

De Generative AI aanpak van HR bij VodafoneZiggo

Hoe gaat AI werk veranderen? Wat is de rol van HR hierin?

30 November 2023

HR | SALARIS KENNISFESTIVAL

**Hoe denk jij dat
AI werk gaat
veranderen?**

**Welke rol gaat HR
spelen in deze
verandering?**



Onze merken



hollands
nieuwe.



3.7 miljoen

Vaste diensten klanten



6,948

Medewerkers met een
vast contract



8

Kantoren



116

Winkels

Onze moeder bedrijven



Liberty Global



5.4 miljoen

Mobiele diensten klanten



5,390

Zendmasten in ons
mobiele netwerk



410,000 km

Coax kabel

40,000 km

Glasvezel kabel



1.49 miljoen

Huishoudens zijn klant bij zowel
Vodafone en Ziggo



Vodafone Group



VodafoneZiggo

PLEZIER EN VOORUITGANG
MET ELKE VERBINDING

Plezier: altijd en overal.

Onze samenleving slaapt nooit. Werk, spel, lachen en creëren, alles binnen handbereik, wanneer dan ook, waar dan ook. VodafoneZiggo legt waardevolle verbindingen en brengt plezier naar mensen om te delen.

Vooruitgang: investeren in de digitale toekomst

Wij zijn de drijvende kracht achter de digitalisering in Nederland, maar ook de bouwer van de bijbehorende infrastructuur.

Verbinding: Mensen en de samenleving versterken

We gebruiken de kracht van technologie om mensen te helpen en de samenleving sterker te maken.

Heb je gehoord van ChatGPT, Bard of Bing AI?



Generative AI zal AI naar een nieuw tijdperk brengen middels drie nieuwe eigenschappen



Het vermogen om menselijke taal te begrijpen



De mogelijkheid om reacties te genereren in menselijke taal of andere media



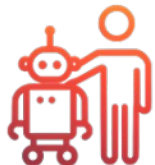
Het vermogen om de context van een gesprek te begrijpen

Drie toepassingen vangen de huidige waarde van AI

VOORSPELLINGSMODELLEN ZULLEN BESLUITVORMING ONDERSTEUNEN. SLIMME ASSISTENTEN HELPEN BIJ HET VINDEN EN VERWERKEN VAN KENNIS. SLIMME AGENTS HELPEN BIJ HET UITVOEREN VAN ACTIE.

Applications

Examples of what we do at VodafoneZiggo

Enabled by GenAI	 Predictive models <i>Ontdek de drijvende kracht achter resultaten</i>	 Medewerker Verloop voorspellen	 Klant verloop voorspellen
	 Smart Assistants <i>krijg een voorsprong op complexe taken</i>	 Co-Pilots  Entertainment recommendations	 Chatbots  Media Genereren
	 Smart Agents <i>Maak een actie plan en voer deze uit</i>	 Pro-actieve diensten	 Media Bewerken

Bij VodafoneZiggo onderscheiden we 6 aspecten in onze Generatieve AI aanpak



Potentieel

Welke use-cases leveren strategisch voordeel op en hoe kunnen we de waarde ervan het beste ontsluiten?



Mogelijkheden van het platform

Welke mogelijkheden hebben we nodig om Generative AI use-cases te leveren (kopen, ontwikkelen en aanpassen)?



Beleid en risicobeheer

Hoe installeren we de juiste vangrails om de risico's van GenAI (privacy, ethiek) te beperken en tegelijkertijd snel te kunnen experimenteren?



Mensen

Hoe bereiden we ons personeel voor op generatieve AI?



Focus van vandaag



Partners

Welke partnerschappen moeten we aangaan en welke partnerschappen moeten we herzien?



Proces & Data

Data kwaliteit is essentieel voor goede Generatieve AI. Hoe verzekeren we eigenaarschap en beheer van de data?

Hoe begin je met Generative AI



1. Begrijp wat je al doet



2. Veranker AI in de strategie van je afdeling



3. Begin met een projectteam om te experimenteren met de eerste toepassingen



4. Denk na over de impact op je:

- Organisatie
- Leiderschap
- Cultuur
- Vaardigheden

Focus van vandaag

Hoe denk je dat Generative AI het werk zal veranderen?



"LET'S NOW MOVE ON TO THE AGENDA."

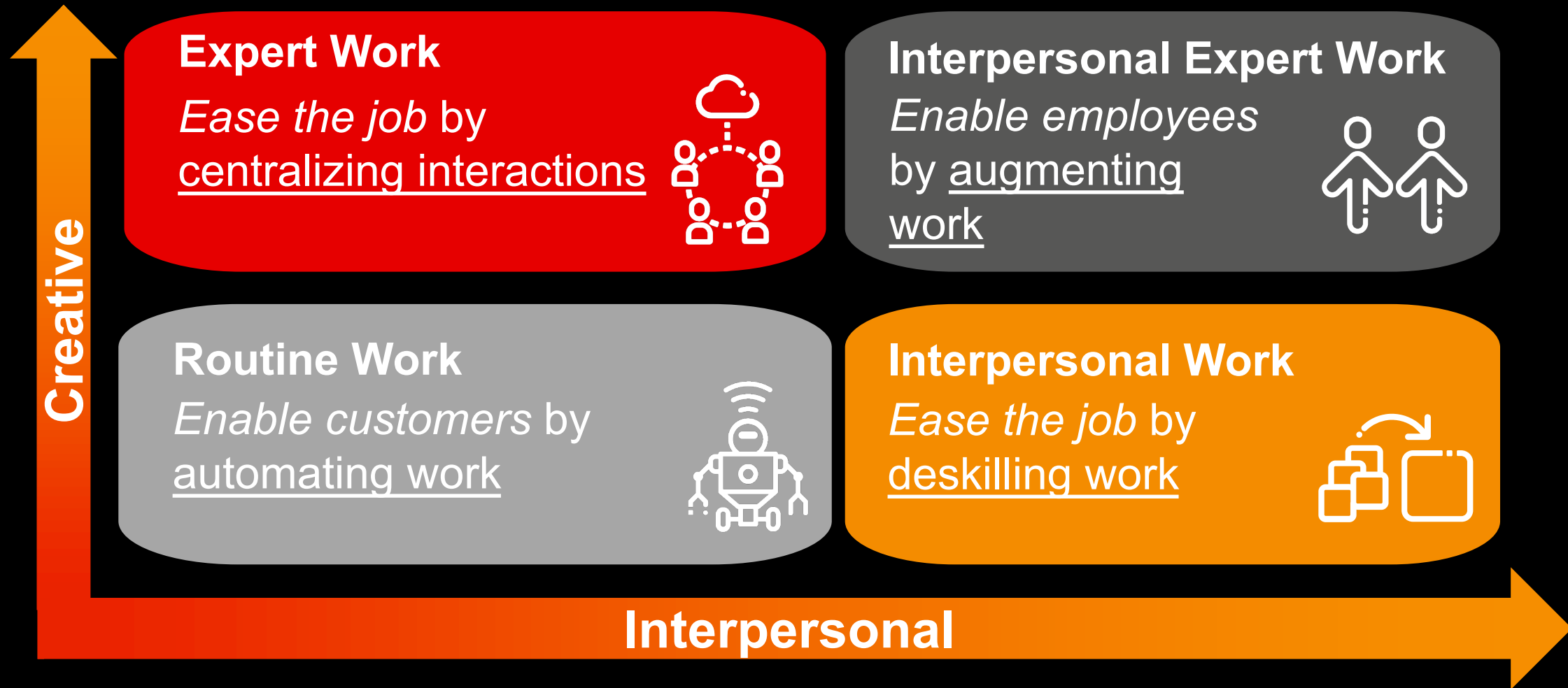


The background is a solid orange color. It is decorated with a pattern of small white squares and circles scattered across the entire surface. The text is centered in the middle of the image.

**Hoe gaat AI werk
veranderen?**

De mogelijkheden van AI verschillen per baan, afhankelijk van de activiteiten

ELKE BAAN HEEFT ANDERE ACTIVITEITEN, MET ANDERE EISEN QUA CREATIVITEIT EN INTERPERSOONLIJKE VAARDIGHEDEN. HIERDOOR ZIJN DE MOGELIJKHEDEN EN IMPACT VAN AI VOOR IEDERE BAAN ANDERS.



The background is a solid orange color with a pattern of small white squares and circles scattered across it.

GenAI use case: HR Chat voor HR Services

HR Chat – Slimmer antwoord geven op vragen voor medewerkers en HR Services

KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE KAN HELPEN MET HET VINDEN VAN INFORMATIE GERELATEERD AAN EEN VRAAG. MET BEHULP VAN GENAI KAN OOK EEN GEPAST ANTWOORD WORDEN GENGENEREERD.



Binnen VodafoneZiggo kunnen medewerkers informatie vinden over beleid, werkwijzen en systemen via **selfservice** of **antwoorden van een specialist**.



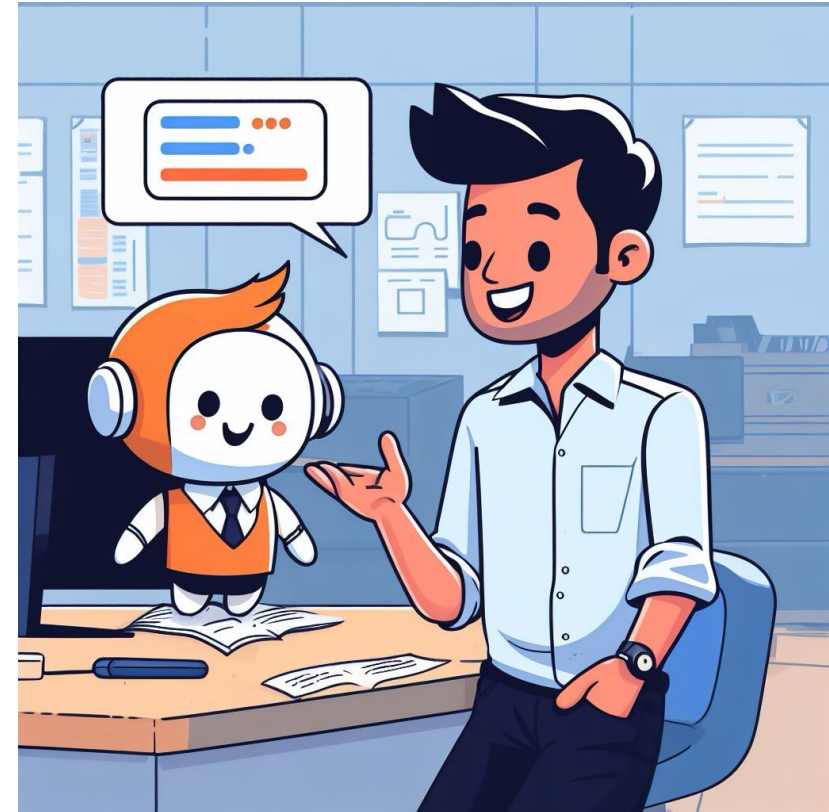
Het **vinden van informatie via deze kanalen kost tijd** voor zowel de werknemer als de HR specialist



Om de tijd die HR en werknemers besteden aan het vinden van antwoorden op HR-gerelateerde vragen te verminderen en de werknemerservaring te verbeteren, kan de **mogelijkheid tot selfservice in geval van HR-vragen worden verbeterd**.



Om de mogelijkheid tot selfservice te verbeteren, is een **chatbot-oplossing ontwikkeld die in staat is om vragen over de employee journey correct te beantwoorden**



HR Chat in action

1

Medewerker
stelt een vraag



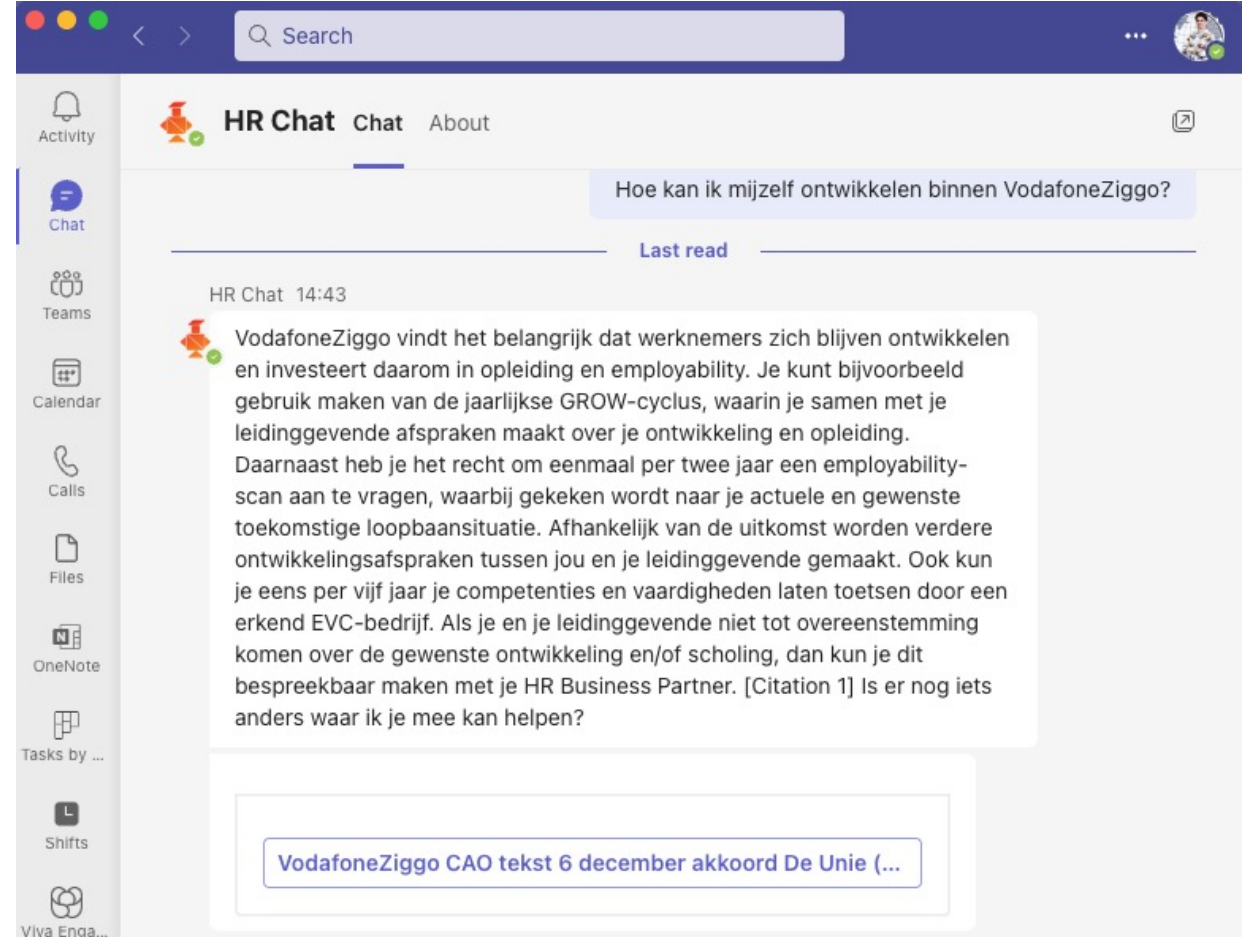
2

Een AI-model haalt
relevante documenten op uit de
HR-kennisbank



3

ChatGPT **genereert een antwoord** op basis van:
1) De vraag,
2) Relevante documenten
3) Gedragsinstructies



HR Chat zoals deze nu getest wordt binnen VodafoneZiggo

HR Chat – Wat hebben we geleerd tot nu toe?

DANKZIJ EEN EVALUATIE MET 457 VRAGEN¹ WETEN WE NU DAT DE SLEUTEL TOT EEN GOEDE CHATBOT ANNO 2023 IN GOEDE KENNISDOCUMENTATIE LIGT.



Beschikbaarheid van documenten

HR Chat presteert zeer goed, en antwoord 94% correct, mits relevante documenten beschikbaar zijn voor de vraag. Als deze niet beschikbaar zijn werd in 70% correcte opvolging gegeven.



Volledigheid van documenten

Als een document onvolledig is, kan HR Chat ook geen volledig antwoord geven. Een voorbeeld is een document waarin een proces stap ontbreekt.



Kwaliteit van documenten

Als de kwaliteit laag is, e.g. foute of gedateerde informatie, geeft HR Chat zelfverzekerd een fout antwoord.

HR Chat – Volgende stappen

VOORDAT WIJ EEN CHATBOT REALISEREN DIE VOOR 7000 MEDEWERKERS VAN VODAFONEZIGGO AAN VRAGEN KAN BEANTWOORDEN, TOETSEN WE EERST DE GEBRUIKERSERVARING ONDER CIRCA 30 MEDWERKERS



Betere kennisdocumentatie binnen de HR Afdeling

HR breed wordt gekeken naar het verbeteren van hoe we kennis documenteren en beheren. Niet alleen voor kunstmatige intelligentie, maar ook voor onze medewerkers.



Gebruikerstest met medewerkers

Met circa 30 medewerkers uit HR, onze privacy afdeling en ondernemingsraad gaan we toetsen hoe de huidige ervaring met HR Chat bevalt.



Gebruikerstest met HR Servicedesk medewerkers

Met medewerkers uit onze HR Servicedesk afdeling kijken we hoe goed HR Chat kan ondersteunen in het beantwoorden van vragen.

The background is a solid orange color. It is decorated with a pattern of small white squares and circles scattered across the entire surface. The text is centered in the middle of the image.

**Wat gaat de rol
van HR worden?**

Mensen zijn de sleutel tot het realiseren van het potentieel van AI

OM HET POTENTIEEL VAN KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE TE REALISEREN, MOETEN UW MEDEWERKERS DE MOGELIJKHEID, MOTIVATIE EN HET VERMOGEN HEBBEN OM KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE TE GEBRUIKEN



Opportunity

Kan ik AI gebruiken in mijn werk?



Motivation / incentives

Waarom zou ik AI gebruiken in mijn werk?



Ability & Skills

Hoe kan ik AI gebruiken in mijn werk?

Wat hebben jouw mensen nodig om succesvol te zijn in het tijdperk van AI?

OM JOUW MEDEWERKERS KLAAR TE STOMEN VOOR SUCCES, MOET HR INSPELEN OP DE VERANDERENDE VRAAG NAAR LEIDERSCHAP, TALENT, CULTUUR EN ORGANISATIE. IK ZIE DE VOLGENDE UITDAGINGEN.

Leiderschap

Werknemers moet de kans krijgen om te experimenteren^{1, 2}.

Medewerkers moeten gemotiveerd zijn om gebruik te maken van AI¹

Cultuur

Innovatie en experimenteren moet in het DNA van de medewerkers zitten³

Een gedeelde verantwoordelijkheid voor ethische AI in de cultuur is essentieel om vertrouwen in AI te creëren onder medewerkers

Medewerkers zullen behoefte hebben aan balans in (individueel) welzijn naarmate de productiviteit en snelheid toenemen.¹

Talent

Nieuwe vaardigheden en capaciteiten zullen talent definiëren²

- AI zal herdefiniëren welke eigenschappen tot hoge prestaties leiden
- Soft skills die mensen onderscheiden van AI worden relevanter.
- De diversiteit van denken zal afnemen bij het gebruik van AI

Het leren van vaardigheden op het werk zal worden beïnvloed door AI³

Organisatie

Werknemers hebben een organisatie nodig die flexibel genoeg is om de nieuwe toepassingen van GenAI aan te kunnen

Banen zullen veranderen en vloeiender worden. Job design zal functies en banen in staat stellen om te voldoen aan de veranderende vraag aan werk.

1. Marin-Garcia, J. A., & Tomas, J. M. (2016). Deconstructing AMO framework: A systematic review. *Intangible capital*, 12(4), 1040-1087.

2. Candelon, F., Kray, L., Rajendran, S., & Zuluaga Martínez, D. (2023, September 21). How People Can Create—and Destroy—Value with Generative AI. BCG. <https://www.bcg.com/publications/2023/how-people-create-and-destroy-value-with-gen-ai>

3. McKinsey & Company. (2018, May 1). The organization of the future: Enabled by gen AI, driven by people. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-organization-of-the-future-enabled-by-gen-ai-driven-by-people>

The background is a solid orange color with a subtle gradient. It is decorated with numerous small, white, semi-transparent geometric shapes, including squares and circles, scattered across the entire surface.

En nu?

Iedereen kan beginnen met Kunstmatige Intelligentie in HR!

IK HOOP DAT JE EEN BETER BEGRIP HEBT GEKREGEN VAN HOE AI HET WERK ZAL VERANDEREN EN WELKE ROL HR KAN SPELEN IN HET TIJDPERK VAN KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE. HIERONDER MIJN AANBEVELINGEN.



Begin!

1. Controleer intern of er richtlijnen zijn voor veilig experimenteren met Generative AI binnen jouw organisatie
2. Start zelf met experimenteren met bijvoorbeeld ChatGPT en motiveer je team om dit ook te doen.



Identificeer en ondersteun AI toepassingen

1. AI heeft impact op al het werk, ook binnen HR. Met 'HR Chat' als inspiratie, wat wordt je eerste use case in HR?
2. Kijk of er al AI-use cases zijn in jouw organisatie. Wat kan HR doen om te ondersteunen?



Werk samen aan een langetermijnvisie op AI

1. Om AI succesvol te kunnen gebruiken, is ondersteuning nodig op het gebied van Leiderschap, Talent, Cultuur en Organisatie. Zorg ervoor dat HR Leiders in jouw organisatie dit onderschrijven.
2. Verken met HR-vertegenwoordigers op cultuur, leiderschap, talent en organisatie hoe HR het beste kan ondersteunen op deze gebieden.

Vragen of sparren over (Gen)AI, data en HR?

Connect op LinkedIn

linkedin.com/in/levivdheijden

Of stuur een mailtje naar

Levi.vanderheijden@vodafoneziggo.com

