



Frank Hensgens, Diplom-Kaufmann, ist seit 2013 Geschäftsführer von Indeed in der DACH-Region. Unter seiner Führung hat sich Indeed als unverzichtbarer Akteur in der deutschen Recruiting-Landschaft etabliert. Mit über 25 Jahren Erfahrung im Senior Management bringt Frank Hensgens umfassende Expertise im Bereich Recruiting und Arbeitsmarkt mit. In beiden Bereichen spielt der verantwortungsvolle Einsatz von Künstlicher Intelligenz eine zentrale Rolle. Indeed nutzt KI, um die Effizienz und Präzision im Recruiting zu steigern, was dazu führt, dass alle drei Sekunden ein Mensch über Indeed einen neuen Job findet. Frank Hensgens setzt sich für einen ausgewogenen Blick auf die Chancen und Risiken von KI ein und betont, dass eine zukunftsfähige Wirtschaft ohne den Einsatz von KI nicht denkbar ist.

„Es gibt keine Alternative zu risikofreudigen Entscheidungen“

FRANK HENSGENS, INDEED DEUTSCHLAND, im Interview

Herr Hensgens, die Arbeitswelt befindet sich im Umbruch – Digitalisierung, demographischer Wandel und Fachkräftemangel verändern die Spielregeln. Wie bewerten Sie die zentralen Entwicklungen der letzten Jahre, und was bedeuten sie konkret für Unternehmen sowie für Bewerberinnen und Bewerber?

Frank Hensgens: Wir erleben gerade die tiefgreifendste Veränderung des Arbeitsmarktes seit Jahrzehnten, nicht nur durch Technologien, sondern auch durch den demographischen und strukturellen Wandel. Für Unternehmen bedeutet das: Sie müssen proaktiver, flexibler und datengetriebener im Recruiting werden und sich als Arbeitgeber profilieren. Für Bewerberinnen und Bewerber heißt es: Lebenslanges Lernen wird selbstverständlich werden, gleichzeitig steigt ihre Verhandlungsmacht in vielen Bereichen. Es ist eine Zeit der Herausforderungen, aber auch der Chancen.

Indeed ist in mehr als 60 Ländern in 28 Sprachen verfügbar und gilt als eines der innovativsten Digitalunternehmen weltweit. In einer Zeit wirtschaftlicher und struktureller

Herausforderungen auf dem Arbeitsmarkt: Wie verändert sich Ihre Rolle als Plattformbetreiber – und welche Rolle spielen dabei technologische Innovationen durch Künstliche Intelligenz?

Frank Hensgens: Mit mehr als 600 Millionen Nutzerprofilen und fast 25 Millionen Stellenangeboten weltweit verfügen wir über einen unglaublich großen Datensatz, der die Grundlage für unsere Matching- und Recruitingplattform bildet. Wo wir heute in Teilen nur transaktionellen Support in der Job- und Talentesuche bieten, werden wir in Zukunft unsere Kunden auf beiden Seiten des Arbeitsmarktes langfristig begleiten. Dabei spielt natürlich KI eine große Rolle. Schon heute ist KI ein wesentlicher Teil unserer Technologie und optimiert unser Matching. Für die Zukunft arbeiten wir an LLM-Lösungen, mit denen unsere Kunden in den Dialog treten können, so wie sie es von ChatGPT und Co. gewohnt sind. Aus diesen Interaktionen können sich dann ganz neue Impulse, Karrierepfade oder Personalentscheidungen ergeben, als es bisher bei einer konventionellen Job- oder Personalsuche der Fall war. Unterneh-

men brauchen nicht viele, sondern die richtigen Bewerbungen – KI wird diese Qualität treiben, und unser globaler Datenschatz ist dafür die beste Basis.

Technologie birgt enormes Potential – aber auch Risiken in Bezug auf Diskriminierung und Intransparenz. Wie stellen Sie bei Indeed sicher, dass Ihre Systeme fair, nachvollziehbar und diskriminierungsfrei arbeiten?

Frank Hensgens: Der verantwortliche Umgang mit KI ist ein Grundprinzip unserer Produktentwicklung. Wir wissen, dass Algorithmen historische Verzerrungen fortschreiben können. Deshalb arbeiten wir aktiv daran, diese durch sorgfältige Datenkuration und strenge interne Tests zu identifizieren und zu minimieren. Ein Bewusstsein für die Herausforderungen und Transparenz im Umgang damit sind entscheidend, damit die Akzeptanz von KI weiter zunimmt. Unsere Vision ist, dass sich menschliche und Künstliche Intelligenz gegenseitig befruchten und es dadurch zu besseren Entscheidungen kommt. Zur Wahrheit gehört nämlich auch, dass diskriminierende Biases, die in den historischen Daten stecken, von Menschen stammen. Menschen tendieren zu Vorurteilen. Diese kommen nicht erst durch die KI in die Welt. Aber KI ist natürlich ein sehr mächtvolles Instrument. Dessen sind wir uns voll und ganz bewusst und investieren viele Ressourcen, um den verantwortlichen Umgang mit KI sicherzustellen.

Sie führen ein technologiegetriebenes Unternehmen in einer Zeit tiefgreifender Umbrüche. Wie fördern Sie die Innovationskultur bei Indeed – und wie leben Sie diese in der täglichen Praxis?

Frank Hensgens: Innovation beginnt damit, mit gutem Beispiel voranzugehen. Ich nutze tagtäglich KI-Werkzeu-

ge in meiner Arbeit und gehe damit sehr offen gegenüber der Belegschaft um. Wir pflegen bei Indeed insgesamt eine sehr offene KI-Kultur.

Reine Tool-Verfügbarkeit im Unternehmen reicht nicht. Es braucht eine Kultur des Wissensaustauschs, des Experimentierens und klare Richtlinien, um Unsicherheiten abzubauen.

Nur so werden neue Technologien wie KI tatsächlich für Innovation genutzt und die Produktivität gesteigert.

Sie verbringen sehr viel Zeit in der Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen außerhalb Europas – unter anderem in den USA, Japan, Indien und dem Vereinigten Königreich. Welche Unterschiede beobachten Sie in der Herangehensweise an Innovationen in diesen Regionen im Vergleich zu Europa?

Frank Hensgens: Außerhalb Europas, insbesondere in den USA, erlebe ich eine größere Offenheit und Risikobereitschaft, Innovationen schnell zu adaptieren und der ‚First Mover‘ sein zu wollen. Insbesondere in Deutschland ist man häufiger abwartender, lässt andere testen, bevor man neue Wege beschreitet. Bedenken herrschen vor. Beide Ansätze haben ihre Berechtigung und haben in unterschiedlichen Phasen ihre Vorteile. Derzeit, wo die Notwendigkeit zum Wandel an allen Ecken spürbar ist, brauchen wir einfach mehr Mut, Neues zu wagen und ins Risiko zu gehen. Mit einem reinen ‚Weiter-so‘ wird es schwierig, wieder in die Erfolgsspur zu kommen.

Auf Ihrem LinkedIn Profil schreiben Sie, dass KI das Recruiting in den kommenden Jahren stärker verändern wird als in den letzten zwei

Jahrzehnten. Wie stellen Sie sich vor, dass Unternehmen in fünf Jahren nach Fachkräften suchen werden?

Frank Hensgens: Ich bin überzeugt, dass die Entwicklung noch rasanter sein wird, als viele erwarten. Künstliche Intelligenz, insbesondere Agentic AI, wird eine wesentliche Rolle dabei spielen. Das Matching von Jobsuchenden und Arbeitgebern wird viel intelligenter und genauer werden. Statt auf starre Jobprofile, stromlinienförmige Lebensläufe und Abschlüsse zu fokussieren, zählt künftig stärker, was Menschen wirklich können, welche Kompetenzen und Fähigkeiten sie im Laufe ihrer Karriere aufgebaut haben. Dieses sogenannte Skills-based Hiring wird immer wichtiger, weil KI Potentiale erkennt, die bisher verborgen blieben. In diese Richtung wird sich auch Indeed als Plattform entwickeln. HR-Teams erhalten durch diese Technologien dringend benötigte Unterstützung im Kampf gegen

den Arbeitskräftemangel. Und auch die Zugangshürden für zum Beispiel Quereinsteiger und ausländische Fachkräfte werden abgesenkt. Wir werden stärker auf Potentiale blicken und weniger auf die Lücken im Lebenslauf.

Und abgesehen von Künstlicher Intelligenz: Wo sehen Sie aktuell die größten Innovationspotentiale im Arbeitsmarkt – jenseits von technologischen Innovationen? Was sind Hebel, die wir aktuell noch zu wenig nutzen?

Frank Hensgens: Unsere Erwerbsbiografien werden sich stark wandeln – sie werden abwechslungsreicher und flexibler. Darin liegen große Chancen für einen offeneren Arbeitsmarkt, auf dem Arbeitgeber auch fach- und branchenfremden Talenten mehr zutrauen. Weitere Potentiale gibt es vor allem bei älteren Beschäftigten, Frauen und ausländischen Fachkräften. Indem wir stärker auf vorhandene Fähigkeiten und



Gemeinsam mit Mark Ritzman (E.ON Group Innovation), Dr. Corina Apachițe (Continental), Ramin Karbalaie (KI Bundesverbands) und Moderatorin Anna-Sophie Kühne (F.A.Z.) sprach Frank Hensgens beim KI Innovation Summit 2024 über Mut in der KI-Transformation
Quelle: Jonas Ratermann

das Potential von Bewerbern schauen, können wir hier viel mehr Menschen in Arbeit bringen und halten. Aber bitte nicht falsch verstehen: Wichtig ist bei aller Offenheit für alle möglichen Potentiale, dass wir die Ausbildung nicht vernachlässigen. Es kann nicht sein, dass so viele junge Menschen ohne Ausbildungsabschluss bleiben. Eine solide Ausbildung bleibt die Basis für den Start einer beruflichen Karriere, auch wenn es sicherlich im späteren Verlauf dann mehr Abzweigungen, Umwege und Wechsel gibt. Das alles findet auf dem Fundament der beruflichen Ausbildung statt.

Gibt es ein innovatives Geschäftsmodell – auch außerhalb Ihrer Branche –, das Sie persönlich als besonders zukunftsfähig oder inspirierend empfinden?

Frank Hensgens: Der Leitgedanke von Indeed lautet Pay for Performance. Das zeichnet unsere Lösungen

aus, mit denen Arbeitgeber Talente gewinnen können. So zahlen unsere Kunden keinen Festpreis, wie sonst teilweise noch in der Branche üblich, sondern pro Bewerbung auf die Stellenanzeige. Wir möchten, dass sie einen greifbaren Mehrwert erhalten und dafür bezahlen. Grundsätzlich geht es darum, erstklassige Leistungen und Ergebnisse zu liefern. Der Rest kommt im Grunde von alleine. ChatGPT, Perplexity und wie sie alle heißen sind bereits unersetzliche Alltagshelfer geworden, für die ich gerne bezahle. So stelle ich mir innovative Angebote vor. Das Geschäftsmodell selbst muss dabei gar nicht so fancy sein.

Welche KI-Anwendungen nutzen Sie regelmäßig persönlich oder beruflich?

Frank Hensgens: Ich bin begeisterter Nutzer von zahlreichen, allgemein bekannten KI-Tools – sowohl für Recherchen, Ideenfindung als auch zur Texterstellung. Die Geschwindigkeit, in der diese Tools besser werden, ist wirklich atemberaubend. Um ein etwas ausgefalleneres Beispiel zu nennen, das nicht alle gleich kennen: Bei Indeed nutzen wir intern KI-gestützte Simulationen, die Führungskräfte auf schwierige Situationen in Personalgesprächen vorbereiten. Das hat mir persönlich geholfen, meine Gesprächsführung in sensiblen Situationen zu reflektieren und zu verbessern, etwa indem ich gelernt habe, aktiver zuzuhören, statt vorschnell Lösungen anzubieten.

Oft fehlt es für Innovationen an Mut. Welches Vorgehen würden Sie Entscheiderinnen und Entscheidern raten, um Innovationen mit mehr Offenheit zu begegnen und Chancen statt Risiken zu sehen?

Frank Hensgens: In Umbruchphasen ist Besitzstandswahrung das größte Risiko – das mahnende Beispiel der Automobilindustrie sollten wir uns zu Herzen nehmen. Entscheiderinnen und Entscheider müssen den Markt aus der Perspektive der Herausforder betrachten. Es gibt im Grunde keine Alternative zu risikofreudigen Entscheidungen. Nur

eine Kultur, die Experimente und damit auch Fehler zulässt, bringt uns wieder nach vorne. Künstliche Intelligenz ist eine riesige Chance. Die großen Modelle müssen nicht unbedingt made in Germany sein, aber wir sollten hier die Ambition haben, Anwendungsweltmeister zu werden. Das wäre schon ein großer und wichtiger Schritt, damit unsere Wirtschaft wieder Fahrt aufnimmt. ●

Die Fragen stellte Gregor Vischer.

AUF EINEN BLICK

KI: Chancen statt Grenzen

Künstliche Intelligenz verändert, wie wir Arbeit finden und wie wir Arbeit organisieren. Indeed setzt in der aktuellen Transformation auf neue Lösungen, sowohl für Nutzer als auch intern. Geschäftsführer Frank Hensgens folgt dabei dem Prinzip: mit gutem Beispiel vorangehen.

KI im externen Einsatz

Indeed setzt auf intelligentes Matching, das über starre Qualifikationen hinausgeht: Das System berücksichtigt Kontext und individuelle Präferenzen für passgenauere Vermittlung. Stellenausschreibungen werden KI-gestützt auf unbewusste Ausschlüsse geprüft und inklusiver gestaltet. Die Zukunft gehört dem Skills-based Hiring – KI erkennt Potenziale statt Lücken im Lebenslauf und öffnet Türen für Quereinsteiger und ausländische Fachkräfte.

KI im internen Einsatz

Das Unternehmen pflegt eine offene KI-Kultur: von Recherche über Ideenfindung bis zur Texterstellung. Besonders: KI-gestützte Simulationen, die Führungskräfte auf schwierige Personalgespräche vorbereiten. Diese helfen dabei, die Gesprächsführung zu reflektieren und aktiver zuzuhören.

Verantwortungsvoller Umgang

Im Umgang mit KI investiert Indeed bewusst in die Minimierung von Algorithmus-Bias: Sorgfältige Datenkuration und strenge interne Tests identifizieren historische Verzerrungen. Denn diskriminierende Vorurteile stammen von Menschen – KI ist nur das machtvolle Instrument, das diese verstärken kann.

