

# HR-Report 2024

Schwerpunkt: Wie  
Künstliche Intelligenz  
die Unternehmenswelt  
beeinflusst

Sonderauswertung: Handel

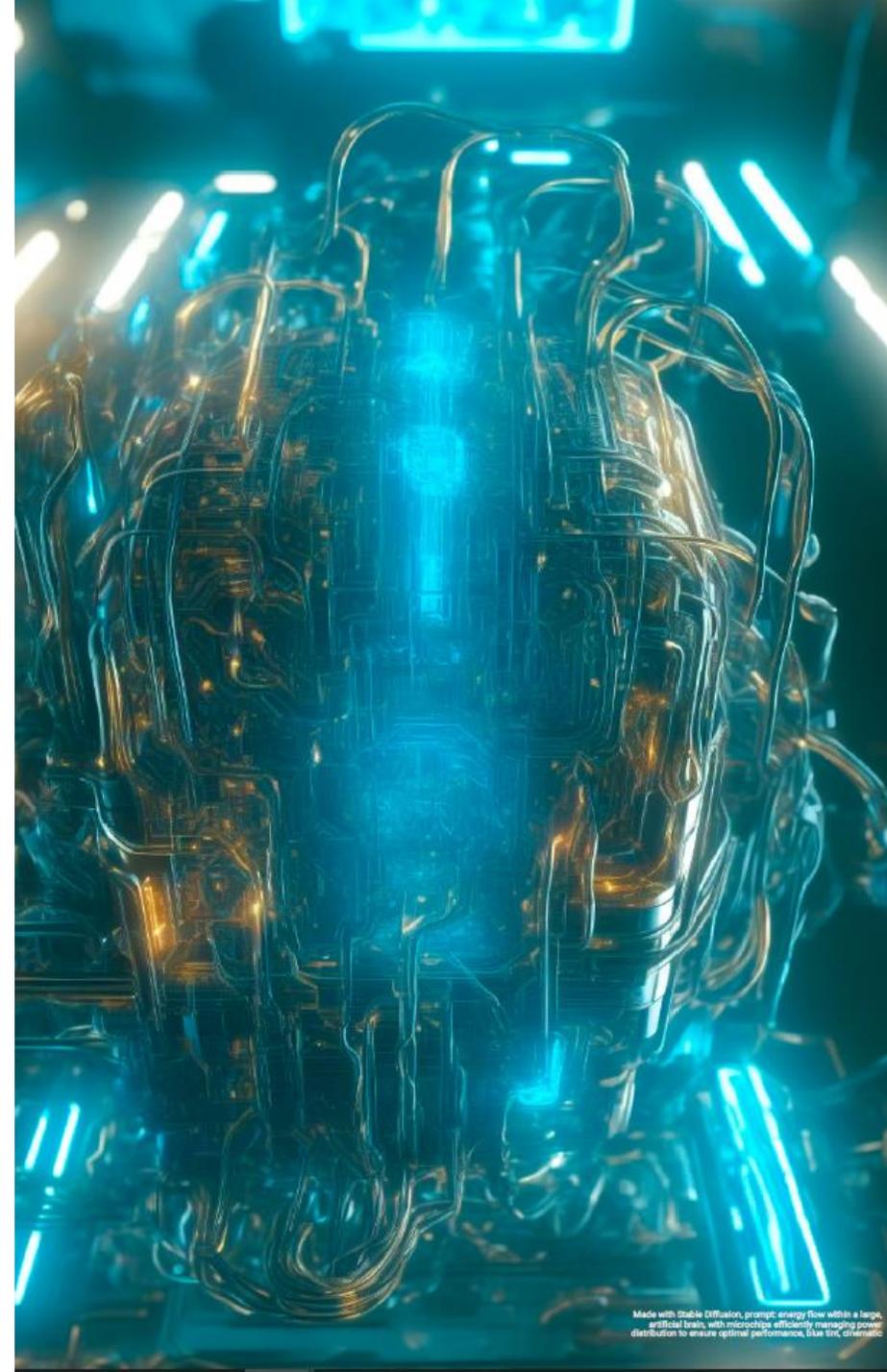
Eine empirische Studie des Instituts für  
Beschäftigung und Employability IBE und Hays



## HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# INHALT

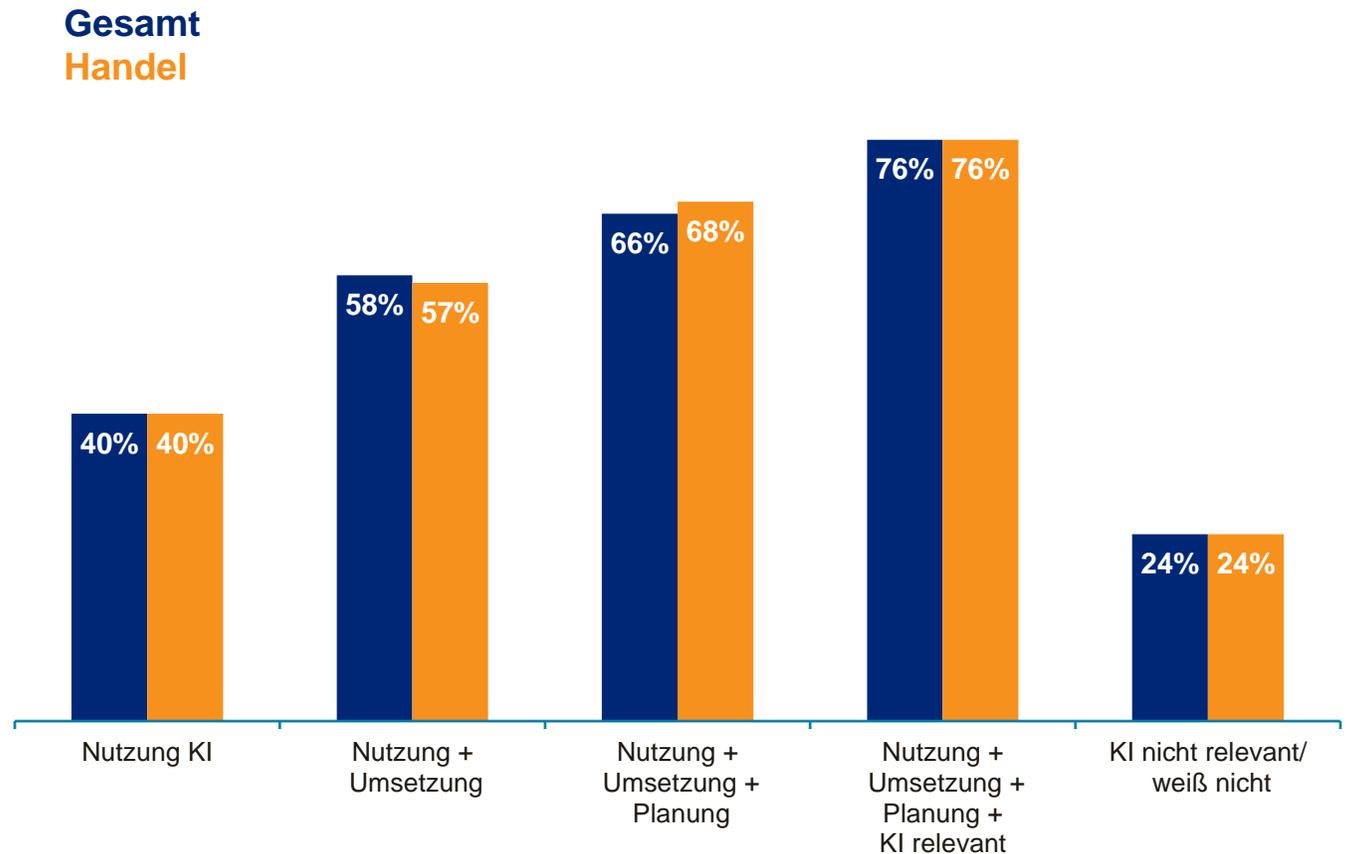
- ▶ Nutzung von Künstlicher Intelligenz
- ▶ Einsatzbereiche von KI im Unternehmen
- ▶ Strategische Verankerung
- ▶ Vorteile und Chancen durch den Einsatz von KI
- ▶ Herausforderungen und Nachteile durch den Einsatz von KI
- ▶ Technische Herausforderungen durch den Einsatz von KI
- ▶ Beschäftigungsentwicklung infolge des KI-Einsatzes
- ▶ Auswirkungen auf die Unternehmenskultur
- ▶ Chancen durch den Einsatz von KI für Führungskräfte
- ▶ Herausforderungen für Führungskräfte
- ▶ Herausforderungen in der Führung von Mitarbeitenden
- ▶ Hoffnungen und Erwartungen von Mitarbeitenden
- ▶ Befürchtungen und Bedenken von Mitarbeitenden
- ▶ KI als Chance oder Risiko?
- ▶ Fazit



# NUTZUNG VON KI IM UNTERNEHMEN

## Nutzung von KI im Handel auf Niveau der Gesamtbetrachtung

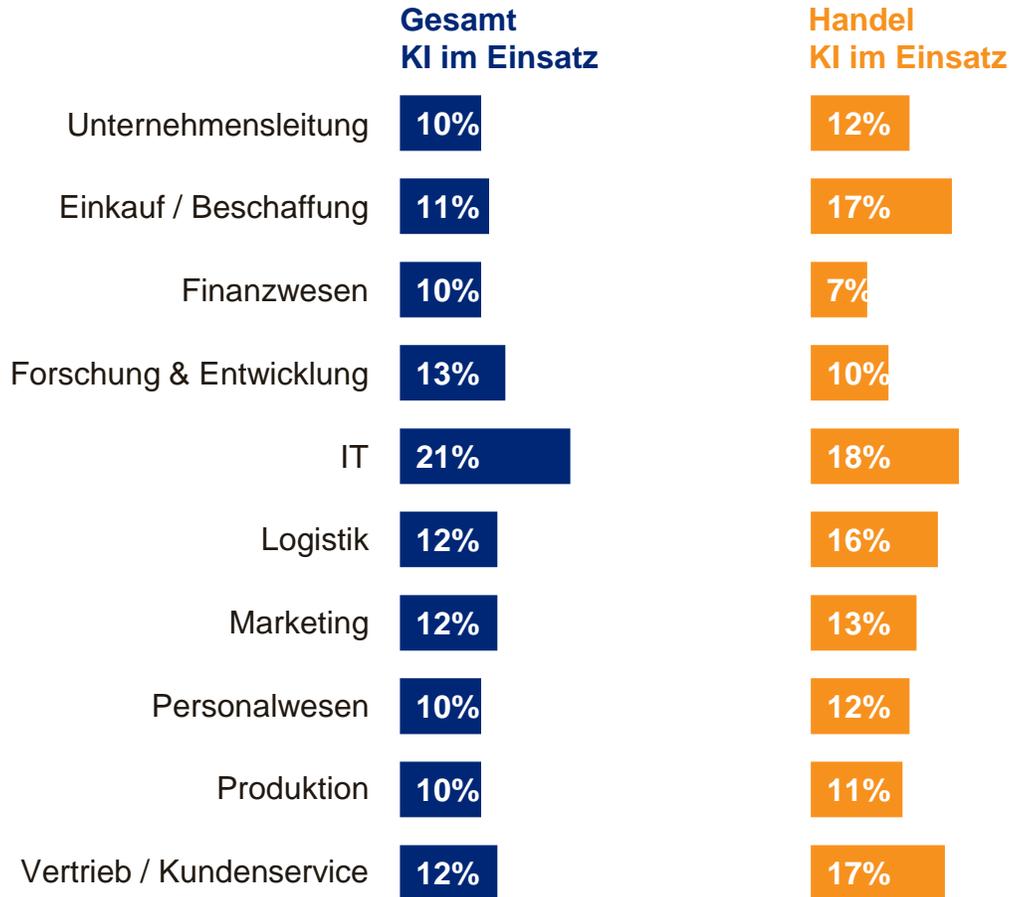
- ▶ Über alle Branchen hinweg setzen 40 Prozent der Unternehmen KI-Anwendungen bereits in unterschiedlichen Bereichen ein. Fast sechs von zehn Unternehmen nutzen KI oder sind in der Umsetzungsphase. Der Anteil erhöht sich auf mehr als zwei Drittel der Unternehmen, wenn auch jene Firmen einbezogen werden, die zwar noch nicht in der Umsetzung sind, aber den Einsatz von KI-Lösungen planen.
- ▶ Im **Handel** gibt es bei der Nutzung, Planung, Umsetzung und Relevanz von KI nur geringfügige Abweichungen.





HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# KI IN UNTERNEHMEN: EINSATZBEREICHE



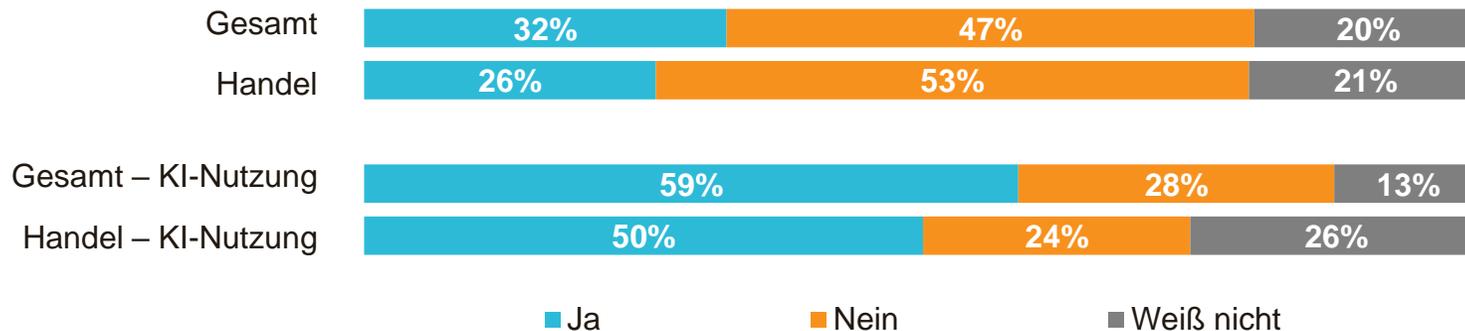
## Einsatz von KI vor allem in der IT

- ▶ Über alle Unternehmensbereiche und Branchen hinweg wird KI in jeweils 10 bis 13 Prozent der Unternehmensbereiche bereits eingesetzt. In der IT liegt dieser Anteil mit 21 Prozent deutlich darüber.
- ▶ Im **Handel** zeigt sich ein ähnliches Bild, mit der IT (18 %) an der Spitze des Rankings. Jedoch folgen dicht die Einsatzbereiche Einkauf / Beschaffung (17 %), Logistik (16%) sowie Vertrieb / Kundenservice (17 %).

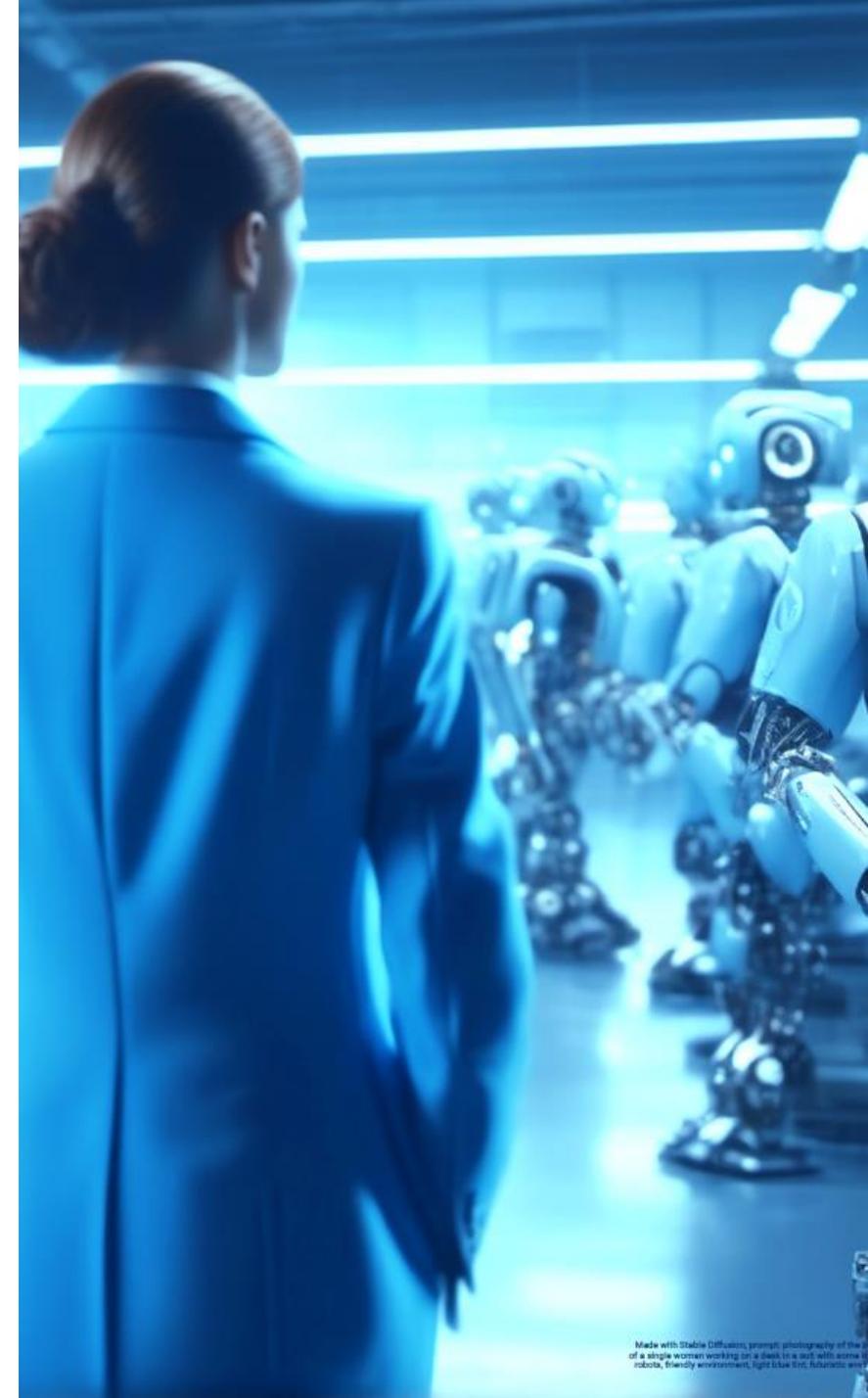
# STRATEGISCHE VERANKERUNG

## Viele Betriebe noch ohne KI-Strategie – Handel mit Nachholbedarf

- ▶ In der Summe geben 32 Prozent aller Befragten an, ihr Unternehmen habe eine Strategie zur Nutzung von Künstlicher Intelligenz, 47 Prozent verneinen dies, 20 Prozent können dazu keine Aussage treffen. Bei den Unternehmen, die schon eine KI im Einsatz haben, verfügt die Mehrheit (59 %) auch über eine KI-Strategie.



- ▶ Im **Handel** verfügen aktuell nur rund 26 Prozent der befragten Unternehmen über eine solche KI-Strategie. Unter den KI-Nutzern dieser Branche erhöht sich der Anteil auf 50 Prozent – branchenübergreifend jedoch unterdurchschnittlich.





HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# VORTEILE & CHANCEN DURCH DEN EINSATZ VON KI

(TOP-5 NENNUNGEN)

## KI soll Effizienz fördern

- ▶ Generell lässt sich konstatieren, dass es Unternehmen primär um Fragen der Effizienz und Geschwindigkeit geht, also darum, Bestehendes zu optimieren. Beschleunigung von Prozessen wird als größter Vorteil genannt, den der Einsatz von KI mit sich bringt.
- ▶ Im **Handel** zeigt sich ein ähnliches Bild: Auch hier sieht man die Beschleunigung von Prozessen mit Abstand an der Spitze (41 %). Nennenswert ist darüber hinaus, dass man sich eine Chance darin sieht, Einsparungen von Personal (29 %) vorzunehmen.

	Gesamt Top-5		Handel Top-5
Beschleunigung von Prozessen	<b>45%</b>	Beschleunigung von Prozessen	<b>41%</b>
Möglichkeit der Verarbeitung von großen Datenmengen	<b>34%</b>	Verringerung potenzieller Fehlerquellen	<b>32%</b>
Verringerung potenzieller Fehlerquellen	<b>32%</b>	Möglichkeit der Verarbeitung von großen Datenmengen	<b>31%</b>
Produktivitätsgewinn	<b>30%</b>	Einsparen von Personal	<b>29%</b>
Erleichterung des Umgangs mit Komplexität	<b>29%</b>	Produktivitätsgewinn	<b>25%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# HERAUSFORDERUNGEN & NACHTEILE VON KI

(TOP-5 NENNUNGEN)

## Mitarbeitenden die Zweifel nehmen

- ▶ Am ehesten treibt die Befragten die Sorge um Datenschutz, Kompetenzverlust und falsche Schlussfolgerungen durch KI um. Außerdem befürchten viele, dass der persönliche Kontakt leiden wird.
- ▶ Die beiden sozialen Aspekte „weniger persönlicher Kontakt aufgrund digitaler Austauschmöglichkeiten“ und „fehlende Empathiefähigkeit“ stehen für den **Handel** an oberster Stelle. Datenschutzprobleme sind ebenso relevant, jedoch nur an fünfter Position im Ranking angesiedelt.

	Gesamt Top-5		Handel Top-5
Datenschutzprobleme / Verletzung der Persönlichkeitsrechte	<b>32%</b>	Weniger persönlicher Kontakt aufgrund digitaler Austauschmöglichkeiten (z.B. Chatbot)	<b>35%</b>
Verlust von Kompetenzen durch zu starke Abhängigkeit von KI	<b>31%</b>	Fehlende Empathiefähigkeit der KI	<b>32%</b>
Ziehen falscher Schlussfolgerungen durch die KI	<b>30%</b>	Hohe Investitionskosten	<b>31%</b>
Weniger persönlicher Kontakt aufgrund digitaler Austauschmöglichkeiten (z.B. Chatbot)	<b>30%</b>	Ziehen falscher Schlussfolgerungen durch die KI	<b>30%</b>
Fehlende Empathiefähigkeit der KI	<b>26%</b>	Datenschutzprobleme / Verletzung der Persönlichkeitsrechte	<b>28%</b>

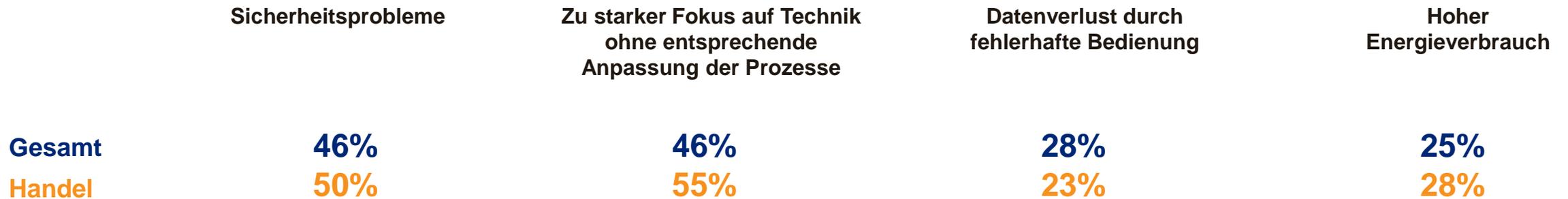


HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# TECHNISCHE HERAUSFORDERUNGEN & NACHTEILE DURCH DEN EINSATZ VON KI

## Sicherheit und Fokus auf Technik im Mittelpunkt

- ▶ Die größten technischen Herausforderungen und Nachteile beim Einsatz von KI sehen die Befragten beim Thema Sicherheit (46 %). Ebenfalls knapp die Hälfte der Teilnehmenden befürchtet einen zu starken Fokus auf die Technik, ohne Anpassung der Prozesse.
- ▶ Die beiden Aspekte Datenverlust durch fehlerhafte Bedienung (28 %) und hoher Energieverbrauch (25 %) werden nur von rund einem Viertel der Befragten als Nachteil angesehen.
- ▶ Im Vergleich zum Thema Sicherheit (50 %) wird im **Handel** der starke Fokus auf Technik ohne entsprechende Anpassung der Prozesse (55 %) als noch größere technische Herausforderung bewertet.



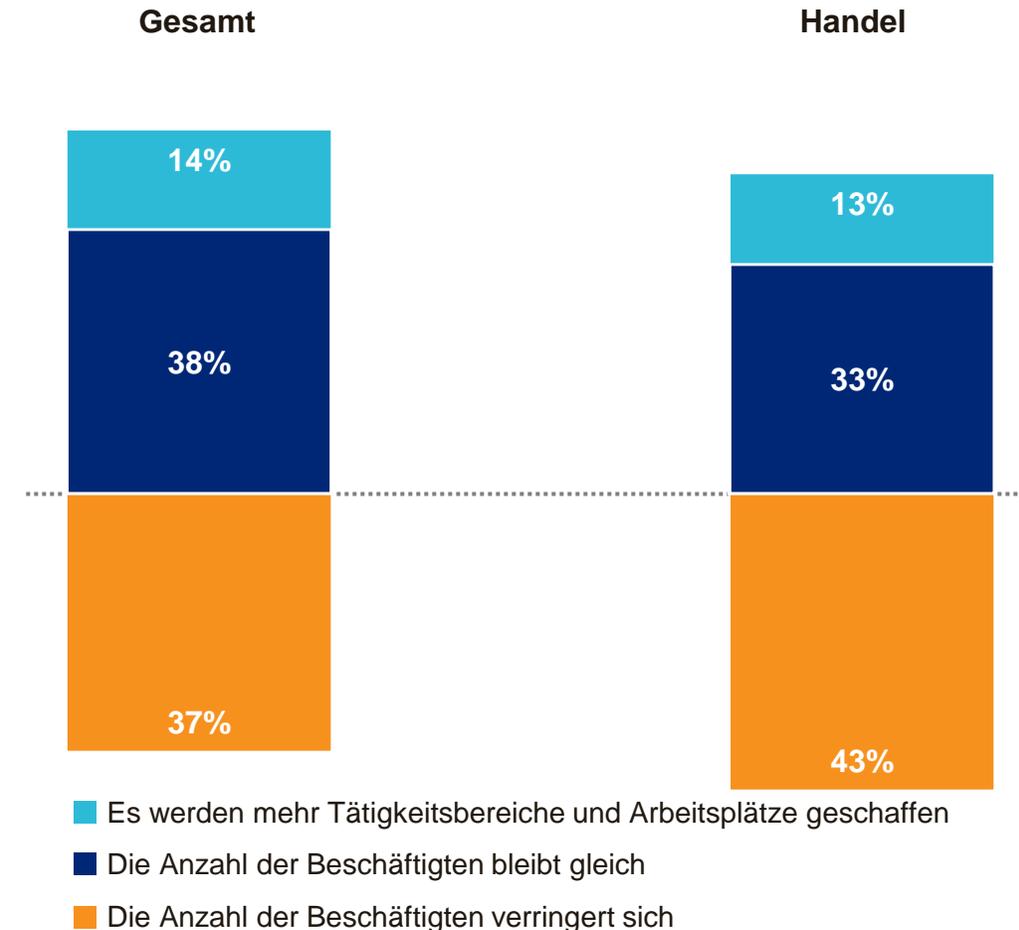


## HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# KI ALS CHANCE FÜR BESCHÄFTIGUNG?

### Einfluss von KI auf die Anzahl der Beschäftigten

- ▶ **Über alle Branchen hinweg** geht die Meinungen der Befragten stark auseinander. So geht mehr als die Hälfte der Teilnehmenden davon aus, dass die Anzahl der Beschäftigten gleich bleibt oder sich erhöht. 37 Prozent rechnen künftig mit einer geringeren Beschäftigtenzahl. Zehn Prozent geben keine Einschätzung ab („weiß nicht“).
- ▶ Unternehmen aus der Branche **Handel** sehen die Beschäftigungseffekte weniger optimistisch: 43 Prozent hingegen gehen davon aus, dass sich die Anzahl der Beschäftigten verringern wird. 13 Prozent rechnen mit mehr Beschäftigung, ein Drittel mit gleichbleibender Anzahl an Beschäftigten.





HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# AUSWIRKUNGEN AUF DIE UNTERNEHMENSKULTUR DURCH DEN EINSATZ VON KI (TOP-5 NENNUNGEN)

## Veränderung der Strukturen

- ▶ Die Befragten sehen – bezogen auf die Unternehmenskultur – eher Aspekte als relevant an, die sich auf eine zunehmende Standardisierung beziehen: An erster Stelle gerankt sind Veränderungen die Kommunikationsstrukturen beeinflussen (37 %), mit etwas Abstand die Symbiose von Technik und Mensch (31 %).
- ▶ Im **Handel** sind die Top-5 Nennungen identisch, sogar auf ähnlichem Niveau. Lediglich die Reihenfolge zwischen Position 3 und 5 variiert.

	Gesamt Top-5		IT & Kommunikation Top-5
Veränderung der Kommunikationsstrukturen	<b>37%</b>	Veränderung der Kommunikationsstrukturen	<b>39%</b>
Symbiose von Technik und Mensch	<b>31%</b>	Symbiose von Technik und Mensch	<b>32%</b>
Entwicklung zu einer technikorientierten Unternehmenskultur	<b>29%</b>	Fokussierung auf Rationalität	<b>31%</b>
Datenorientierung als Teil der Unternehmenskultur	<b>26%</b>	Entwicklung zu einer technikorientierten Unternehmenskultur	<b>30%</b>
Fokussierung auf Rationalität	<b>26%</b>	Datenorientierung als Teil der Unternehmenskultur	<b>23%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# CHANCEN DURCH DEN EINSATZ VON KI FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

(TOP-5 NENNUNGEN)

## Unterstützung bei Routineaufgaben

- ▶ Chancen für Führungskräfte durch den Einsatz von KI sehen die Befragten, bei der Gesamtbetrachtung sowie im **Handel**, vor allem in der Entlastung von Routine- und Kontrollaufgaben.
- ▶ Im **Handel** liegen beide Aspekte mit 43 Prozent gleichauf an der Spitze des Rankings. Mit größerem Abstand werden Unterstützung in Fragen der Ressourcenplanung (30 %) sowie Entlastung der FK bei Kontroll- und Koordinationsaufgaben (jeweils 25 %) genannt.

	Gesamt Top-5		Handel Top-5
Entlastung der Führungskräfte von Routineaufgaben	<b>45%</b>	Entlastung der Führungskräfte von Kontrollaufgaben	<b>43%</b>
Entlastung der Führungskräfte von Kontrollaufgaben	<b>36%</b>	Entlastung der Führungskräfte von Routineaufgaben	<b>43%</b>
Unterstützung der Entscheidungsfindung	<b>33%</b>	Unterstützung in Fragen der Ressourcenplanung	<b>30%</b>
Unterstützung in Fragen der Ressourcenplanung	<b>29%</b>	Unterstützung der Entscheidungsfindung	<b>25%</b>
Entlastung der Führungskräfte von Koordinationsaufgaben	<b>27%</b>	Ermöglichen einer stärkeren Fokussierung auf strategische Planung	<b>25%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# HERAUSFORDERUNGEN & NACHTEILE DURCH DEN EINSATZ VON KI FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE (TOP-5 NENNUNGEN)

## Mensch und Technik im Blick behalten

- ▶ Die Befragten sehen Führungskräfte vor allem im Hinblick darauf gefordert, den Blick auf die „Menschen hinter den Zahlen“ zu bewahren (34 %). Eine weitere Aufgabe ist es, sich die erforderlichen Fachkompetenzen zum Umgang mit KI anzueignen (33 %), zudem gilt es, Vertrauen in KI und KI-gestützte Entscheidungen zu schaffen (31 %).
- ▶ Beim **Handel** sind die Top-3 identisch, jedoch gewinnt der Aspekt der Bewahrung des Blicks auf die „Menschen hinter den Zahlen“ in der Branche deutlich an Bedeutung (43 %).

	Gesamt Top-5		Handel Top-5
Bewahrung des Blicks auf die „Menschen hinter den Zahlen“	<b>34%</b>	Bewahrung des Blicks auf die „Menschen hinter den Zahlen“	<b>43%</b>
Aneignung der erforderlichen Fachkompetenzen zum Umgang mit KI	<b>33%</b>	Aneignung der erforderlichen Fachkompetenzen zum Umgang mit KI	<b>30%</b>
Schaffen von Vertrauen in KI und KI-gestützte Entscheidungen	<b>31%</b>	Schaffen von Transparenz über KI-gestützte Entscheidungen	<b>29%</b>
Zielgerichtete Auswahl passender KI-Anwendungen für den eigenen Verantwortungsbereich	<b>28%</b>	Bewältigung der steigenden Komplexität durch KI	<b>27%</b>
Schaffen von Transparenz über KI-gestützte Entscheidungen	<b>27%</b>	Vermitteln der Ziele des Einsatzes von KI	<b>26%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# HERAUSFORDERUNGEN IN DER FÜHRUNG VON MITARBEITENDEN BEIM EINSATZ VON KI

## Ängste der Mitarbeitenden beachten

- ▶ Es ist vor allem der Umgang mit den Ängsten der Mitarbeitenden, die es in der Führung zu beachten gilt (46 %). Wichtig ist den Befragten außerdem, dass Mitarbeitende im Veränderungsprozess begleitet und zum Umgang mit KI motiviert werden (je 40 %)
- ▶ Auf nahezu identischem Niveau liegt auch die Bewertung der befragten Unternehmen aus der Branche **Handel**.

	Gesamt		Handel
Umgang mit Ängsten der Mitarbeitenden im Zusammenhang mit KI	<b>46%</b>	Umgang mit Ängsten der Mitarbeitenden im Zusammenhang mit KI	<b>47%</b>
Motivation der Mitarbeitenden zum Umgang mit KI	<b>40%</b>	Motivation der Mitarbeitenden zum Umgang mit KI	<b>43%</b>
Begleitung der Mitarbeitenden im Veränderungsprozess	<b>40%</b>	Begleitung der Mitarbeitenden im Veränderungsprozess	<b>38%</b>
Befähigung der Mitarbeitenden zum Erwerb erforderlicher Kompetenzen	<b>36%</b>	Befähigung der Mitarbeitenden zum Erwerb erforderlicher Kompetenzen	<b>34%</b>
Gewährleisten der Partizipation von Mitarbeitenden beim Einsatz von KI	<b>24%</b>	Gewährleisten der Partizipation von Mitarbeitenden beim Einsatz von KI	<b>25%</b>
Stärkenorientierter Einsatz sowohl von Mitarbeitenden als auch von KI	<b>22%</b>	Stärkenorientierter Einsatz sowohl von Mitarbeitenden als auch von KI	<b>22%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# HOFFNUNGEN & ERWARTUNGEN VON MITARBEITENDEN

(TOP-5 NENNUNGEN)

## Zeitgewinn und Stressreduzierung als Hoffnung

- ▶ Bei den Hoffnungen und Erwartungen der Mitarbeitenden überwiegt aus Sicht der Befragten vor allem der Zeitgewinn durch den Einsatz einer KI. Auch die Aussicht auf eine Stressreduzierung durch Arbeitserleichterung lässt sich diesem Themenfeld zuordnen.
- ▶ Mit etwas Abstand folgen im **Handel** die Hoffnung auf das Erlangen neuer Skills (30 %), Verringerung der Arbeitsmenge und die Vereinfachung der Arbeitstätigkeit (jeweils 27 %).

	Gesamt Top-5		Handel Top-5
Zeitgewinn	<b>43%</b>	Zeitgewinn	<b>46%</b>
Stressreduzierung durch Arbeitserleichterung	<b>37%</b>	Stressreduzierung durch Arbeitserleichterung	<b>37%</b>
Verringerung der Arbeitsmenge	<b>29%</b>	Erlangen neuer Kenntnisse (Reskilling)	<b>30%</b>
Vereinfachung der Arbeitstätigkeit (Downgrading)	<b>26%</b>	Verringerung der Arbeitsmenge	<b>27%</b>
Eröffnen von Freiräumen für die Übernahme neuer Tätigkeiten	<b>23%</b>	Vereinfachung der Arbeitstätigkeit (Downgrading)	<b>27%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# BEFÜRCHTUNGEN & BEDENKEN VON MITARBEITENDEN

(TOP-5 NENNUNGEN)

## Sorge vor „Entmündigung“ und Fehlentscheidungen

- ▶ Sowohl bei der Gesamtbetrachtung als auch im **Handel** richten sich die Befürchtungen auf Seite der Mitarbeitenden im Zusammenhang mit KI, nach Einschätzung der Teilnehmenden, vor allem auf Fragen der „Entmündigung“ und Fehlentscheidungen.
- ▶ Des Weiteren stehen bei Unternehmen aus der Branche **Handel** Ängste vor zunehmender Kontrolle der Arbeit (36 %), Sorge um den persönlichen Datenschutz und Angst vor Datenverlust durch fehlerhafte Bedienung (je 35 %) im Fokus.

	Gesamt Top-5		Handel Top-5
Sorge um „Entmündigung“ durch KI-Systeme	<b>45%</b>	Sorge um „Entmündigung“ durch KI-Systeme	<b>44%</b>
Sorge vor falschen Entscheidungen auf Basis von KI	<b>40%</b>	Sorge vor falschen Entscheidungen auf Basis von KI	<b>44%</b>
Sorge um den persönlichen Datenschutz (gläserner Mitarbeiter)	<b>38%</b>	Angst vor zunehmender Kontrolle der Arbeit	<b>36%</b>
Sorge um Nutzung der durch die KI eingesparten Zeit für weitere Arbeitsverdichtung	<b>33%</b>	Sorge um den persönlichen Datenschutz (gläserner Mitarbeiter)	<b>35%</b>
Angst vor zunehmender Kontrolle der Arbeit	<b>32%</b>	Angst vor Datenverlust durch fehlerhafte Bedienung	<b>35%</b>

## HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# ALLES IN ALLEM KI ALS CHANCE ODER RISIKO

### Tendenz geht leicht in Richtung Chance

- ▶ Bei der Einschätzung, ob der Einsatz einer Künstlichen Intelligenz eher Chance oder Risiko bedeutet, tendieren die Befragten insgesamt eher zur Chance. Auf einer Skala von 0 (Risiko) bis 100 (Chance) erreicht der Einsatz von KI in Unternehmen einen Mittelwert von 58 Punkten, unter KI-Nutzenden sogar bei 68.

**Gesamt /  
KI-Nutzung**



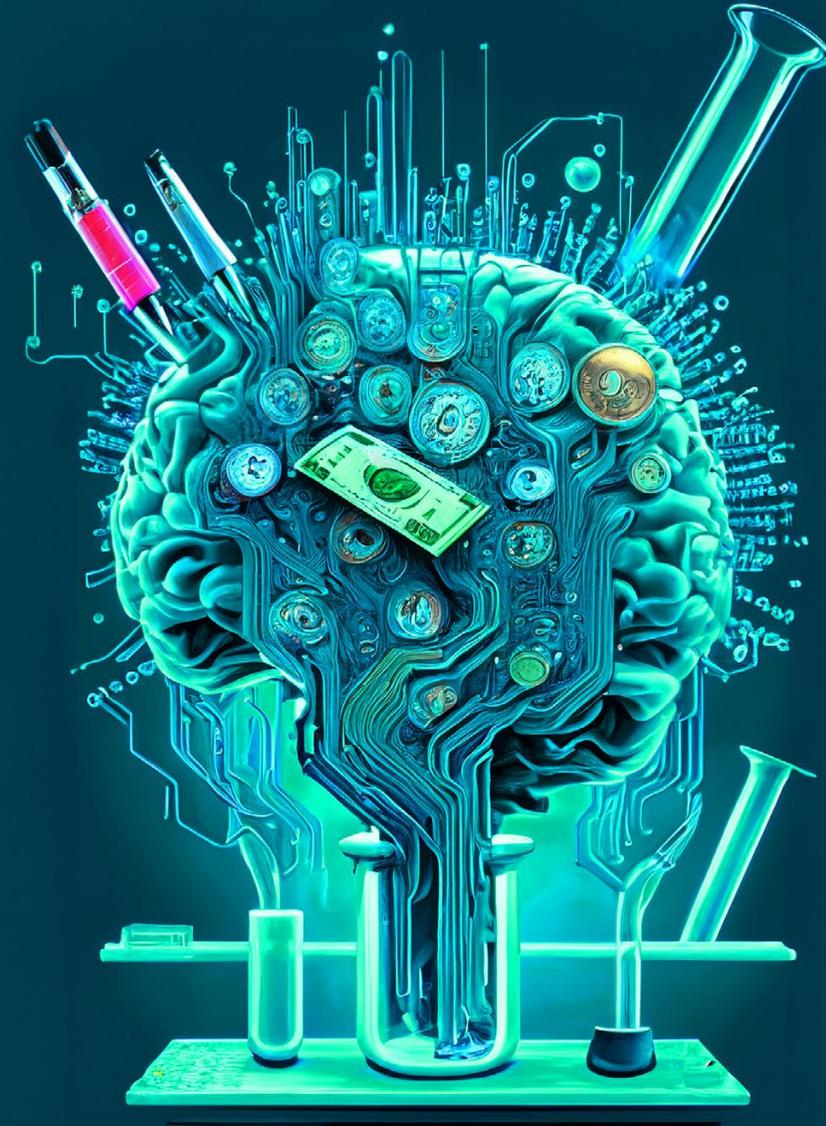
**Handel /  
KI-Nutzung**



0 = Risiko

100 = Chance

- ▶ Im **Handel** liegt der Mittelwert insgesamt noch leicht unter dem Gesamtschnitt bei 55 Punkten. Auch hier sehen KI-Nutzende eine größere Chance – in dieser Gruppe liegt der Mittelwert bei 65 Punkten.



## HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG HANDEL

# FAZIT

- ▶ Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass im Handel 40 Prozent der Unternehmen bereits KI-Anwendungen in unterschiedlichen Bereichen **nutzen**.
- ▶ Ein Viertel der Befragten Unternehmen verfügen aktuell über eine **eigene KI-Strategie**. Bei Unternehmen die KI bereits einsetzen, liegt der Wert bei 50 Prozent.
- ▶ 46 Prozent gehen von **gleichbleibenden oder höheren Beschäftigtenzahlen** aus – branchenübergreifend liegt der Wert bei 52 Prozent.
- ▶ Als **Vorteile / Chancen** gelten insbesondere die Beschleunigung der Prozesse, Entlastung von Kontroll- und Routineaufgaben, Zeitgewinn und Stressreduzierung durch Arbeitserleichterung
- ▶ Als **Nachteile / Herausforderungen** werden vor allem soziale Aspekte wie der abnehmende persönliche Kontakt aufgrund digitaler Austauschmöglichkeiten, fehlende Empathiefähigkeit der KI, Bewahrung des Blicks auf die „Menschen hinter den Zahlen“ und eine eventuelle „Entmündigung“ durch KI-Systeme genannt.
- ▶ Bei der Einschätzung, ob der Einsatz einer Künstlichen Intelligenz eher **Chance oder Risiko** bedeutet, tendieren die Befragten im Handel leicht in Richtung Chance.

**Hays**

Glücksteinallee 67  
68163 Mannheim  
T: +49 621 1788 0  
F: +49 621 1788 1299  
info@hays.de  
[www.hays.de](http://www.hays.de)

Unsere Niederlassungen  
finden Sie unter  
[www.hays.de/standorte](http://www.hays.de/standorte)

**Hays (Schweiz) AG**

Sihlstrasse 37  
8001 Zürich  
T: +41 44 2255 000  
F: +41 44 2255 299  
info@hays.ch  
[www.hays.ch](http://www.hays.ch)

Unsere Niederlassungen  
finden Sie unter  
[www.hays.ch/standorte](http://www.hays.ch/standorte)

**Hays Österreich GmbH**

Europaplatz 3/5  
1150 Wien  
T: +43 1 535 3443 0  
F: +43 1 535 3443 299  
info@hays.at  
[www.hays.at](http://www.hays.at)

Unsere Niederlassungen  
finden Sie unter  
[www.hays.at/standorte](http://www.hays.at/standorte)