Hoshii Innendienst-Studie 2026

5.225 Jobanzeigen analysiert: Kaum KI im Innendienst trotz wachsenden Drucks

Wer im Job das Internet nutzt, bekommt doppelt so viele Mails wie 2021 (Bitkom), und bis 2039 erreicht fast jede dritte Erwerbsperson das Rentenalter (Destatis). Da läge es nahe, dass Firmen auch nach KI fragen, wenn sie Stellen im Vertriebsinnendienst besetzen. Doch das tut nur eine von hundert Jobanzeigen. Die Auswertung reicht von den Aufgaben über Gehalt und Quereinstieg bis zur Online-Dauer, auch nach Branche und Bundesland.

Zürich, 2. November 2026. Im Vertriebsinnendienst laufen Bestellungen, Anfragen und Reklamationen zusammen, und die Kundenerwartungen steigen: Knapp drei Viertel der Großhändler und Hersteller sehen ein hohes Risiko, Kunden zu verlieren, wenn Anfragen nicht am selben Tag beantwortet werden. Als häufigste Bremse für Vertrieb und Bestellungen nennen sie hohen manuellen Aufwand bei der Angebots- und Auftragserfassung (IFH Köln, B2BEST, September 2026). In den Jobanzeigen dreht sich die Stelle vor allem um genau diese Auftragsbearbeitung: 63 Prozent nennen sie, also Aufträge erfassen, bearbeiten und abwickeln. Dazu kommen Angebote (52 Prozent), Telefon (48 Prozent) und Kundenberatung (45 Prozent). Gefragt sind dafür vor allem Berufserfahrung und Kenntnisse in Microsoft Office. Das zeigt die Hoshii Innendienst-Studie 2026. Das Zürcher Softwareunternehmen Hoshii hat dafür 5.225 Jobanzeigen aus der Jobbörse der Bundesagentur für Arbeit und von job-room.ch ausgewertet, 4.787 aus Deutschland und 438 aus der Schweiz, Stand 29. Oktober 2026.

KI als Haltung, kaum als Aufgabe

Microsoft Office oder Excel nennen 58 Prozent der Jobanzeigen. KI erwähnen nur 56 von 5.199 Jobanzeigen in Bezug auf die Stelle. Meist geht es um eine Haltung der Bewerber, etwa „keine Berührungsängste mit KI“ oder den „Umgang mit Microsoft Copilot“. Als Aufgabe nennen KI nur 22 Jobanzeigen. In Chemie, Pharma und Kunststoff, wo 82 Prozent der Jobanzeigen die Auftragsbearbeitung nennen, fragt keine der 130 nach KI. Damit liegt der Innendienst nicht über dem Schnitt aller Berufe: Laut AI Jobs Barometer von PwC hatten 2025 in Deutschland 1,3 Prozent aller Jobanzeigen einen KI-Bezug.

„Ein großer Teil der Innendienstrolle ist und bleibt die Auftragsbearbeitung: Bestellungen kommen als unstrukturierte Daten aus E-Mails und verschiedenen Systemen und müssen in einen vordefinierten Prozess im ERP gebracht werden. Genau dabei hilft KI heute schon“, sagt Felix Urban, Autor der Studie. „Die Jobanzeigen beschreiben die Arbeit, wie sie heute gemacht wird, nicht wie sie in zwei Jahren aussieht.“

Erfahrung gefragt, Gehalt selten genannt

Berufserfahrung ist die häufigste Anforderung: 71 Prozent der Jobanzeigen fragen danach, dazu mehr als jede zweite nach einer kaufmännischen Ausbildung. Gesucht werden also erfahrene Kräfte,

während bis 2039 fast jede dritte Erwerbsperson das Rentenalter erreicht. Als offen für Quereinsteiger gekennzeichnet sind nur 18 Prozent der Jobanzeigen von Firmen und 2 Prozent der Jobanzeigen von Vermittlern. Ein Gehalt nennen die wenigsten: Von den Jobanzeigen der Firmen nennt es nur jede zehnte, bei Personalvermittlern und Zeitarbeitsfirmen, von denen gut jede dritte deutsche Jobanzeige stammt, fast jede zweite.

Jobanzeigen von Großhändlern bleiben länger online

37 Prozent der Jobanzeigen von Firmen in Deutschland sind seit über 90 Tagen online, in Rheinland-Pfalz und Schleswig-Holstein fast jede zweite. Jobanzeigen von Großhändlern sind im Median 66 Tage online, die von Herstellern 52 Tage, bei Großhändlern aus Sanitär, Heizung, Bau und Baustoffen 73 Tage. Ob die Stellen so lange unbesetzt sind, zeigen die Daten nicht.

Methode

Hoshii hat die Jobanzeigen am 29. Oktober 2026 aus den beiden öffentlichen Jobbörsen abgerufen. In Deutschland ergaben acht Suchbegriffe wie „Vertriebsinnendienst“, „Auftragsabwicklung“ und „Sales Support“ 12.821 Treffer. Nach einem Filter auf den Stellentitel blieben 4.787 Stellen bei 2.794 Firmen. Aus der Schweiz kamen 438 deutschsprachige Jobanzeigen der letzten 60 Tage dazu. Hoshii hat 5.199 Jobanzeigen im Volltext gelesen, Aufgaben und Anforderungen über Wortmuster gezählt und alle 98 Treffer zum Thema KI von Hand geprüft. Die Branche hat Hoshii für jede der 2.213 Firmen, die selbst ausschreiben, aus deren Selbstbeschreibung bestimmt, mit einem KI-Modell und einer Stichprobe von Hand geprüft. Gehalt, Quereinstieg, Online-Dauer und Vermittler gibt es nur für Deutschland. Gehalt und Quereinstieg zählen so, wie die Firmen sie in den Feldern der Jobbörse angeben. Die Zahlen gelten für die Jobanzeigen in diesen beiden Jobbörsen. Hoshii hat die Auswertung selbst durchgeführt und bezahlt.

Die vollständige Studie mit allen Tabellen nach Branche und Bundesland:
https://www.hoshii.ai/de/resources/innendienst-studie-2026/

Pressemitteilung, Grafiken und Foto zum Abdruck, frei mit Quelle „Hoshii Innendienst-Studie 2026“:
https://www.hoshii.ai/de/presse/innendienst-studie-2026/

Felix Urban und Jiir Awdir, CEO von Hoshii, stehen für Gespräche zur Verfügung. Auswertungen für einzelne Branchen oder Regionen schicken wir gern.

Über Hoshii

Die Hoshii AG aus Zürich baut die KI-Inbox für B2B-Teams. Hoshii sortiert eingehende E-Mails, bereitet aus Bestellungen den Auftrag im ERP vor und entwirft Antworten auf Anfragen. Das Team prüft und gibt frei. Mehr als 300 B2B-Teams arbeiten mit Hoshii, darunter Louis Widmer, Stutzer und IGP Pulvertechnik. Bei OMR Reviews ist Hoshii Leader in der Kategorie AI Agents for Business Operations.

Pressekontakt

Felix Urban, Head of Marketing, Hoshii AG, Zürich, felix@hoshii.ai