



FOTO: ISTOCKPHOTO

MENSCHEN SIND SOZIALE WESEN

AUTOMATISIERUNG UND KÜNSTLICHE INTELLIGENZ VERÄNDERN DIE ARBEITSWELT. DAS HAT AUCH AUSWIRKUNGEN AUF OUTSOURCING-ANBIETER. EIN GESPRÄCH MIT DOMINIQUE BLEICHENBACHER, FIRMENGRÜNDERIN UND INHABERIN DES BERATUNGSUNTERNEHMENS BELANA.

Interview: Corinne Pärer

Welche Aufgaben sollten Firmen lieber intern erbringen?

Dominique Bleichenbacher: Es gibt wohl keine Antwort, die für alle Firmen richtig ist. Je nach Unternehmensgrösse und -struktur sowie der Unternehmensdienstleistungen können HR-Aufgaben teilweise oder ganz intern, aber auch extern erbracht werden. Wichtig ist jedoch, dass Mitarbeitende immer wissen, wer ihr Ansprechpartner ist.

Welche Outsourcing-Formen unterscheiden Sie?

Wir grenzen die einzelnen Bereiche nach Dienstleistungen ab. Beispielsweise nach Payroll und System-Support.

Macht Automatisierung das Outsourcing überflüssig?

Das glaube ich nicht. Zwar werden immer mehr HR-Aufgaben mit Software erledigt, doch der Mitarbeitende ist und bleibt ein soziales Wesen. Er wünscht mehr oder weniger einen persönlichen Austausch und nicht nur den Kontakt zu einem Chatbot.

“
WICHTIG IST, DASS MITARBEITENDE IMMER WISSEN, WER IHR ANSPRECHPARTNER IST.

DOMINIQUE BLEICHENBACHER,
INHABERIN VON BELANA

Künstliche Intelligenz kommt im HR immer häufiger zum Einsatz. Beispielsweise mit Chatbots. Konkurrenzieren das zum Beispiel die menschliche Arbeit in Lohnabrechnungszentren?

Ich habe bisher noch keine Lohnabrechnungssoftware gesehen, die alle Anfragen eines Mitarbeitenden abarbeiten kann. Sicherlich kann ein Chatbot gewisse Standardfragen beantworten. Konkrete Fragen eines Mitarbeitenden zur Lohnabrechnung oder Dateneingaben erfordern immer noch menschliche Arbeit. Das kann sich ändern. Heute sind wir aber noch nicht an diesem Punkt.

Könnten Firmen aufgrund der technischen Entwicklungen komplett auf die Auslagerung von HR-Diensten ins Ausland verzichten?

Langfristig gesehen vielleicht schon. In der näheren Zukunft jedoch nicht, da jedes Land andere Gegebenheiten hat und diese Unterschiede nicht so einfach mit Regeln in einer Software zu hinterlegen sind. 

Anzeige



MYSTERIÖS

Ihre Spende in guten Händen.
Achten Sie auf das Zewo-Gütesiegel. Dann können Sie sicher sein: Ihre Spende wird seriös und transparent eingesetzt.

