

# HR-Report 2024

Schwerpunkt: Wie  
Künstliche Intelligenz  
die Unternehmenswelt  
beeinflusst

Sonderauswertung: IT und Telekommunikation

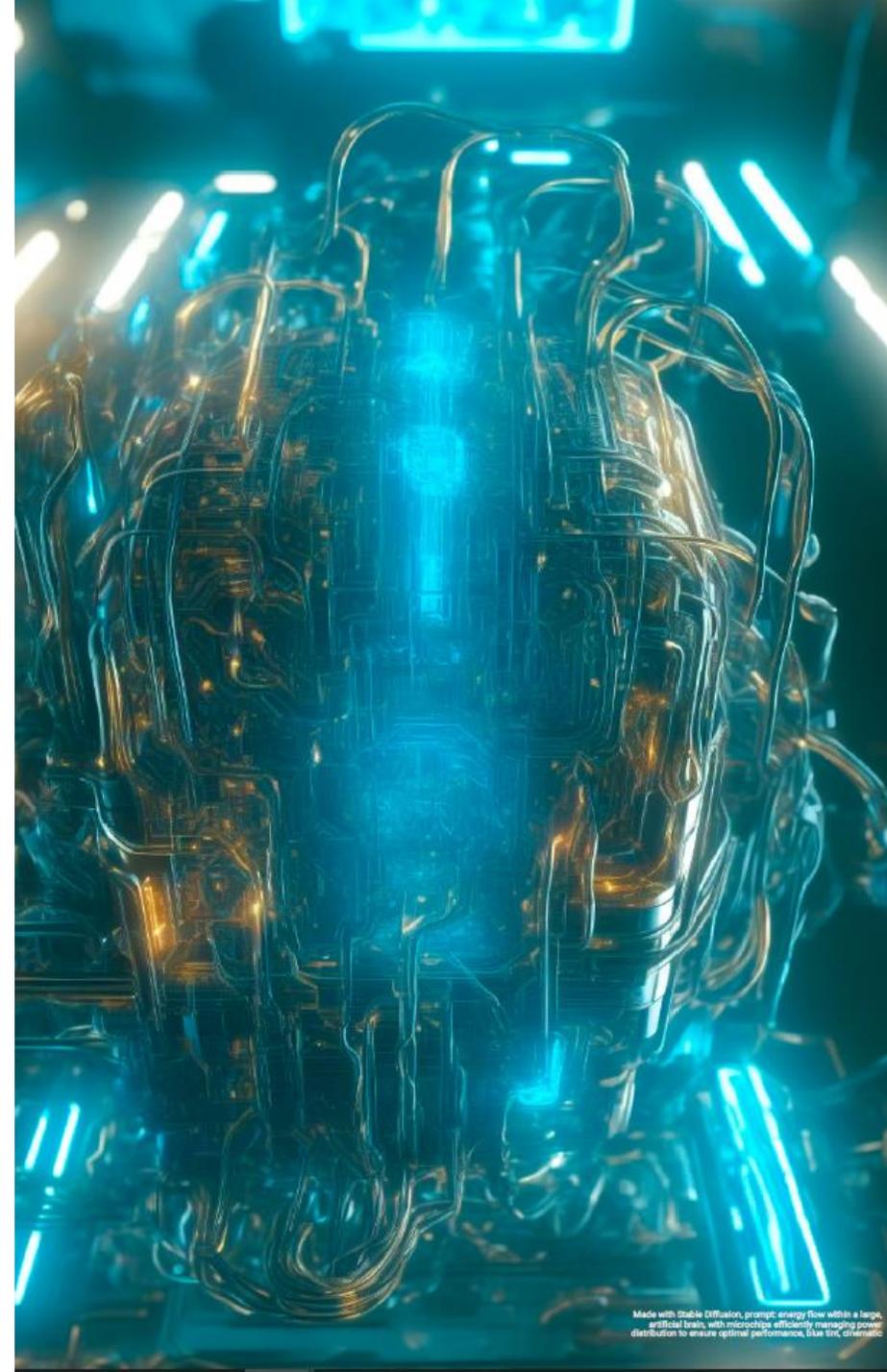
Eine empirische Studie des Instituts für  
Beschäftigung und Employability IBE und Hays



## HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# INHALT

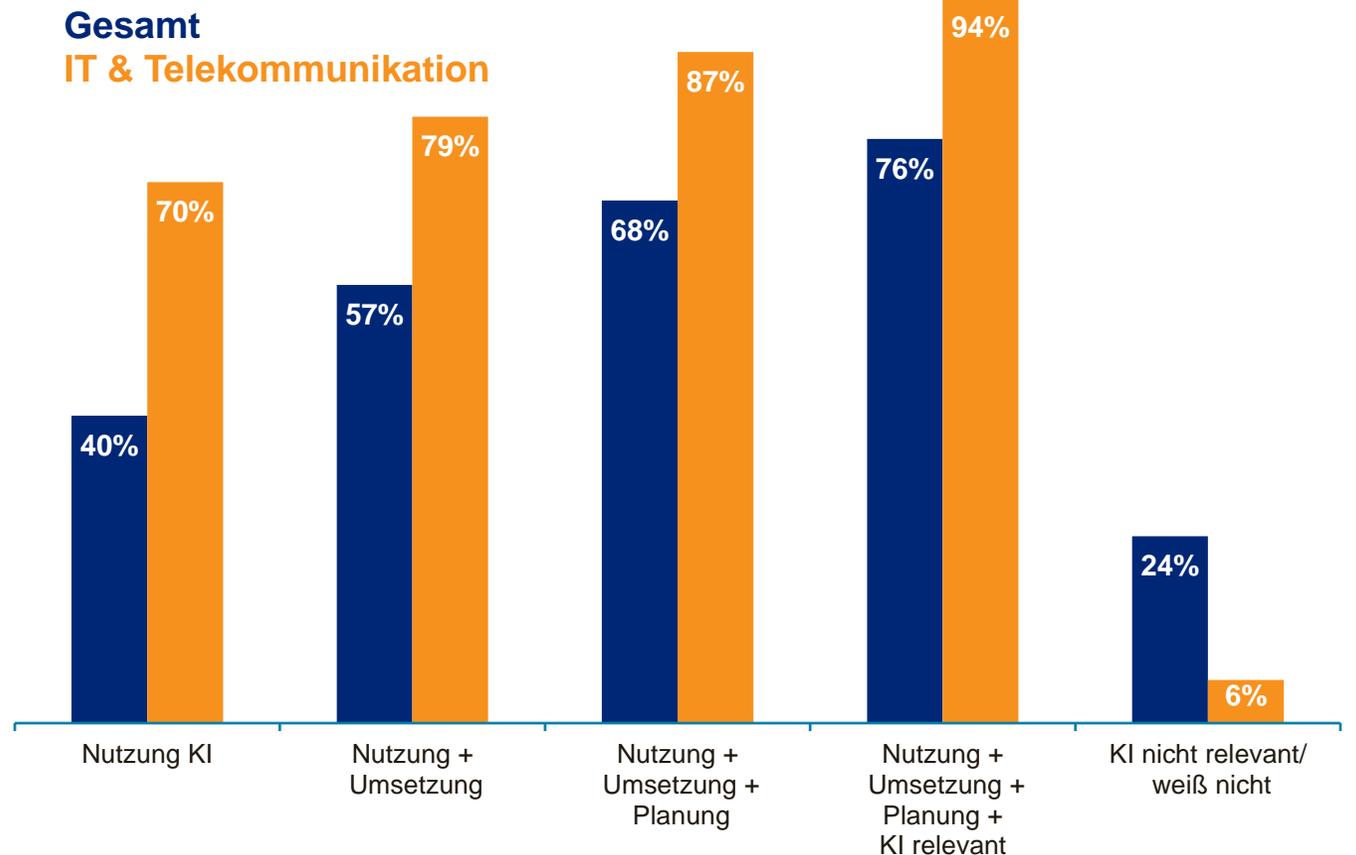
- ▶ Nutzung von Künstlicher Intelligenz
- ▶ Einsatzbereiche von KI im Unternehmen
- ▶ Strategische Verankerung
- ▶ Vorteile und Chancen durch den Einsatz von KI
- ▶ Herausforderungen und Nachteile durch den Einsatz von KI
- ▶ Technische Herausforderungen durch den Einsatz von KI
- ▶ Beschäftigungsentwicklung 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

## Deutlich höhere Bedeutung von KI in der IT- und TK-Branche im Vergleich zur Gesamtbetrachtung

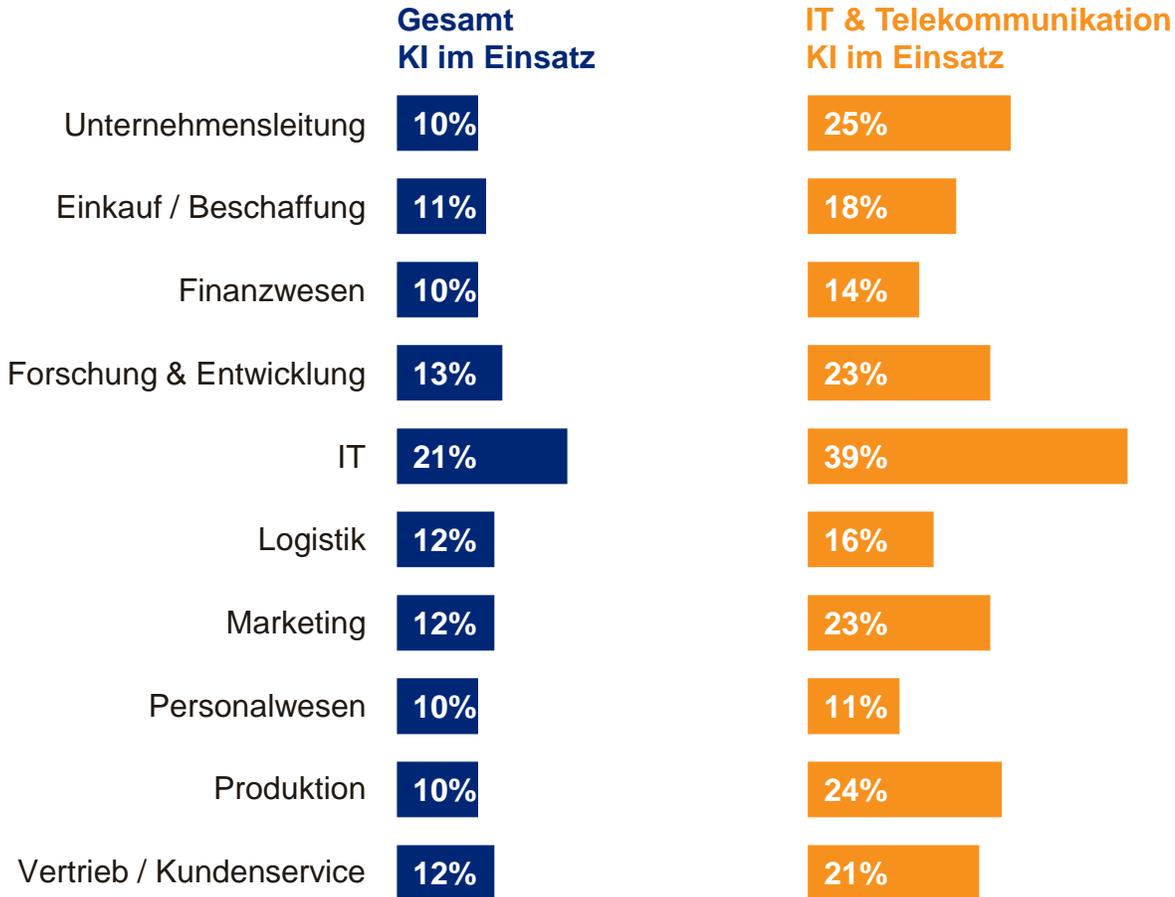
- ▶ Über alle Branchen hinweg setzen 40 Prozent der Unternehmen KI-Anwendungen bereits in unterschiedlichen Bereichen ein. Fast sechs von zehn Unternehmen nutzen KI oder sind in der Umsetzungsphase. Der Anteil erhöht sich auf mehr als zwei Drittel der Unternehmen, wenn auch jene Firmen einbezogen werden, die zwar noch nicht in der Umsetzung sind, aber den Einsatz von KI-Lösungen planen.
- ▶ In der **IT- und Telekommunikationsbranche** spielt KI bereits heute eine deutlich größere Rolle, und wird in 70 Prozent der befragten Unternehmen aktuell eingesetzt. Auch die zukünftige Nutzung zeigt überdurchschnittliche Werte. Beachtlich: Lediglich für 6 Prozent ist KI irrelevant.





HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# KI IN UNTERNEHMEN: EINSATZBEREICHE



## IT & Telekommunikation als Vorreiter in der Umsetzung von KI in einzelnen Bereichen

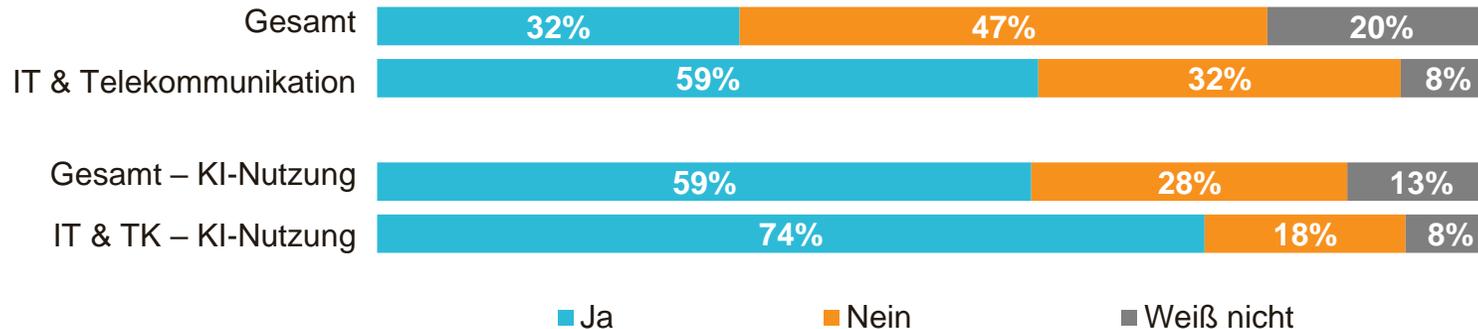
- ▶ Über alle Unternehmensbereiche und Branchen hinweg wird KI in jeweils 10 bis 13 Prozent der Unternehmensbereiche bereits eingesetzt. In der IT liegt dieser Anteil mit 21 Prozent deutlich darüber.
- ▶ Bei **IT & Telekommunikation** zeigt sich erwartungsgemäß ein anderes Bild. Neben der IT (39 %), ist der Einsatz auch in weiteren Unternehmensbereichen bereits klar überdurchschnittlich: Unternehmensleitung (25 %), Forschung & Entwicklung (23 %), Marketing (23 %), Produktion (24 %) und Vertrieb / Kundenservice (21 %).

## HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

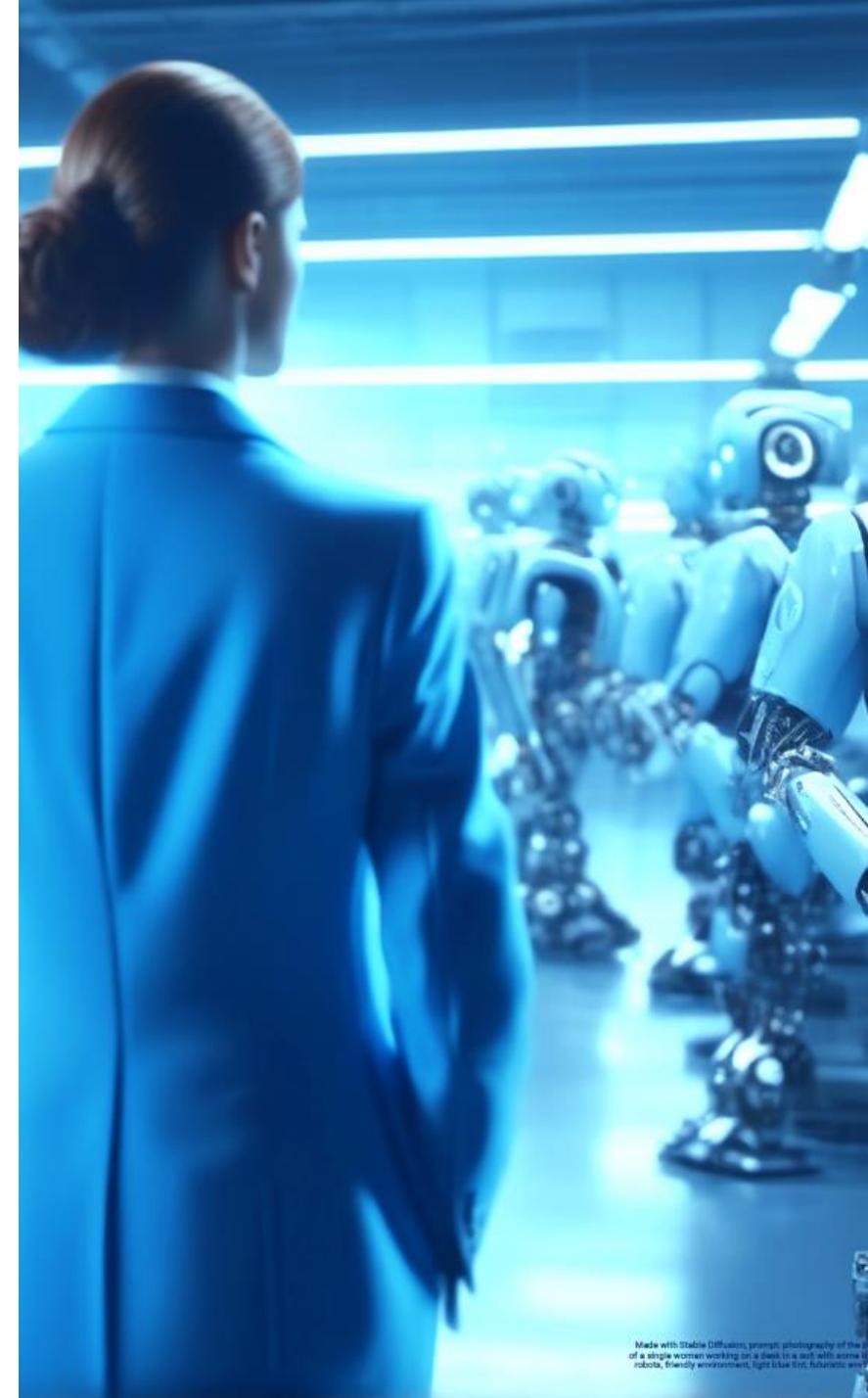
# STRATEGISCHE VERANKERUNG

### Viele Betriebe noch ohne KI-Strategie – anders in der IT & TK

- ▶ 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.



- ▶ In der **IT- und Telekommunikationsbranche** verfügen insgesamt 59 Prozent der befragten Unternehmen über eine solche KI-Strategie. Unter den KI-Nutzern dieser Branche liegt dieser Anteil sogar schon bei 74 Prozent – deutlich überdurchschnittlich.





## HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# VORTEILE UND 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 (45 %) wird als größter Vorteil genannt, den der Einsatz von KI mit sich bringt.
- ▶ Bei **IT & Telekommunikation** sieht man, im Vergleich zur Gesamtbetrachtung, die Vorteile zudem vor allem bei den Themen Produktivitätsgewinn (47 %), der Möglichkeit der Verarbeitung von großen Datenmengen (45 %) sowie der Beschleunigung von Entscheidungen (44 %).

#### Gesamt Top-5

Beschleunigung von Prozessen **45%**

Möglichkeit der Verarbeitung von großen Datenmengen **34%**

Verringerung potenzieller Fehlerquellen **32%**

Produktivitätsgewinn **30%**

Erleichterung des Umgangs mit Komplexität **29%**

#### IT & Telekommunikation Top-5

Produktivitätsgewinn **47%**

Möglichkeit der Verarbeitung von großen Datenmengen **45%**

Beschleunigung von Entscheidungen **44%**

Beschleunigung von Prozessen **44%**

Erleichterung des Umgangs mit Komplexität **39%**



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# HERAUSFORDERUNGEN UND 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.
- ▶ Fehlende rechtliche Regelungen / Leitplanken beim Einsatz von KI (41 %) stehen für die Branche **IT & Telekommunikation** an oberster Stelle der Nachteile und Herausforderungen. Datenschutzprobleme sind ebenso relevant, jedoch nur an vierter Position im Ranking angesiedelt.

	Gesamt Top-5		IT & Telekommunikation Top-5
Datenschutzprobleme / Verletzung der Persönlichkeitsrechte	<b>32%</b>	Fehlende rechtliche Regelungen / Leitplanken beim Einsatz von KI	<b>41%</b>
Verlust von Kompetenzen durch zu starke Abhängigkeit von KI	<b>31%</b>	Verlust von Kompetenzen durch zu starke Abhängigkeit von KI	<b>39%</b>
Ziehen falscher Schlussfolgerungen durch die KI	<b>30%</b>	Ziehen falscher Schlussfolgerungen durch die KI	<b>38%</b>
Weniger persönlicher Kontakt aufgrund digitaler Austauschmöglichkeiten (z.B. Chatbot)	<b>30%</b>	Datenschutzprobleme / Verletzung der Persönlichkeitsrechte	<b>34%</b>
Fehlende Empathiefähigkeit der KI	<b>26%</b>	Weniger persönlicher Kontakt aufgrund digitaler Austauschmöglichkeiten (z.B. Chatbot)	<b>28%</b>

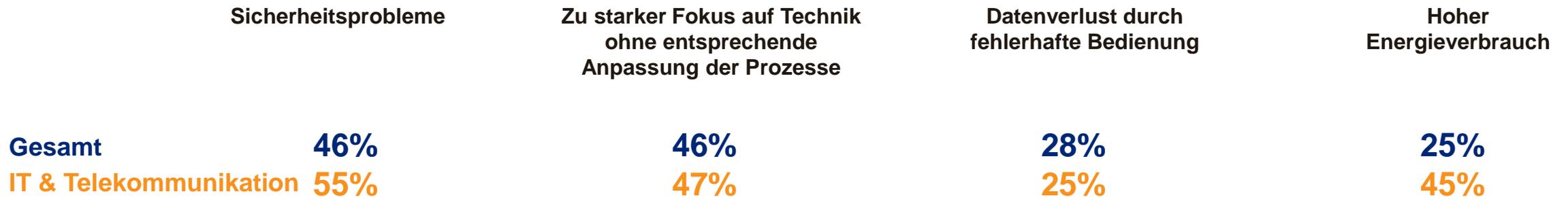


HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# TECHNISCHE HERAUSFORDERUNGEN UND NACHTEILE DURCH DEN EINSATZ VON KI

## Sicherheitsprobleme und Fokussierung auf Technik als Herausforderung

- ▶ 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.
- ▶ Das Thema Sicherheit (55 %) wird innerhalb von **IT- und Telekommunikationsunternehmen** nochmal kritischer beachtet.
- ▶ Besonders auffällig ist die Befürchtung eines hohen Energieverbrauchs durch den Einsatz von KI – 45 % der Befragten sehen diesen Punkt als technische Herausforderung an.



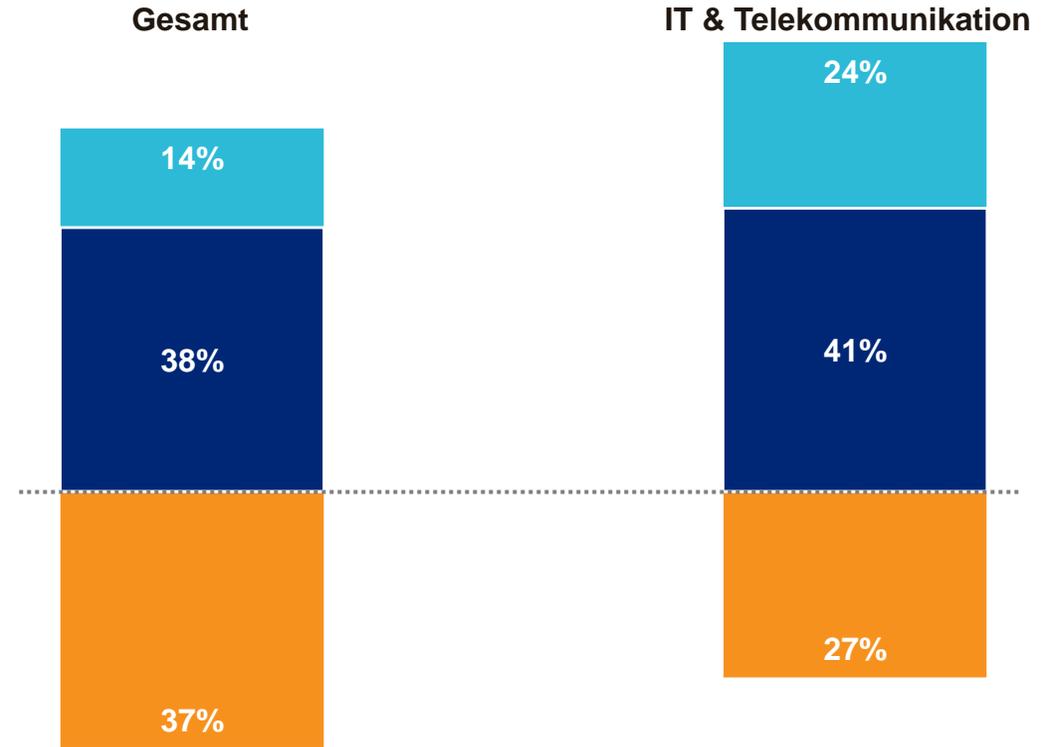


## HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# 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“).
- ▶ Die **IT- und Telekommunikationsbranche** bewertet den Einfluss deutlich optimistischer: So gehen 65 Prozent von gleich bleibenden oder höheren Beschäftigtenzahlen aus, während lediglich 27 Prozent damit rechnen, dass sich durch den Einsatz von KI die Anzahl der Beschäftigten verringern wird.



- Es werden mehr Tätigkeitsbereiche und Arbeitsplätze geschaffen
- Die Anzahl der Beschäftigten bleibt gleich
- Die Anzahl der Beschäftigten verringert sich



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# 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 %).
- ▶ Bei der **IT- und Telekommunikationsbranche** rückt die Datenorientierung als Teil der Unternehmenskultur (35 %) an die Spitze, dicht gefolgt von Veränderungen der Kommunikationsstrukturen (34 %).

	Gesamt Top-5		IT & Telekommunikation Top-5
Veränderung der Kommunikationsstrukturen	<b>37%</b>	Datenorientierung als Teil der Unternehmenskultur	<b>35%</b>
Symbiose von Technik und Mensch	<b>31%</b>	Veränderung der Kommunikationsstrukturen	<b>34%</b>
Entwicklung zu einer technikorientierten Unternehmenskultur	<b>29%</b>	Neuverteilung der Verantwortlichkeiten hin zu einer stärkeren Eigenverantwortung der Beschäftigten	<b>28%</b>
Datenorientierung als Teil der Unternehmenskultur	<b>26%</b>	Verstärkung der Auseinandersetzung mit ethischen Fragestellungen	<b>28%</b>
Fokussierung auf Rationalität	<b>26%</b>	Symbiose von Technik und Mensch	<b>27%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# 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 innerhalb der **IT- und Telekommunikationsbranche**, vor allem in der Entlastung von Routine- und Kontrollaufgaben.
- ▶ Bei **IT & Telekommunikation** folgt, auf überdurchschnittlichem Niveau, die Unterstützung in Fragen der Ressourcenplanung (41 %), Unterstützung der Entscheidungsfindung (39 %) sowie die Entlastung der Führungskräfte von Koordinationsaufgaben (32 %).

	Gesamt Top-5		IT & Telekommunikation Top-5
Entlastung der Führungskräfte von Routineaufgaben	<b>45%</b>	Entlastung der Führungskräfte von Routineaufgaben	<b>48%</b>
Entlastung der Führungskräfte von Kontrollaufgaben	<b>36%</b>	Entlastung der Führungskräfte von Kontrollaufgaben	<b>41%</b>
Unterstützung der Entscheidungsfindung	<b>33%</b>	Unterstützung in Fragen der Ressourcenplanung	<b>41%</b>
Unterstützung in Fragen der Ressourcenplanung	<b>29%</b>	Unterstützung der Entscheidungsfindung	<b>39%</b>
Entlastung der Führungskräfte von Koordinationsaufgaben	<b>27%</b>	Entlastung der Führungskräfte von Koordinationsaufgaben	<b>32%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

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

## Blick auf Mensch und Technik

- ▶ Bei der Gesamtbetrachtung sehen die Befragten 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 %).
- ▶ Innerhalb der **IT- und Telekommunikationsbranche** sieht man ähnliche Herausforderungen, jedoch auf höherem Niveau. Der Aspekt der Bewahrung des Blicks auf die „Menschen hinter den Zahlen“ rückt jedoch in den Hintergrund (24 %).

	Gesamt Top-5		IT & Telekommunikation Top-5
Bewahrung des Blicks auf die „Menschen hinter den Zahlen“	<b>34%</b>	Bewältigung der steigenden Komplexität durch KI	<b>41%</b>
Aneignung der erforderlichen Fachkompetenzen zum Umgang mit KI	<b>33%</b>	Schaffen von Transparenz über KI-gestützte Entscheidungen	<b>38%</b>
Schaffen von Vertrauen in KI und KI-gestützte Entscheidungen	<b>31%</b>	Zielgerichtete Auswahl passender KI-Anwendungen für den eigenen Verantwortungsbereich	<b>38%</b>
Zielgerichtete Auswahl passender KI-Anwendungen für den eigenen Verantwortungsbereich	<b>28%</b>	Aneignung der erforderlichen Fachkompetenzen zum Umgang mit KI	<b>38%</b>
Schaffen von Transparenz über KI-gestützte Entscheidungen	<b>27%</b>	Schaffen von Vertrauen in KI und KI-gestützte Entscheidungen	<b>31%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# 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 %)
- ▶ Der Umgang mit den Ängsten der Mitarbeitenden liegt auch die Bewertung bei **IT- und Telekommunikationsunternehmen** an der Spitze. Die Befähigung der Mitarbeitenden zum Erwerb erforderlicher Kompetenzen (45 %) gewinnt nochmal deutlich an Bedeutung.

	Gesamt		IT & Telekommunikation
Umgang mit Ängsten der Mitarbeitenden im Zusammenhang mit KI	<b>46%</b>	Umgang mit Ängsten der Mitarbeitenden im Zusammenhang mit KI	<b>48%</b>
Motivation der Mitarbeitenden zum Umgang mit KI	<b>40%</b>	Befähigung der Mitarbeitenden zum Erwerb erforderlicher Kompetenzen	<b>45%</b>
Begleitung der Mitarbeitenden im Veränderungsprozess	<b>40%</b>	Motivation der Mitarbeitenden zum Umgang mit KI	<b>42%</b>
Befähigung der Mitarbeitenden zum Erwerb erforderlicher Kompetenzen	<b>36%</b>	Begleitung der Mitarbeitenden im Veränderungsprozess	<b>35%</b>
Gewährleisten der Partizipation von Mitarbeitenden beim Einsatz von KI	<b>24%</b>	Gewährleisten der Partizipation von Mitarbeitenden beim Einsatz von KI	<b>32%</b>
Stärkenorientierter Einsatz sowohl von Mitarbeitenden als auch von KI	<b>22%</b>	Stärkenorientierter Einsatz sowohl von Mitarbeitenden als auch von KI	<b>30%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# HOFFNUNGEN UND ERWARTUNGEN VON MITARBEITENDEN

(TOP-5 NENNUNGEN)

## Zeitgewinn als Hoffnung

- ▶ Bei den Hoffnungen und Erwartungen der Mitarbeitenden überwiegt aus Sicht der Befragten vor allem der Zeitgewinn (43 %) durch den Einsatz einer KI. Auch die Aussicht auf eine Stressreduzierung durch Arbeitserleichterung (37 %) lässt sich diesem Themenfeld zuordnen.
- ▶ Vor allem auf die Verringerung der Arbeitsmenge (37 %) und Zeitgewinn (34 %) hofft man bei **IT & Telekommunikation**. Es folgen Erwartungen, mehr Freiräume und Handlungsspielräume zu erhalten (je 30 %) sowie die Aussicht auf Stressreduzierung (28 %).

	Gesamt Top-5		IT & Telekommunikation Top-5
Zeitgewinn	<b>43%</b>	Verringerung der Arbeitsmenge	<b>37%</b>
Stressreduzierung durch Arbeitserleichterung	<b>37%</b>	Zeitgewinn	<b>34%</b>
Verringerung der Arbeitsmenge	<b>29%</b>	Eröffnen von Freiräumen für die Übernahme neuer Tätigkeiten	<b>30%</b>
Vereinfachung der Arbeitstätigkeit (Downgrading)	<b>26%</b>	Zunahme der Handlungsspielräume	<b>30%</b>
Eröffnen von Freiräumen für die Übernahme neuer Tätigkeiten	<b>23%</b>	Stressreduzierung durch Arbeitserleichterung	<b>28%</b>



HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# BEFÜRCHTUNGEN UND BEDENKEN VON MITARBEITENDEN (TOP-5 NENNUNGEN)

## Sorge vor „Entmündigung“ und Fehlentscheidungen

- ▶ Sowohl bei der Gesamtbetrachtung als auch in der Branche **IT & Telekommunikation** 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 **IT & Telekommunikationsunternehmen** Ängste vor zunehmender Kontrolle der Arbeit (34 %), intransparenten Entscheidungsprozessen sowie einem steigenden Arbeitsdruck (jeweils 32%) im Fokus.

	Gesamt Top-5		IT & Telekommunikation 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>37%</b>
Sorge um den persönlichen Datenschutz (gläserner Mitarbeiter)	<b>38%</b>	Angst vor zunehmender Kontrolle der Arbeit	<b>34%</b>
Sorge um Nutzung der durch die KI eingesparten Zeit für weitere Arbeitsverdichtung	<b>33%</b>	Angst vor intransparenten Entscheidungsprozessen	<b>32%</b>
Angst vor zunehmender Kontrolle der Arbeit	<b>32%</b>	Angst vor einem steigenden Arbeitsdruck	<b>32%</b>

## HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

# ALLES IN ALLEM KI ALS CHANCE ODER RISIKO

### Tendenz geht 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.

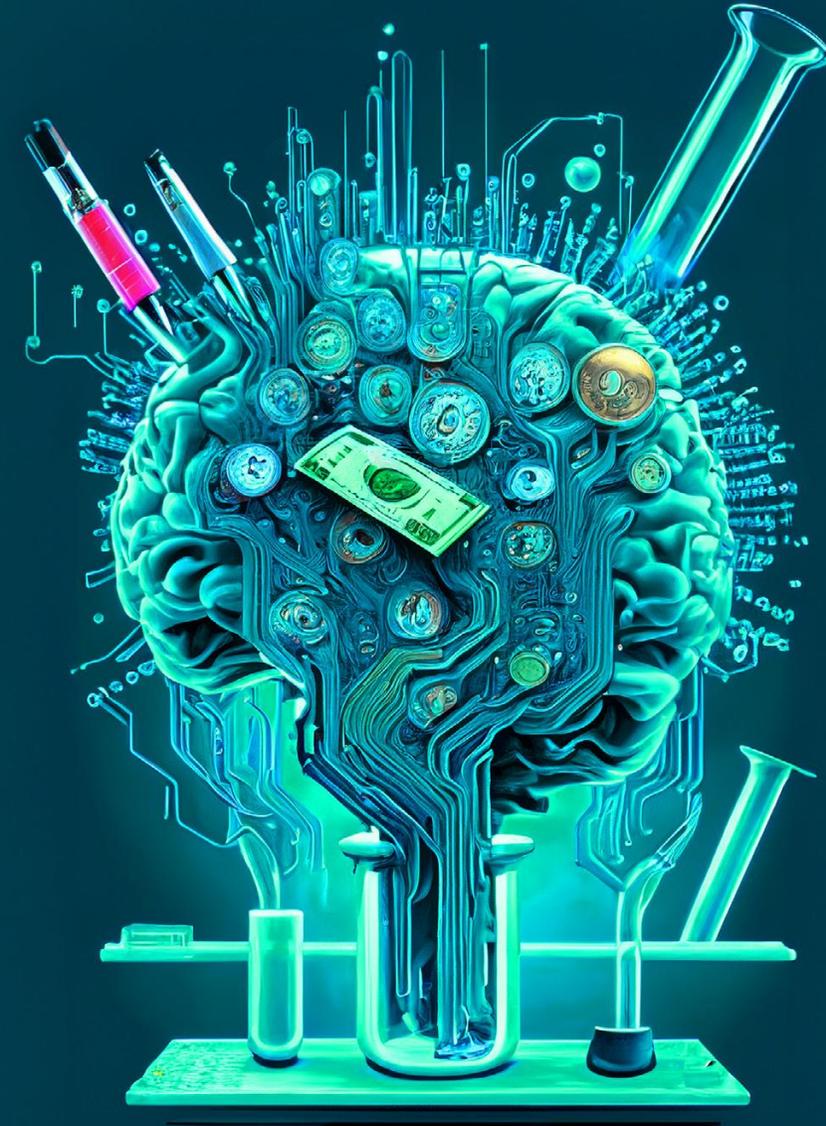
**Gesamt /  
KI-Nutzung**



**IT & TK /  
KI-Nutzung**



- ▶ Bei **IT & Telekommunikation** liegt der Mittelwert insgesamt sogar bei 66 Punkten. Auch hier sehen KI-Nutzende eine noch größere Chance – in dieser Gruppe liegt der Mittelwert bei 71 Punkten.



## HR-REPORT 2024 – SONDERAUSWERTUNG: IT & TELEKOMMUNIKATION

### FAZIT

- ▶ Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass innerhalb der IT- und Telekommunikationsbranche die **Nutzung von KI** eine sehr große Rolle spielt – in 70 Prozent der befragten Unternehmen wird KI bereits eingesetzt.
- ▶ 59 Prozent der Befragten Unternehmen verfügen aktuell über eine **eigene KI-Strategie**. Bei Unternehmen die KI bereits einsetzen, liegt der Wert sogar bei 74 Prozent.
- ▶ 65 Prozent gehen von **gleichbleibenden oder höheren Beschäftigtenzahlen** aus – branchenübergreifend liegt der Wert bei 52 Prozent.
- ▶ Als **Vorteile / Chancen** gelten insbesondere Produktivitätsgewinne, Möglichkeit der Verarbeitung von großen Datenmengen, die Beschleunigung von Prozessen und Entscheidungen, Entlastung von Routinen und Verringerung der Arbeitsmenge.
- ▶ Als **Nachteile / Herausforderungen** werden vor allem fehlende rechtliche Leitplanken, Verlust von Kompetenzen durch starke Abhängigkeit von KI, Bewältigung der steigenden Komplexität durch KI 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 der IT- und Telekommunikationsbranche in überdurchschnittlichem Maße zur 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)