



Unternehmerische Herausforderung

Ziel der HR-Abteilung von Siemens war es, den Lern- und Entwicklungsprozess der geografisch verteilten Belegschaft von 379.000 Mitarbeitern besser zu unterstützen. Dazu war die Übernahme und Integration neuer, innovativer Technologien notwendig.

Transformation

Siemens und IBM sind eine Partnerschaft eingegangen, um einen HR-Chatbot mit dem Namen CARL zu entwickeln. CARL steht für Cognitive Assistant for Interactive User Relationship and Continuous Learning. Mit dieser Lösung stellt Siemens seinen Mitarbeitern – unabhängig von Standort, Zeitzone, Sprache oder Einrichtung – rund um die Uhr eine zentrale Anlaufstelle für HR-bezogene Fragen zur Verfügung.

Ergebnisse

Verbessert die Zufriedenheit und das Erlebnis der Mitarbeiter

durch leicht zugängliche relevante Antworten zu HR-bezogenen Fragen

Erspart den HR-Mitarbeitern Zeit und Ressourcen,

weil die Anzahl der Supportanfragen von Mitarbeitern reduziert wird

Bietet vereinfachte, HR-gestützte Implementierung

ohne die Notwendigkeit eines IT-Supports

Siemens AG

Innovativer Mitarbeiter-Support mit dem einzigartigen KI-basierten Chatbot

Siemens ist ein deutscher multinationaler Mischkonzern mit Hauptsitz in München und das größte Industrieunternehmen Europas mit Vertretungen in nahezu jedem Land. Als weltweit führendes Unternehmen, das sich auf die Bereiche der Elektrifizierung, Automatisierung und Digitalisierung konzentriert, ist Siemens weltweit einer der größten Hersteller von energieeffizienten ressourcensparenden Technologien. Für das Geschäftsjahr 2018 lag der Umsatz von Siemens insgesamt bei etwa 91 Milliarden US-Dollar. Das Unternehmen beschäftigt weltweit rund 379.000 Mitarbeiter.

„Die Teams von IBM und Siemens waren sich der Herausforderung bewusst, die mit der Aufnahme so vieler Themen in einen Chatbot einhergehen würde.“

—Sabine Rinser-Willuhn, Manager, HR Systems, Siemens AG

Artikel teilen



Neue Möglichkeiten für den HR-Support im digitalen Zeitalter

Siemens wurde 1847 gegründet, und seine erste Erfindung – der Zeigertelegraf – läutete die moderne Ära der Telekommunikation ein. Der zentrale Wert des Unternehmens, das sich zum heute weltweit führenden Technologieunternehmen entwickelt hat – sein Bekenntnis zur Innovation – bildet nach wie vor die Basis für seinen Erfolg.

Im Zuge seiner Initiative zur digitalen Transformation hat Siemens Automatisierung und KI in viele seiner Prozesse integriert, um seinen Kunden und Partnern einen herausragenden Service zu bieten. Die HR-Führungskräfte des Unternehmens waren nur allzu bereit, genau diese Technologien zur besseren Unterstützung der weltweiten Belegschaft von 379.000 Mitarbeitern anzunehmen und intern zu nutzen. Dem Team schwebte die Nutzung digitaler Technologien vor, um die Mitarbeiter – unabhängig von Standort, Einrichtung oder Tageszeit – mit einem interaktiven Erlebnis sowie schnelleren und präziseren Antworten auf Fragen zu unterstützen.

Sabine Rinser-Willuhn, Manager HR Systems bei Siemens AG erklärt: „In Deutschland hatten wir eine Lösung mit Links zu verschiedenen HR-IT-Anwendungen eingerichtet, diese mussten wir jedoch ersetzen. Wir erkannten, dass sich uns die einmalige Gelegenheit bot, zum Erreichen unserer Ziele neue Arbeitsweisen auszuloten. Das war der Moment, in dem wir den Kontakt zu IBM aufnahmen.“

Ein IBM-Team und verschiedene Mitglieder der HR- und IT-Abteilungen von Siemens trafen sich in Hamburg zu einem dreitägigen IBM Enterprise Design Thinking™ Workshop. Eines der Ergebnisse aus dem Workshop waren Pläne zur Entwicklung einer Landingpage für das HR-Intranet von Siemens, die den Mitarbeitern als erste Informationsquelle zu HR-Themen dienen sollte. Die Landingpage sollte einen kognitiven HR-Chatbot beinhalten, auf den alle Mitarbeiter unabhängig von Standort oder Einrichtung rund um die Uhr zugreifen können. Nachdem Siemens grünes Licht für das Projekt gegeben hatte, stellten Spezialisten von IBM und Siemens ein Entwicklungsteam zusammen, um gemeinsam CARL, einen interaktiven HR-Chatbot zu erschaffen – und kontinuierlich weiterzuentwickeln.

CARL: Ein Chatbot, der HR-Sprache spricht

Zur Förderung der Kreativität und der schnellen Iteration im Zusammenhang mit agilen und Design Thinking-Methoden fanden regelmäßige Treffen mit Vertretern von IBM und Siemens statt. Für die eingebundenen Siemens-Mitarbeiter waren diese Ansätze neu, aber die Grundsätze wurden schnell erlernt und angenommen, und bereits nach kurzer Zeit bestand ein fester Zusammenhalt im Team. „In den Besprechungen des Entwicklungsteams waren Siemens- und IBM-Mitarbeiter kaum auseinanderzuhalten, ebenso wenig IT- und HR-Mitarbeiter“, erklärt Joerg Brueckner, Associate Partner, IBM Global Business Services®. „Ich denke, ein starker Teamgeist in Verbindung mit konsequenter Nutzung eines agilen Design Thinking

„IBM ist unser verlässlicher Partner. Was wir von dem Unternehmen über die Nutzung von Design Thinking und agilen Grundsätzen gelernt haben, hat Siemens HR dabei geholfen, die Art unserer Zusammenarbeit weiterzuentwickeln.“

—Sabine Rinser-Willuhn, Manager, HR Systems, Siemens AG

Frameworks waren integrale Bestandteile dafür, dass CARL so schnell entwickelt werden konnte.“

Zuerst erstellte das Entwicklungsteam eine neue Siemens HR-Landingpage, auf der CARL angesiedelt sein sollte und die die IT-Landschaft von Siemens und IBM verbinden würde. Dann konzentrierte sich das Team auf die komplexe Aufgabe, CARL mit den Fähigkeiten und Attributen auszustatten, mit denen die Anforderungen der HR-Abteilung von Siemens erfüllt würden. Da CARL letztlich für jeden Siemens-Standort als zentrale Anlaufstelle für alle Fragen in Bezug auf HR fungieren würde, waren für seine Architektur unübertroffene Skalierbarkeit und Adaptabilität erforderlich. Nur drei Monate, nachdem das Team CARL gemeinsam entwickelt hatte, wurde er bereits 120.000 Mitarbeitern an den deutschen und österreichischen Siemens-Standorten vorgestellt.

Im Einklang mit Design Thinking-Methoden hat das Entwicklungsteam dem Benutzererlebnis mit der

Entwicklung von CARL Priorität eingeräumt. Ursprünglich hatte es den Chatbot programmiert, um fünf Themen zu adressieren, die die Siemens-Mitarbeiter in Deutschland am häufigsten angefragt hatten. Zu diesen Themen zählten Krankschreibungen, Urlaub, Reiseplanung, Share Matching sowie Weiterbildung und Schulungen. Die Architektur von CARL wurde allerdings von Anfang an so konzipiert, dass sie bei zunehmenden Nutzerzahlen leicht skalierbar und adaptierbar sowie sprachlich und themenspezifisch anpassbar ist, wenn sie auf weitere Siemens-Standorte ausgeweitet wird.

Die Chat-Funktionen von CARL laufen auf IBM Cloud mit Watson™ Assistant und Watson Discovery als Hauptkomponenten. Eine der einzigartigen Funktionen des Chatbots ist ein integriertes Verwaltungsportal, das als Content Management System fungiert. Über das Portal sind die HR-Mitarbeiter von Siemens in der Lage, verschiedene Themen ohne die Notwendigkeit eines IT-Supports zu implementieren. Mit dieser Funktion ist jeder Siemens-Standort schnell in der Lage, seine Version von CARL, die auf den speziellen Bedürfnissen seiner Nutzer aufbaut, zu konfigurieren und anzupassen.

HR-Erlebnis der Mitarbeiter verändern

CARL, der nach einem Sohn des Siemens-Gründers Werner von Siemens benannt ist, bietet derzeit 280.000 Siemens-Mitarbeitern in 20 Ländern Support zu HR-Themen. CARL beherrscht die Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch und Portugiesisch, ist bewandert in mehr als

200 Themen und beantwortet etwa eine Million Standardfragen von Mitarbeitern pro Monat. Den ganzen Tag verschafft er Siemens-Mitarbeitern sowohl über interaktive Chats als auch durch das Hervorheben von Trendthemen auf seiner Landingpage Zugang zu relevantem, präzisem Inhalt. Und da KI-Systeme mit zunehmender Nutzung intelligenter werden, lernt CARL jeden Tag, komplexere Fragen zu beantworten.

CARL erleichtert den Mitarbeitern des Unternehmens als auch seiner HR-Abteilung das Leben. Den Mitarbeitern steht ein schnellerer und einfacherer Weg zur Verfügung, um auf relevante HR-bezogene Informationen zuzugreifen, wodurch die Mitarbeiterzufriedenheit steigt und die HR-Mitarbeiter weniger Zeit für die Beantwortung von Support-Anfragen von Mitarbeitern aufwenden müssen. Um sicherzustellen, dass CARL in seiner Entwicklung einen benutzerorientierten Fokus beibehält, können Mitarbeiter auf einen Innovation Hub zugreifen, um Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten. Die HR-Mitarbeiter können außerdem kritisches Feedback geben, um zukünftige Iterationen des Chatbots zu verfeinern.

Unterdessen arbeitet das CARL-Entwicklungsteam – mittlerweile in seinem 44. Sprint – anhand der laufenden Roadmap an der

„Ich glaube nicht, dass es jemals einen HR Chatbot wie CARL gegeben hat, und ohne den agilen Design Thinking-Ansatz von IBM würde er gar nicht existieren.“

—Sabine Rinser-Willuhn, Manager,
HR Systems, Siemens AG

innovativen Weiterentwicklung des Chatbots und dem Ausbau seiner Fähigkeiten. Derzeit arbeitet das Team daran, CARL dabei zu unterstützen, die Vorschläge für Mitarbeiter zu verbessern, Chat-Funktionen zu erweitern und seine kontrollierten Lernkomponenten auszubauen.

Da CARL sich mit jeder Benutzerinteraktion verbessert, steht ihm eine rosige Zukunft bevor. „CARL ist in Deutschland sehr bekannt. Sein Bekanntheitsgrad reicht sogar bis in die ganze Welt hinein“, so Rinser-Willuhn. „CARL hat bereits zwei internationale Siemens IT/HR - und Innovationspreise gewonnen sowie einen weiteren externen Preis (Preis der Deutschen Personalwirtschaft) in Deutschland. Auch andere Siemens-Kollegen sind daran interessiert, unserem Beispiel als erster Unternehmensabteilung innerhalb von Siemens, die agile und KI-Technologien eingeführt hat, zu folgen.“

Lösungskomponenten

- IBM® Cloud™
- IBM Watson® Assistant
- IBM Watson Discovery
- IBM Services (Global Business Services®)

Machen Sie den nächsten Schritt

Weitere Informationen zu den in diesem Artikel dargestellten IBM-Lösungen erhalten Sie von Ihrem IBM-Geschäftspartner.

© Copyright IBM Corporation 2019. IBM Corporation, IBM Global Business Services, New Orchard Road, Armonk, NY 10504. Erstellt in den USA im Oktober 2019. IBM, das IBM Logo, **ibm.com**, IBM Cloud, IBM Global Business Services, IBM Watson, Enterprise Design Thinking und Watson sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind nur zum Datum der Erstveröffentlichung des Dokuments aktuell und können jederzeit ohne vorherige Ankündigung von IBM geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist. Die genannten Leistungsdaten und Kundenbeispiele sind lediglich zur Veranschaulichung genannt. Die tatsächlichen Leistungsergebnisse können je nach Konfigurationen und Betriebsbedingungen variieren. DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN AUF DER GRUNDLAGE DES GEGENWÄRTIGEN ZUSTANDS (AUF „AS-IS“-BASIS) OHNE JEDGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIEßLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE GEWÄHRLEISTUNGEN FÜR DIE HANDELSÜBLICHKEIT, DIE VERWENDUNGSFÄHIGKEIT FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER DIE FREIHEIT VON RECHTEN DRITTER. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

