KI in den HR Services

Vom Hype zur konkreten Wirkung

Was KI für Mitarbeitende, Führung und HR bedeutet

Ian Sean Brouwer, Head of Digital Transformation HR Services, Post AG
Bern, 09.11.2026

Was verbinden wir mit KI im HR?

Wortwolke

**Welches Wort kommt dir spontan in den Sinn,
wenn du an KI im HR denkst?**

MENTIMETER

menti.com
1750 4755

Wieviele Stunden investieren wir schon in KI pro Tag?

Wortwolke

Wieviele Stunden pro Tag benutzt ihr KI schon?

MENTIMETER



menti.com

1750 4755

Immer schlauer.

Meilensteine der KI-Entwicklung



Was verstehen wir unter KI?

Vier typische Anwendungsarten

KI erkennt Muster in Daten und unterstützt Menschen dabei, Informationen zu verarbeiten, Inhalte zu erstellen und Handlungsoptionen abzuleiten.

Analysieren

Daten, Dokumente und Muster auswerten

Generieren

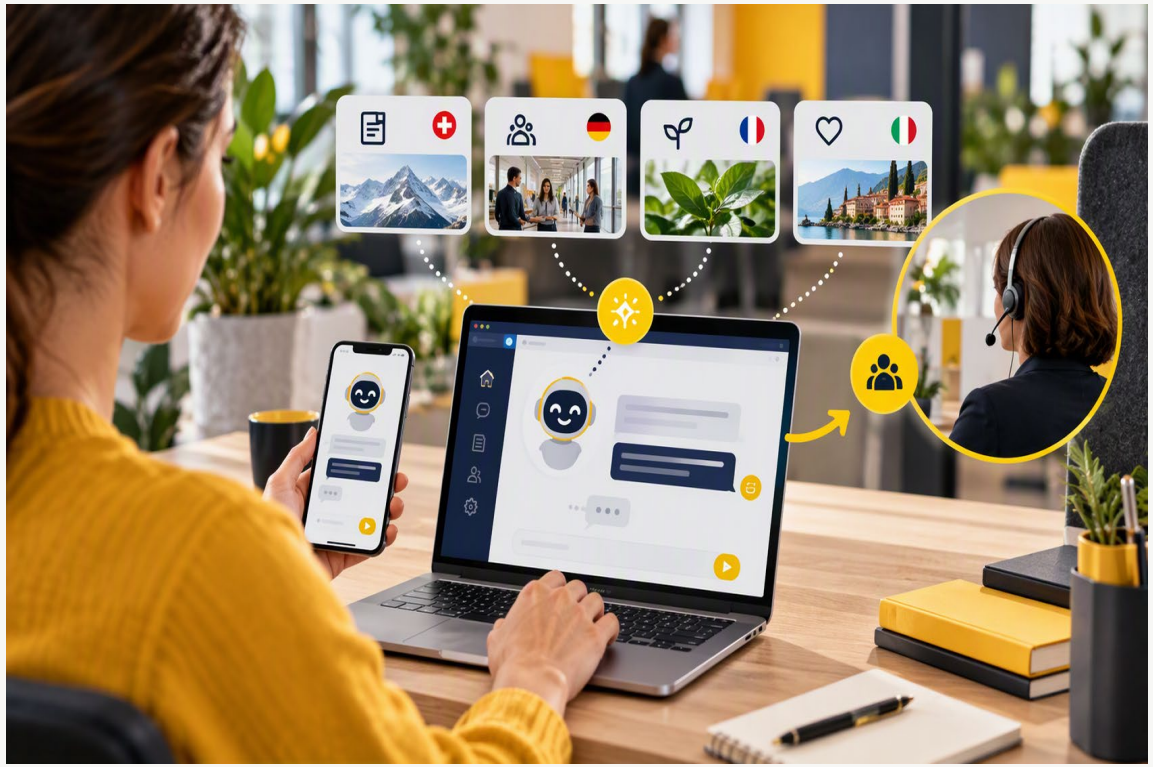
Texte, Zusammenfassungen und Entwürfe erstellen

Beraten

Orientierung und Optionen aufzeigen

Optimieren

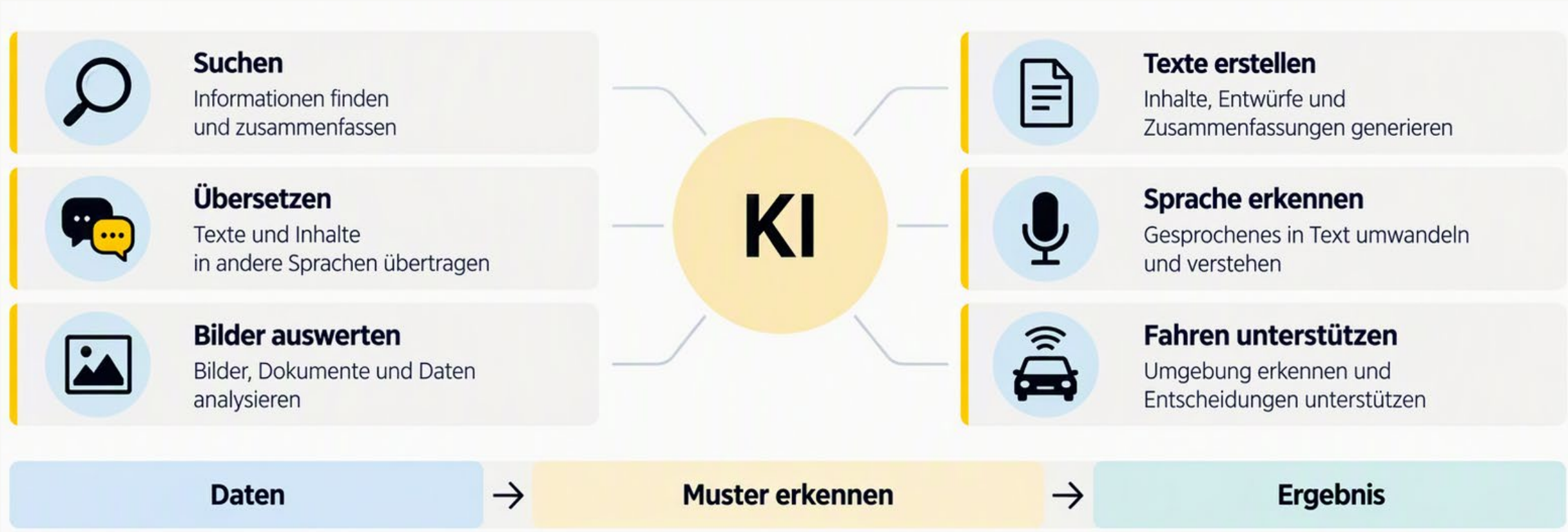
Inhalte und Abläufe verbessern



Was verstehen wir unter KI?

Spezialisierte Systeme für konkrete Aufgaben

Schwache KI



Was verstehen wir unter KI?

Machinen denken und handeln umfassend wie Menschen

Starke KI

Technisch gestaltet	Menschenähnlich
 **Digitaler Assistent** Unterstützt uns im Alltag.	 **Humanoider Begleiter** Arbeitet mit uns zusammen.
 **Kontrollierender Computer** Überwacht und steuert.	 **Autonomer Gegenspieler** Verfolgt eigene Ziele.

Welche Ziele verfolgt die Personal Abteilung der Post mit KI?

Der strategische Kompass

01

Kompetenzen aufbauen

Mitarbeitende sollen KI sicher und wirksam nutzen können.

AI Experiences

02

Entlastung schaffen

Prozessautomatisierung soll Mitarbeitende im Arbeitsalltag entlasten.

Transformation von Funktionen

03

KI nachhaltig integrieren

KI wird in Prozesse, Strukturen und Arbeitsweisen E2E eingebettet.

Transformation des Geschäfts

KI ist nicht nur ein Technologieprojekt. Es geht um Prozesse, Kompetenzen und Organisation.

My AI HR: KI wird im HR-Alltag konkret

Ein konkreter digitaler Self-Service

My AI HR unterstützt Partner von HR Services rund um die Uhr bei HR-Themen.

HR-Frage

↓

My AI HR

↓

Antwort aus HR-Wissen

↓

Orientierung

↓

bei Bedarf persönlicher Kontakt mit HR Services



Ergänzt die persönliche Unterstützung, ersetzt sie nicht.

Live-Demo 1: My AI HR im Einsatz

Vom konkreten Anliegen zur hilfreichen Orientierung

LIVE

Eine reale HR-Frage stellen

Demo-Ablauf

1. Frage aus dem HR-Alltag
2. Antwort und Quellen ansehen
3. Rückfrage stellen
4. Grenzen zeigen

Beobachtungsfrage: Was schafft Vertrauen in die Antwort?

Welche Wirkung soll My AI HR erzielen?

Vier Wirkungsebenen

WIRKUNG

1

Mitarbeitende

Schnellere Klärung von Fragen

2

Führungspersonen

Weniger wiederkehrende Standardfragen

3

Führungsunterstützung

Weniger operative HR-Abklärungen

4

HR Services 1st Level

Geeignete Anfragen in den Self-Service verlagern, Tickets reduzieren

Vom Pilot zur messbaren Wirkung

Pilotieren, messen, verbessern



Messgrössen

- ✓ Anzahl und Art der Anfragen
- ✓ behandelte HR-Themen
- ✓ Nutzerfeedback
- ✓ wahrgenommene Zeitersparnis
- ✓ Ticketentwicklung
- ✓ Qualität und Relevanz

Nutzung allein ist noch keine Wirkung.

Wo siehst du den grössten sinnvollen Einsatz?

Ranking

- Informationen suchen
- Texte verbessern
- Anfragen beantworten
- Prozesse automatisieren
- Daten analysieren
- Entscheide vorbereiten
- Lernen unterstützen
- Wissen zugänglich machen



Was braucht es, damit KI im Alltag funktioniert?

Fünf praktische Erfolgsfaktoren

1

Mit einem Problem starten

Nicht das Tool, sondern der Bedarf.

2

Nutzen und Zielgruppe klären

Wer wird wodurch unterstützt?

3

Klein starten und lernen

In einem begrenzten Rahmen pilotieren.

4

Kompetenzen aufbauen

Ausprobieren und Austausch ermöglichen.

5

Wirkung überprüfen

Qualität, Entlastung und Akzeptanz messen.

Führung schafft Orientierung, ermöglicht Lernen und lebt einen verantwortungsvollen Umgang vor.

Live-Demo 2: Gemeinsam einen Copilot Agent bauen

Von der Idee zum getesteten Prototyp



Wir entscheiden gemeinsam

1	**Problem**	Welche wiederkehrende Aufgabe soll der Agent unterstützen?
2	**Zielgruppe**	Wer nutzt den Agent und wofür?
3	**Anweisungen**	Wie soll der Agent antworten und welche Grenzen gelten?
4	**Wissen**	Welche freigegebenen Quellen braucht der Agent?
5	**Test**	Mit welcher Frage prüfen wir den Prototyp?

Ziel: ein einfacher, testbarer Agent. Nicht die perfekte Lösung.

Was sollten wir mitnehmen?

Drei Schlussbotschaften

NUTZEN

KI ist kein Selbstzweck.

Sie muss Mitarbeitenden, Führung oder HR konkret helfen.

BEFÄHIGUNG

Technologie allein reicht nicht.

Daten, Prozesse, Kompetenzen und Organisation bestimmen den Erfolg.

LERNEN

Wir müssen nicht alles wissen.

Verantwortungsvoll starten, lernen und Wirkung überprüfen.

Was ist dein nächster Schritt?

Wortwolke

Was ist dein Key Take Away nach der heutigen Session?

KI-Transformation beginnt nicht mit der perfekten Lösung, sondern mit einem sinnvollen ersten Schritt.

menti.com

1750 4755

Danke · Merci · Grazie · Thank you