

RTL maakt HR slimmer met een Virtual Assistant

Minder mails, sneller antwoord en meer ruimte voor menselijk contact

De uitdaging

RTL Nederland wilde de HR-afdeling ontzorgen door het beantwoorden van veelgestelde vragen van medewerkers te automatiseren. Vragen over contractwijzigingen, reiskosten en HR-regelingen kostte veel tijd, terwijl medewerkers direct antwoorden verwachtten. Door de inzet van een betrouwbare, veilige en gebruiksvriendelijke AI-assistent (HR Virtual Assistant) krijgen medewerkers actuele en correcte informatie aangereikt, binnen de kaders van privacy en compliance.

De aanpak

De samenwerking tussen RTL en Visma YouServe kenmerkte zich door een gefaseerde aanpak: van inrichting en afstemming tot betrokkenheid van medewerkers en managers.



1. Eerst de basis op orde

Een betrouwbare HR Virtual Assistant begint met actuele informatie. Daarom bracht RTL alle HR-documentatie samen, controleerde deze op volledigheid en werkte verouderde regelingen bij. Zo klopt elk antwoord.



2. Slim ingericht per doelgroep

RTL bestaat uit meerdere bedrijfsonderdelen met elk hun eigen cao en afspraken. De HR Virtual Assistant herkent automatisch wie de gebruiker is en toont alleen de informatie die past bij diens rol en arbeidsvoorwaarden.



3. Ondersteunen, niet vervangen

De HR Virtual Assistant helpt HR, maar neemt het niet over. Hij baseert zich alleen op goedgekeurde documenten en verwijst bij twijfel automatisch door. Zo blijft elk antwoord betrouwbaar en beleidsconform.



4. De kracht van partnership

RTL en Visma YouServe werkten intensief samen aan een veilige, toekomstgerichte implementatie. De volgende stap is de koppeling met personeels- en salarisdata, waarbij privacy en compliance voorop blijven staan.

De resultaten

De HR Virtual Assistant maakt een groot verschil in de dagelijkse praktijk:

Sneller antwoord

Medewerkers krijgen in seconden reactie op hun vraag.

HR-uren bespaard

Minder herhaalde vragen, meer tijd voor persoonlijk contact.

Altijd juiste informatie

Alle antwoorden komen uit goedgekeurde, actuele documenten.



“

AI doet wat het goed kan: regels volgen. Wij doen wat wij goed kunnen: mensen begrijpen. Zo krijgt HR meer ruimte voor wat echt telt: ontwikkeling, cultuur en verbinding.

Marijn Houdijk

People generalist bij RTL Nederland

Inzichten van Marijn Houdijk uit de praktijk:



Minder mail, meer tevredenheid

“We horen veel positieve reacties: medewerkers hoeven net die extra stap naar HR niet te zetten en geen mails meer te tikken. Zeker voor jongere collega's voelt chatten natuurlijker en makkelijker.”



Directe koppeling met HR-processen

“Medewerkers kunnen via de HR Virtual Assistant direct doorklikken naar de juiste workflow, bijvoorbeeld om een opleiding aan te vragen of een wijziging door te geven.”



Begrijpelijke HR-taal

“De chatbot helpt ons om HR-informatie in begrijpelijke taal aan te bieden. Waar HR soms geneigd is jargon te gebruiken, vertaalt de HR Virtual Assistant dat naar gewone mensentaal.”



Inclusief en meertalig

“Onze internationale collega's kunnen de HR Virtual Assistant gewoon in het Engels gebruiken. Dat maakt HR-toegang echt inclusiever.”



Een echte dialoog

“Het is echt een chat, geen FAQ. Je kunt beginnen met ‘reiskosten’ en daarna doorvragen. De HR Virtual Assistant denkt mee en helpt zelfs met een conceptmail aan je manager.”

Meer weten?

Ontdek hoe Visma YouServe organisaties zoals RTL helpt om HR en payroll slimmer, sneller en volledig digitaal te maken. Met onze expertise en software creëren we meer tijd voor wat écht telt: mensen.

