

# KI im Personalwesen – von Chatbots zu digitalen HR-Kolleg:innen



**Tobias Hummel ist Volljurist und Teamleiter Arbeitsrecht bei Haufe. Gemeinsam mit seinem Team verantwortet er die arbeitsrechtlichen Fachinhalte von Haufe und entwickelt das Portfolio inhaltlich weiter.**



**Tilman Ludewigt ist Legal Engineer bei Haufe und kümmert sich in einem interdisziplinären Team um die technische Umsetzung der CoPiloten in den Haufe Office Produkten.**

Digitale Transformation im HR: Aus allgemeinen Chatbots werden spezialisierte KI-Lösungen, die das Personalwesen fachlich fundiert unterstützen.

Der Alltag in den Personalabteilungen ist heute zunehmend von Effizienzdruck geprägt. Die rechtlichen Anforderungen werden immer komplexer und die Arbeitsbelastung ist hoch, beispielsweise durch viele Mitarbeiter:innenanfragen zu unterschiedlichen Themen. Damit genug Zeit bleibt, um die Angestellten individuell zu beraten und zu betreuen, müssen Personaler:innen ihre administrativen Aufgaben möglichst schnell und effektiv erledigen.

Hier kann Künstliche Intelligenz Abhilfe schaffen. Bei der Personalarbeit konzentriert sich der Einsatz von KI derzeit zwar noch auf Recruitingprozesse sowie Learning and Development, wie die HR Services Experience Studie 2024 von Haufe zeigt<sup>1</sup>. Doch es steckt noch mehr in ihr: Generative KI unterstützt Personaler:innen auch dabei, komplexe HR-Fragen zu beantworten.

## ChatGPT ist ein beliebter Helfer geworden

Sprachbasierte Anwendungen wie ChatGPT sind mittlerweile zu praktischen Helfern geworden, die zeitaufwändige Aufgaben oder Recherchen in kurzer Zeit erledigen. Das geht auch aus der Trendbefragung 2023

”

**In Zeiten von Fake News ist es wichtig, vermeintliches Wissen zu hinterfragen.**

der Deutschen Gesellschaft für Personalführung (DGFP) hervor, die mehr als 300 Personen aus dem Personalmanagement zum Thema generative Künstliche Intelligenz im Unternehmen befragt hat. Ganze 91 Prozent bestätigen eine deutliche Zeitersparnis durch den Einsatz generativer KI<sup>2</sup>.

Damit die Chatbots die Fragen der Nutzer:innen beantworten können, arbeiten »unter der Haube« sogenannte Large Language Models (LLMs). Diese KI-Modelle sind in der Lage, menschliche Sprache zu »verstehen«. Sie werden ausgiebig mit riesigen Datensätzen trainiert und können anschließend auf eine eingegebene Anfrage in logischen Sätzen antworten.

## Woher weiß der Chatbot, was er antwortet?

In Zeiten von Fake News ist es wichtig, vermeintliches Wissen zu hinterfragen. Deshalb lohnt es sich, einmal genauer hinzuschauen, woher der Chatbot sein Wissen bezieht. Beim Training der gängigen LLMs wird Wissen aus den Trainingsdaten im Modell gespeichert. Diese Trainingsdaten bestehen in der Regel aus frei zugänglichen Texten wie Büchern, Wikipedia-Artikeln oder Werbetexten. LLMs können das »nebenbei« gespeicherte Wissen aber nicht gezielt abrufen und prüfen es auch nicht auf inhaltliche Richtigkeit. Ihre Kernaufgabe ist es, Texte zu generieren. Die Wortfolge der Antworten bestimmt sich nicht nach ihrem Wahrheitsgehalt,

<sup>1</sup> Haufe 2024: HR Service Experience Studie 2024.

<sup>2</sup> Deutsche Gesellschaft für Personalführung e. V. (DGFP) 2023: Trendbefragung Generative Artificial Intelligence in der Unternehmenspraxis 2023.



sondern nach ihrer Wahrscheinlichkeit. So kommt es immer wieder zu »Halluzinationen«, bei denen die generative KI unwahre Ergebnisse quasi erfindet, diese aber als überzeugende »Fakten« darstellt.

Auch wenn Effizienz großgeschrieben wird: Gerade im HR-Kontext kann das heikel werden. Denn Personalers:innen sind maßgeblich an das Arbeits-, Lohnsteuer-, und Sozialversicherungsrecht gebunden. Rechtssichere und geprüfte Inhalte sind daher ein absolutes Muss für ihre Arbeit.

**RAG-Technologie gibt dem Chatbot ein bestimmtes Hintergrundwissen**

Um dieses Dilemma zu lösen, kann man einem Chatbot für seine Antworten einen bestimmten Wissenskontext zur Verfügung stellen, z. B. hochwertige Informationen aus fachlich geprüften und rechtssicheren Inhalten. Bei einer Anfrage wählt der Chatbot dann mithilfe von Retrieval-Augmented-Generation (RAG) entsprechende Inhalte und Texte aus, die zur inhaltlichen Bedeutung der Anfrage passen, z. B. aus einer Datenbank. Auf dieser Basis erzeugt er dann eine präzise, kontextbezogene Antwort oder entwirft ein passendes Dokument und verlinkt im Optimalfall dabei gleich die genutzten Quellen. Nutzer:innen können so einfach die Richtigkeit der Antwort prüfen. Denn das bleibt auch weiterhin ihre Aufgabe: Zwar lassen sich dank RAG fehlerhafte Antworten minimieren, derzeit gibt

es aber keine generative KI, die völlig fehlerfrei arbeitet.

Über das Grundkonzept von RAG hinaus, kann zusätzlich ein agentischer und modularer Ansatz in den Chatbot integriert werden. Die Kombination aus RAG und einem agentischen Setup stellt sicher, dass der Chatbot nicht nur relevante Inhalte bereitstellt, sondern noch zielgerichteter auf die spezifischen Bedürfnisse der Nutzer:innen eingeht.

”  
»CoPilot HR« arbeitet auf einer menschlich geprüften fachlichen Grundlage.

**Verlässliche Antworten dank spezieller KI-Assistenten für HR**

Kostenlose Chatbots wie ChatGPT sind für einfache Textaufgaben zwar praktisch, reichen im HR-Kontext aber oft nicht aus. Spezifische KI-Lösungen für Personalabteilungen wie der neue »CoPilot HR« von Haufe bieten hier einen größeren Mehrwert: Der »CoPilot HR« bezieht sein Wissen aus der Fachdatenbank »Haufe Personal Office«, die viele Personalabteilungen bereits

einsetzen. Die Inhalte der Datenbank sind fachlich geprüft – von menschlichen Expert:innen. Der »CoPilot HR« arbeitet somit auf Basis einer sicheren Wissensgrundlage:

- Er antwortet präzise und kontextbezogen auf personalspezifische Fragen, führt Berechnungen durch, generiert Dokumente, löst Fälle und zieht Vergleiche.
- Er verlinkt die entsprechenden Quellen, die ausschließlich aus dem »Haufe Personal Office« stammen.
- Er ermöglicht es dadurch, administrative Aufgaben mit minimalem Rechercheaufwand effizient zu bearbeiten.

Lernen Sie den »CoPilot HR« jetzt kennen. Als Ihr persönlicher KI-Assistent nutzt er rechtssichere Fachinhalte aus dem »Haufe Personal Office«. So erhalten Sie schnell und einfach eine Lösung in bewährter Haufe Qualität. »CoPilot HR« macht die benötigten Informationen einfach zugänglich und ermöglicht ein ganz neues Arbeiten.



Der Fachbeitrag wurde redaktionell begleitet von Alexandra Nikolić.



»CoPilot HR« ist ab sofort in allen Versionen der Fachdatenbank Haufe Personal Office integriert!

Zu den Produkten



[sack.de/kompass-haufe-hr](https://sack.de/kompass-haufe-hr)

