

# Chatbots binnen de HR-functie inzetten

Conversational artificial intelligence (AI) geeft opnieuw vorm aan het HR-landschap en de employee experience



## Hoe vaak worden chatbots momenteel binnen HR-afdelingen ingezet?

De meeste HR-afdelingen gebruiken tegenwoordig een chatbot voor HR-doeleinden of willen dit in de toekomst gaan doen



geeft aan dat hun HR-afdeling momenteel een chatbot gebruikt



heeft plannen om binnen de **aankomende twee jaar** een chatbot te gaan inzetten



heeft **geen intentie** om een chatbot te implementeren



wil over **drie jaar of langer** een chatbot gaan gebruiken

## Hoe kan HR zijn voordeel met chatbots doen?

De drie meest genoemde voordelen van een HR-chatbot zijn onder andere dat:



op elk denkbaar moment **toegang** tot de HR-dienstverlening biedt



van de chatbots een **positievere** en eenvoudigere employee experience creëert



**de** communicatie met werknemers zonder computer verbetert

## Voor welke HR-functies zijn chatbots het meest geschikt?

HR-professionals geven aan dat chatbots het beste binnen deze drie HR-functies kunnen worden ingezet:



HR-administratie en de Helpdesk voor Personeel



Werknemersbetrokkenheid



Personeelsmanagement (Werktijden & Afwezigheid)

## Zijn HR-professionals tevreden met de HR-chatbots die binnen hun bedrijf worden gebruikt?

Kort gezegd, JA!



is tevreden of zelfs zeer tevreden met de HR-chatbot van hun organisatie



geeft aan ontevreden of zeer ontevreden te zijn

Dan nog iets,

Een surveyvraag: Voldoen de prestaties van de chatbot aan de verwachtingen van je afdeling?

Ja, de chatbot voldoet aan onze verwachtingen **91%**

Nee, de chatbot voldoet niet aan de verwachtingen of Nee, we hadden geen verwachtingen **9%**

# In welke gevallen levert de inzet van een chatbot een aanzienlijke meerwaarde?

Voor HR-professionals zijn dit de belangrijkste redenen voor het implementeren van een chatbot:



Het besparen van tijd (bijvoorbeeld met antwoorden die van tevoren zijn geprogrammeerd)



Het leveren van een betere klantervaring (bijvoorbeeld geen wachttijden)



Het optimaliseren van de communicatie (bijvoorbeeld door middel van bots die zelf blijven bijleren aan de hand van interacties met klanten)



Het verbeteren van de uitvoering van interne administratieve taken (denk aan payroll)

## Hoe kun je de inzet van een chatbot zo effectief mogelijk maken?

Chatbotgebruikers die tevreden zijn met de algemene resultaten en gebruikers die ontevreden over de prestaties van chatbots zijn geven compleet verschillende feedback op de vraag waar de chatbot het beste kan worden ingezet

Gebruikers die tevreden met de prestaties van de chatbot zijn **geven aan dat de bot binnen deze 3 HR-functies het meest** bijdraagt:

42%

HR-administratie en Helpdesk voor Personeel

36%

Werknemersbetrokkenheid

31%

Personeelsmanagement (Werktijden en Afwezigheid)

Chatbotgebruikers die minder tevreden over de inzet van een chatbot zijn **vinden ze het meest bruikbaar binnen de onderstaande drie** functies:

28%

Leren & Ontwikkelen

27%

Payroll

27%

Gezondheid en Veiligheid



\*Effectieve Chatbot-gebruikers zijn degenen die tevreden of zeer tevreden zijn over de HR-chatbot van hun organisatie in het algemeen.

## Overweeg de volgende strategieën eens



**Start** met een algemene chatbot die je administratieve workload vermindert



**Zet** de verzamelde data in om meer over je medewerkers te leren



**Begin** klein en zorg ervoor dat je de basis perfectioneert voordat je uitbreidt



**Blijf** het algoritme van de chatbot continue verbeteren



**Gebruik** je chatbot voor personeelsbeheer

### Over UKG

**UKG**

Our purpose is people

UKG (Ultimate Kronos Group) is een van de grootste HR-cloudbedrijven ter wereld en is recentelijk samengegaan met PeopleDoc, dat nu een tak binnen het bedrijf vormt en zich specialiseert in het bieden van een uitstekende HR Service Delivery. Bij UKG staat de mens centraal en wij zijn van mening dat organisaties succes boeken wanneer zij hun personeel vooropzetten. Het HR Service Delivery-platform van UKG omvat case management, procesautomatisering en beheer van medewerkersbestanden. Het helpt HR, managers en medewerkers productiviteit en werknemersbetrokkenheid te verhogen, aan wereldwijde compliance te voldoen en de uitdagingen van morgen aan te gaan. Met meer dan 12.000 werknemers wereldwijd is UKG genoemd als een van de beste werkplekken ter wereld en zijn we verschillende achtereenvolgende jaren vermeld op de lijst met de '100 Best Companies to Work For' van Fortune. Ga naar [ukg.nl](https://www.ukg.nl) om meer te weten te komen.

In samenwerking met:



### Over de survey

*De Using Chatbots in the Human Resources Function* survey werd in september en oktober 2020 afgenomen. Deze survey is gebaseerd op de reacties van 1000 HR-medewerkers, die binnen vrijwel iedere mogelijke verticale markt en industrie werkzaam zijn.