierten Abläufen basieren oder durch maschinelles Lernen erzeugt werden.

Generative Intelligenz

Generative Intelligenz (GenAI) ist ein fortgeschrittenes Konzept in der KI, das darauf abzielt, Maschinen zu befähigen, kreative Inhalte zu generieren.

ChatGPT

GPT steht für „Generative Pre-trained Transformer“. Das Tool nutzt künstliche Intelligenz um menschliche Sprache zu verstehen und eine der menschlichen Sprache ähnelnde Antwort zu erzeugen. ChatGPT ist der Prototyp eines dialogbasierten Chatbots.

Conversational AI

Conversational AI ist eine künstliche Intelligenz, die ein Gespräch bzw. eine sprachliche Interaktion mit einem oder mehreren Menschen automatisiert führen kann.

cher Bewerber hat die Fähigkeit den Job zu erfüllen? Einfaches Beispiel: Wir benötigen für einen Stelle jemanden mit Führerschein, wissen aber nicht, wer aus unserem Bewerberpool, vielleicht auch schon von früheren Ausschreibungen, einen hat. Das wäre ein klassischer KI-Case, diese Kandidaten über eine Funktion wie WhatsApp anzuschreiben und dies abzufragen. So können relativ schnell die ersten Rückmeldungen generiert werden. Man weiß somit, wer ist gerade verfügbar und wer erfüllt die Voraussetzung Führerschein. Verschickt man einen herkömmlichen Fragebogen, haben viele keine Lust zu antworten, weil es sich zu aufwendig anfühlt. Ein intelligenter Chat läuft automatisiert, man merkt das aber gar nicht, weil er so gut antwortet, vielleicht auch einen Spaß oder Umgangssprache versteht, sodass man meint mit einem echten Menschen

zu kommunizieren. Damit gewinnt man eine Menge bei einem Kandidaten. Die KI verarbeitet die Rückmeldungen dann auch schnell und filtert die geeigneten Kandidaten heraus, die dann vom Recruiter persönlich angesprochen werden können.

Sascha Alber: Es ist wichtig die Technologie von Anfang an in den Prozess einzubinden. Verwendet man unsere Recruiting Software, dann beinhaltet diese automatisch die Möglichkeit, die Stellenanzeige auf der Basis von ChatGPT zu erstellen. Das ist eine Frage von Effizienz. Auch wenn es wenige Bewerber gibt, ist es wichtig, diese richtig und gut formuliert anzusprechen, aber auch die Antworten semantisch auszuwerten, also den Bedeutungsgehalt der Antwort zu analysieren, ob es sich etwa um eine Spaßbewerbung handelt oder tatsächlich um einen interessierten Kandidaten. Der Recruiter kann sich dann intensiv mit den bereits vorausgewählten Kandidaten beschäftigen.

IKZ: Welche Technologien und Funktionen kommen überhaupt zum Einsatz?

Sascha Alber: Der Begriff KI wird sehr breit gefächert genutzt. Überspitzt formuliert könnte man sagen, dass alles was mit Technologie zu tun hat eine Art von künstlicher Intelligenz ist. Es gibt sehr viele Arten von Technologien und Möglichkeiten, wie man beim Bewerbungsprozess die Bewerber erreichen und für sich gewinnen kann. Schnelligkeit ist wichtig, 24/7 ist wichtig und vor allem ist die Skalierbarkeit wichtig, also möglichst viele potentielle Bewerber zu erreichen. Sehen wir uns das WhatsApp-Recruiting an. Wenn man über einen digitalen Assistenten eine WhatsApp-Nachricht schickt, kann man diese zum einen attraktiv für den Bewerber gestalten und ist zum anderen nicht an Arbeitszeiten gebunden, dies kann auch Nachts um drei passieren. Generative Intelligenz wird momentan immer wichtiger. Im Grunde geht es darum, mit Hilfe von digitalen Agenten eine bestimmte Aufgabe zu erledigen. Dazu nutzt man eben einen digitalen Assistenten in Verbindung mit WhatsApp oder anderen Kommunikationstechnologien. Es gibt Studien, die besagen, dass der Bewerber denjenigen

Arbeitgeber am interessantesten findet, der am schnellsten antwortet.

IKZ: Welche Vorteile bringt die KI im Bewerbungsprozess? Wovon profitieren Jobanbieter, wovon Bewerber?

Sascha Alber: Der große Vorteil, den ich sehe, ist die Effizienz und große Skalierbarkeit. Ich kann extrem viele Bewerber oder potentielle Adressaten erreichen. Ich sehe KI weiter als Ergänzung und Unterstützung bei eher langweiligen Routineaufgaben, mit dem Menschen als Supervisor. Auch menschliche Schwächen können abgefedert werden. Vielleicht habe ich einen Bewerber, den ich nicht so gut verstehe und deshalb nicht mehr anrufe, obwohl er fachlich sehr geeignet wäre. Die KI hat hier keine unangenehmen Gefühle, sie fragt einfach ab und analysiert ohne solche Befindlichkeiten. Für den Bewerber bietet die KI viel mehr Komfort, er kann antworten, wann er möchte, er wird durch den Bewerbungsprozess geführt und auf Augenhöhe behandelt. Es ist eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

Stefan Kramer: Die Reise des Bewerbers soll für ihn so angenehm wie möglich sein. Wir alle haben uns schon beworben und dann gespannt auf die Antwort gewartet. Wenn dann nichts kommt, ist man irgendwie enttäuscht. Klar, der Recruiter hat stapelweise Bewerbungen auf dem Tisch. Bei einer KI-gestützten Bewerbung bekommt der Kandidat relativ schnell die richtigen Fragen gestellt und damit das Gefühl, wahrgenommen und wertgeschätzt zu werden. Wenn das Profil nicht ganz passt, versucht man dem Bewerber nicht einfach abzusagen, sondern ihn eventuell für eine spätere offene Stelle im Pool zu halten. Am Ende ist es die Entscheidung des Unternehmens, ob eine Absage gesendet wird, was man natürlich tun sollte, aber manchmal vergessen wird, sobald jemand eingestellt wurde. Der Rest bleibt dann über. Auch dafür kann KI genutzt werden. Es ändern sich ja auch Lebensumstände, wenn eine Stelle jetzt nicht passt, passt sie vielleicht in einem oder zwei Jahren. Wenn die KI dann genutzt wird, um auch ältere Bewerber aus dem Pool erneut anzuschreiben, kann das auch zu einem Perfect Match führen.

IKZ: Gerade im Handwerk hat man es oft mit Bewerbern zu tun, die der deutschen Sprache nicht oder nur wenig mächtig sind. Wie wird dem Rechnung getragen?

Sascha Alber: Dies ist für die KI natürlich überhaupt kein Problem, hier kann sie ihre volle Stärke ausspielen. Conversational AI wurde in den letzten Jahren massiv ausgebaut, vom Übersetzen einfacher Sätze über das Übertragen fotografierter Sätze in eine andere Sprache bis hin zum wirklich guten Übersetzen unter Berücksichtigung der Charakteristika der anderen Sprache. KI kann in allen Sprachen mit potentiellen Bewerbern kommunizieren, auch ein sprachentalentierter Recruiter hat da keine Chance.

Stefan Kramer: Beim Schalten von Stellenanzeigen, die ein zum großen Teil nicht deutschsprachiges Publikum ansprechen sollen, stellt sich die Frage: Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass eine anderssprachige Stellenanzeige angezeigt oder gefunden wird? Sinnvoller ist es dann eher, sich in den entsprechenden Communities zu vernetzen.

Sascha Alber: Das Posten von Stellenanzeigen in verschiedenen Sprachen ist weniger sinnvoll, diese kann man sich auch auf Webseiten übersetzen lassen, das ist nicht das große Thema. Sehr wohl aber dann die rasche und gezielte Ansprache eines Bewerbers mittels KI in seiner Sprache, damit er sich rasch und gut abgeholt und informiert fühlt. Hier verliert man auch oft die Bewerber.

IKZ: Inwieweit kann die KI die Persönlichkeit von Bewerbern überhaupt einschätzen und ob diese zum Betrieb passt?

Stefan Kramer: Im Großteil der Fälle liegt KI schon ganz richtig in der Voraussage über das, was angelernt wurde und in der Auswertung der Fakten. Der Vorteil liegt darin, dass KI in der Regel keine Vorurteile in Bezug auf Geschlecht, Hautfarbe, Herkunft etc. hat. Es gibt ein Beispiel, wo leider und natürlich ungewollt Rassismus antrainiert wurde, aber in der Regel ist das natürlich nicht der Fall. Damit wird auch für mehr Diversität gesorgt. Wenn es da in die Kommunikation geht, stellt die KI auch wertschätzend die richtigen Fragen. Man muss sich natür-



Sascha Alber verantwortet als Chief Product and Technology Officer (CPTO) die inhaltliche und technologische Weiterentwicklung des Produktportfolios, sowie den Bereich Service und Support bei zvoove. Gemeinsam mit seinem Team werden innovative Technologie genutzt, um die Arbeitsprozesse der zvoove Kunden zu vereinfachen und effizienter zu gestalten. Er ist ein Experte im Bereich Cloud Software, zvoove One und Künstliche Intelligenz (GenAI). Er hat bereits mehrfach etablierte Software Lösungen modernisiert und in die Cloud gebracht.



Stefan Kramer ist seit November 2022 CEO zvoove Recruit und seit Februar 2023 CEO zvoove Clean. Er ist seit über 24 Jahren im HR-Umfeld, speziell im Recruiting, unterwegs. Als ehemaliger Geschäftsführer der WISAG Job & Karriere besetzte er gemeinsam mit seinem Team tausende Stellen pro Jahr. Stefan Kramer ist das Verbindungsglied zwischen allen zvoove Clean Produkten. Er kennt den Markt und ist ein kompetenter Ansprechpartner für alle Belange rund um Software, Trends und zukunftsweisende Technologie der Gebäudedienstleistung.

lich auch vor Augen halten, woher die KI ihr angelerntes Wissen hat. Die aktuelle ChatGPT-Version 4.0 wurde für 100 Millionen US-Dollar angelernt und mit allen Informationen gefüttert, die im Internet verfügbar sind. Das ist natürlich auch ein generisches Wissen. Wenn es um unternehmensspezifische Daten geht, muss man die natürlich auch anlernen. Je mehr Daten die KI erhält, umso spezifischer kann das Ganze auf das jeweilige Unternehmen zugeschnitten werden. Für kleinere Betriebe reicht das generische Wissen der KI aber im Normalfall völlig aus.

IKZ: Wie hilft all das beim tatsächlichen Bewerbungsgespräch? Wird KI auch während beziehungsweise im Nachgang des Gespräches eingesetzt?

Stefan Kramer: Jein. Man könnte natürlich einen Avatar einsetzen, der das Bewerbungsgespräch führt. Das ist aber eher nicht der Fall. Das Gespräch könnte

auch aufgezeichnet werden, da wäre aber wieder das Einverständnis der Kandidaten einzuholen - auch schwierig. Was man aber machen kann, ist diese Daten, die man aus dem Gespräch erhebt, in der Datenbank zu hinterlegen. Mit diesen kann dann wieder durch die KI gearbeitet werden. Ein Beispiel: Wenn ich im Gespräch erfahre, dass der Kandidat in ein paar Monaten sein Studium abschließen wird, kann die KI es übernehmen, ihm davor alles Gute für seine Prüfungen zu wünschen - Stichwort Wertschätzung - und danach Kontakt aufzunehmen, um ihm vielleicht eine passende Stelle anzubieten. Dies spart wertvolle Recruiterzeit. Hilfreich für das tatsächliche Bewerbungsgespräch ist die Tatsache, dass schon sehr gut vorausgewählt wurde. Es sind also weniger Leerläufe in den Gesprächen zu erwarten, und der Recruiter kann sich auf die bestgeeigneten Kandidaten konzentrieren.

IKZ: Besteht nicht die Gefahr, das Menschen aufgrund bestimmter Aussagen oder Formulierungen in eine Schublade gepackt werden ohne wirklich genau hinzusehen? Wo bleibt die menschliche Komponente?

Sascha Alber: KI kann immer nur das machen, was ihr angelernt wurde und bleibt auch immer eine Ergänzung zum Menschen. Irgendwann übernimmt ja auch der Recruiter. KI ist einfach eine Effizienzsteigerung im Rekrutierungsprozess und entlastet bis zu einem bestimmten Punkt. Der Bewerber fühlt sich durch die KI in jedem Fall besser abgeholt, weil er dadurch im Kontakt mit dem Unternehmen ist, was ohne KI vielleicht oder wahrscheinlich gar nicht der Fall wäre. Vielleicht ist dies sogar insgesamt die menschlichere Variante, weil immer wertschätzend und vorurteilsfrei kommuniziert wird. Bei allen großen KI-Anbietern wird Ethik ganz groß geschrieben. Es muss sichergestellt werden, dass Rassismus und ähnliches keine Bühne finden. Dafür gibt es auch technische Vorkehrungen, die dies verhindern. Die Gefahr besteht natürlich immer bis zu einem gewissen Grad, aber ich denke, die besteht in anderen Bereichen ohne technologischen Hintergrund noch mehr.

IKZ: Ab welcher Betriebsgröße lohnt sich der Einsatz von KI? Welche Zeit- und Kostenersparnis darf man erwarten?

Stefan Kramer: Das Recruiting ist im Normalfall nicht die Kernkompetenz eines Betriebes, außer es handelt sich um ein Personalbüro, sondern ein Prozess, der sehr oft nebenher läuft. Da ist jede Unterstützung wertvoll. Kleine Betriebe erhalten durch uns Hilfestellung beim Schalten ihrer Stellenanzeigen, und wenn man dann schon ein paar Bewerber mehr bekommt, hat sich der Einsatz bereits gelohnt. Je mehr man sich durch KI unterstützen lässt, umso größer ist am Ende der Effekt. Über die Vorteile der Pflege eines Kandidaten-Pools in großen Unternehmen haben wir bereits gesprochen, da ist der Output natürlich noch einmal viel größer. Aber am Ende zählt jede Stelle, die besetzt ist, egal ob im kleinen oder im großen Betrieb. Die Kosten für die Software sind natürlich ganz individuell. Wir bieten ja nicht nur Recruiting Soft-

ware an, sondern unterstützen mit unserem Produktportfolio in ganz vielen betrieblichen Bereichen. Je nachdem wie umfangreich die Lösung sein darf, gestalten sich dann auch die Kosten. Basislösungen sind auf jeden Fall auch für kleine Betriebe leistbar.

Sascha Alber: Der Einsatz von KI ist salonfähig geworden. Auf je mehr Daten man zugreifen kann, umso effizienter werden die Betriebsabläufe. Es ist weniger eine Frage des einmaligen Geldeinsatzes als des Deckungsbeitrages, der am Ende herauskommt. Die Effizienzsteigerung, die damit verbundene Zeitersparnis und der Fokus auf andere wichtige Dinge sind der große Vorteil, egal in welcher Betriebsgröße.

IKZ: Wie werden Soziale Medien miteinander bezogen?

Stefan Kramer: Das Ausspielen von Social Media Kampagnen fällt dann eher in den Zuständigkeitsbereich von Agenturen. Hier kann man dann auch mit verschiedenen Sprachen arbeiten die jeweils in dementsprechenden Timelines ausgespielt werden. So kann dann auch die Zielgruppe in der richtigen Sprache angesprochen werden.

IKZ: Wie sind die rechtlichen Grundlagen in Österreich, was müssen Betriebe beachten, die sich dieser Technologie bedienen wollen?

Stefan Kramer: Ganz grundsätzlich gibt es ja die europäischen und landesspezifischen Datenschutzvorgaben, die natürlich beachtet werden müssen. Man muss also schon darauf schauen, welche Daten man herausgibt, welche man einsammelt, wie man diese verarbeitet und wo man sie speichert. Darauf achten wir als Softwarehersteller, dass das in unserem System sicher abläuft. Bei den Kunden liegt das Einholen von Datenschutzeinverständniserklärungen. Wenn man sich in diesem Rahmen bewegt, ist man auf der sicheren Seite. Wir stellen sicher, dass wir compliant sind und keine persönlichen Daten auf irgendwelchen ausländischen Servern speichern. Auf Kundenseite sollte man sich auch gut überlegen, welche Daten man preisgeben möchte und ob man interne betriebliche

Daten auf ChatGPT eintragen will. Hier lohnt es sich, achtsam zu sein und eher Datensparsamkeit zu betreiben.

Sascha Alber: Wichtig ist, wie vor allem personenbezogene Daten transferiert und wo sie abgespeichert werden. Mein Tipp ist sich seriöse Anbieter zu suchen, diese haben Datenschutz massiv auf dem Schirm. Kostenlose Anbieter sind meist nicht seriös und im Hinblick auf den Datenschutz eher bedenklich. Hier sollte man nicht unbedarft seine Daten einpflegen.

IKZ: Wie wird diese Möglichkeit von den Betrieben angenommen?

Stefan Kramer: Wir sind international unterwegs. Je nach Entwicklungsfortschritt der einzelnen Länder werden unsere Angebote verschieden angenommen. In den Niederlanden erleben wir gerade einen massiven Nachfrageanstieg, da geht das Thema gerade durch die Decke. Interessiert sind aber alle, KI ist ein Hype, ein Thema von dem jeder spricht. Spätestens seit ChatGPT, den es übrigens schon sehr lange gibt, in den Abendnachrichten und damit in unserem Bewusstsein angekommen ist. Und wir sehen die Erfolge. Die Unternehmen, die aufspringen, sind größtenteils erfolgreich damit. Natürlich gibt es auch Grenzen, aber der Trend geht klar in eine Richtung.

IKZ: Wird der Recruiting Vorgang Ihrer Meinung nach irgendwann einmal zur Gänze von KI durchgeführt werden?

Stefan Kramer: Natürlich - nicht! Es braucht immer jemanden, der sich Gedanken macht und sich die Frage stellt, wie KI auch sinnvoll eingesetzt werden kann. Vor allem braucht es jemanden, der die Ergebnisse der KI umsetzen kann, und das ist der Recruiter. Er bekommt durch KI performante Hilfsmittel an die Hand, aber ersetzt werden kann er, zumindest soweit meine Gedanken reichen, nicht.

Autor: Nicole Landsmann-Brabenetz

Bilder: zvoove, canva (Aufmacher)

www.zvoove.com