

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

Dr. Fabian Winkels
Director Strategy



Serdar Kayacan
Geschäftsführender Gesellschafter



AGENDA

01

Quo Vadis HR: Herausforderungen und Kosten fehlender Digitalisierung

5 Minuten

02

Einblick aus der Praxis: Wie REWE die Belegschaft digital einbindet

10 Minuten

03

Ausblick: Wie KI die HR-Funktion transformieren wird

15 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€**

 Kaum **Sichtbarkeit zur Stimmung**
Ohne Feedback-Kanal bleiben Signale verborgen,
Fluktuation und Kosten steigen **500.000€**

 Geringe **Teilnahme an Pflichtschulungen**
Trainings zu Sicherheit, Datenschutz und
Compliance bleiben oft unvollständig

 Schlechtes **Onboarding-Erlebnis**
Fehlende oder verspätete Schritte erhöhen
Fluktuation und Einarbeitungszeit **400.000€**

 **Manuelle Prozesse** belasten Führungskräfte
Urlaubsanträge oder Datenänderungen verursachen
unnötigen Verwaltungsaufwand bei der FK **550.000€**

 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

Einblick aus der Praxis: REWE Mitarbeiter App



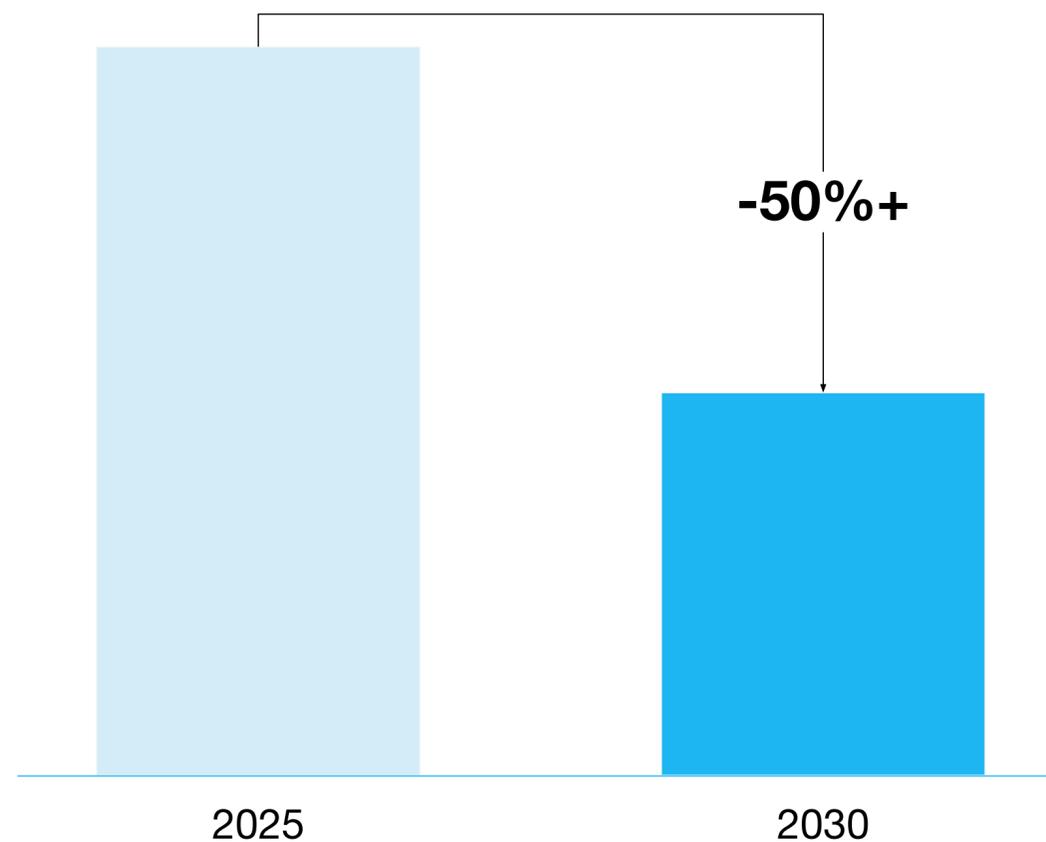


Ausblick: Wie KI die HR-Funktion transformieren wird



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

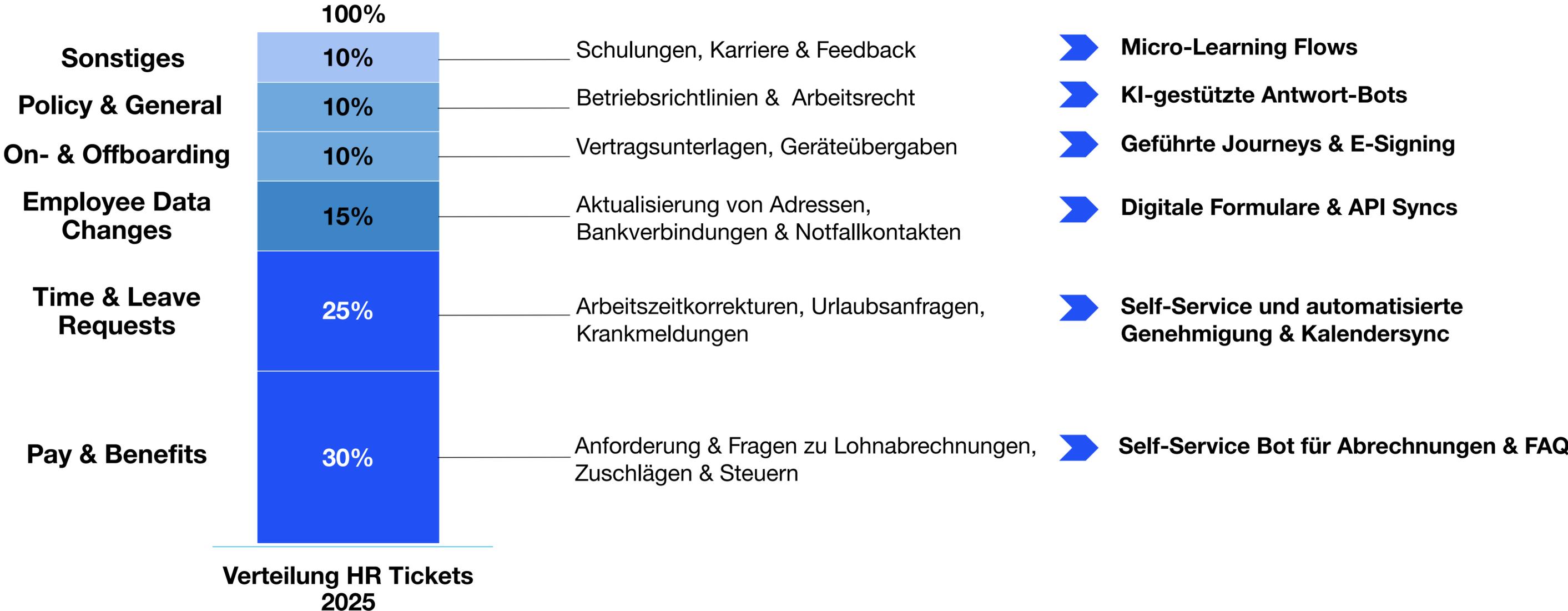
“Bis 2028 werden 33% aller Gen-AI-Interaktionen von autonomen Agenten erledigt.”

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



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

Praxisbeispiel

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

Thank you!

Q&A

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit Haben Sie Fragen an uns?

www.getflip.com



Besuchen Sie uns:

- **Halle 4.2**
- **Stand K.41**

Finden Sie uns auf LinkedIn:

Serdar Kayacan
Geschäftsführender Gesellschafter

REWE

Dr. Fabian Winkels
Director Strategy

 **Flip**