

Entwicklung eines Chatbot-Prototyps für die Personalabteilung eines Stahlwerkes

ArcelorMittal ist nicht nur einer der größten Arbeitgeber der Region, sondern darüber hinaus mit seiner Präsenz in über 60 Ländern das weltweit größte Stahl- und Bergbauunternehmen.

Der Standort in Bremen besteht seit 1957 und verfügt über modernste Anlagen zur Produktion von mehr als 3,6 Millionen Tonnen Rohstahl pro Jahr. Dieser Standort beschäftigt ca. 3.200 MitarbeiterInnen, die rund um den Arbeitsalltag mit einer Vielzahl von Fragen konfrontiert sind, die das Chatbot-System zu lösen versucht.

<https://bremen.arcelormittal.com/>

Ziel dieses Projekts war die Identifizierung und Integration eines Chatbot-Systems zur Unterstützung der Personalabteilung von ArcelorMittal Bremen. Es wurde erwartet, dass der Chatbot HR-Mitarbeitende entlastet, indem er den Zugang zu relevanten Informationen vereinfacht und administrative Aufgaben mithilfe von Prozessautomatisierungen beschleunigt.

Die digitale Transformation und die steigenden Erwartungen an das Personalwesen stellen Unternehmen vor hohen Herausforderungen. Chatbots werden als vielversprechende Lösung betrachtet, um administrative HR-Aufgaben zu automatisieren und MitarbeiterInnen bei der Suche nach Informationen zu unterstützen. Auf diese Weise kann der Personalbereich mehr Zeit für strategische Arbeit und das Veränderungsmanagement einsetzen.

Um dieses Ziel zu realisieren, wurde das Projekt in Zusammenarbeit mit der IT-Beratung abat AG ausgeführt. Basierend auf den Lastenheft-Anforderungen und den durchgeführten Interviews mit AMB-MitarbeiterInnen hat das Projektteam fünf Chatbot-Lösungen identifiziert und prototypisch umgesetzt. Diese wurden für einen gemeinsamen Workshop mit den Projektverantwortlichen und AnwenderInnen im Rahmen der Systemauswahl bereitgestellt.

...



Nach der Systemauswahl wurde die ausgewählte Lösung mithilfe eines iterativen Vorgehens entwickelt und in das Unternehmen integriert.

Dabei fand ein intensiver Austausch mit AMB statt, um die Arbeitsschritte „FAQs einpflegen, Dialoge einpflegen, Funktionen und Schnittstellen einbauen, Prozesse modellieren, Automatisierungen einbauen, Datenschutzkonzept einpflegen, Testing

durchführen und technische Umsetzungen dokumentieren“ für die Personalbereiche des Unternehmens auszuführen. Besonders das Testing diente dazu, eine möglichst hohe Softwarequalität zu garantieren. Dazu wurden interne Tests mit dem Projektteam und externe Tests mit ArcelorMittal und abat absolviert.



Die Implementierung des HR-Chatbots bei ArcelorMittal Bremen trägt dazu bei, die Mitarbeitererfahrung zu verbessern, das Engagement der MitarbeiterInnen zu erhöhen sowie die Effizienz der täglichen Arbeit zu steigern. Durch den Einsatz des Chatbot-Systems wird auch die Verwaltung admini-

strativer und routinemäßiger Personalanfragen erleichtert. Das Projekt unterstützt somit das Unternehmen wettbewerbsfähig und den Herausforderungen der digitalen Transformation im Personalwesen gewachsen zu sein.

VerfasserInnen der Referenz:

Davin Primajodi Mediha Demir Thao Berthy

Mitarbeitende ArcelorMittal:

Peter Kairies, Norman Freiesleben