

Succesverhalen: interne AI-assistenten bij staffing/recruitment/HR-organisaties

Belangrijkste conclusie vooraf: het exacte model van dit project — één gepersonaliseerde assistent per medewerker met kennisbot + conceptmails in eigen stijl + ochtendbriefings + contractbewaking — bestaat als geheel nergens gedocumenteerd. Wat wél bewezen is: (a) per-recruiter AI-assistenten in de staffing-branch (Bullhorn/IDR, Adecco, ManpowerGroup), (b) per-rol maatwerk-assistenten op schaal (Moderna, Dust-klanten), en (c) interne kennisbots met harde cijfers (IBM). Ochtendbriefings en subsidie-tracking als AI-feature zijn vrijwel nergens publiek gedocumenteerd — dat deel van het project is dus voorloper-terrein, geen gekopieerd recept.

De 9 sterkste voorbeelden

1. The Adecco Group (wereldwijd staffing) + Salesforce Agentforce — het zwaarste bewijs

Gebouwd: AI-agents die per recruiter het voorscreenen overnemen (SMS/e-mail-gesprekken met kandidaten); recruiter stelt de input in, agent draait de campagne.

Resultaat (officieel, okt 2025): 1,2 miljoen kandidaat-interacties in 10 landen, 250.000 volledig afgeronde interviews, time-to-deliver -50%, fill rate meer dan 80%, campagne-preptijd van uren naar 10-15 minuten (-93%), prescreening van 10% naar 100% van kandidaten, 51-57% van gesprekken buiten kantoortijd. Doel: meer dan 50% van omzet "agentic AI-powered" eind 2026.

Kritisch: cijfers komen van Adecco/Salesforce zelf, maar zijn concreet, en door vakpers (SIA) overgenomen. Sterkste case in de branche.

Bron: <https://www.adecco.com/employers/resources/news/adecco-surpasses-one-million-ai-powered-candidate-interactions>

Extra: <https://www.adeccogroup.com/our-group/media/press-releases/the-adecco-group-completes-successful-first-agentic-ai-implementation-at-scale>

2. IDR (Amerikaans IT/healthcare-staffingbureau) + Bullhorn Copilot — dichtst bij "eigen assistent per recruiter"

Gebouwd: generatieve AI in het ATS per recruiter: conceptmails/SMS naar kandidaten en klanten (check-ins, afwijzingen, kandidaat-pitches) op basis van eigen dossierdata, met

instelbare toon.

Resultaat: 4 maanden pilot. COO-citaat: "ze hebben hun eigen assistent naast zich aan het bureau, elke dag" — snellere inwerktijd, minder training nodig voor admin-taken. Junior recruiters presteren op senior-niveau.

Kritisch: geen harde cijfers (geen uren/percentages), wel een echte, met naam genoemde klant.

Bron: <https://www.bullhorn.com/news-and-press/press-releases/bullhorn-copilot-launches-ai-recruiting-tools/>

3. ManpowerGroup — Sophie (eigen AI-ecosysteem) + Carv voor recruiters

Gebouwd: Sophie = intern AI-platform dat per recruiter kandidaten prioriteert, gepersonaliseerde berichten opstelt en arbeidsmarktdata on-demand levert (14 markten). Daarnaast Carv: AI die intake-calls met hiring managers bijwoont en daarna automatisch vacatureteksten, verslagen en kandidaatprofielen klaarzet.

Resultaat: ongeveer 30% van nieuwe klantomzet komt uit AI-gescoorde kansen; Sophie wordt in klantwinsten expliciet als doorslaggevend genoemd. Carv claimt "tot 30% van de dagelijkse tijd terug" — dat is vendor-marketing zonder onafhankelijke onderbouwing.

Kritisch: Sophie-cijfers via diginomica (onafhankelijke vakpers) zijn redelijk; Carv-deal is van juli 2025 en heeft nog geen bewezen resultaten.

Bron: <https://diginomica.com/talent-tech-how-manpower-powering-talent-ai-arms-race-sophie-fore>

Carv-deal: <https://www.manpowergroup.com/en/news-releases/news/manpowergroup-talent-solutions-partners-with-carv-as-part-of-its-strategy-to-embed-gen-ai-within-recruitment>

4. Moderna + OpenAI — beste bewijs voor "een assistent per medewerker/rol" (niet staffing, wel hét referentiemodel)

Gebouwd: ChatGPT Enterprise met 750+ maatwerk-GPT's per rol/team binnen 2 maanden — juridische assistent, lab-notebook-assistent, compliance-checker, etc. Precies het "geen generieke chatbot, maar per rol"-model.

Resultaat: gemiddeld 120 AI-gesprekken per gebruiker per week; 40% van gebruikers bouwde zélf GPT's; legal-afdeling 100% adoptie; eerdere interne bot (mChat) al 80% adoptie.

Kritisch: farma, geen mensenwerk-organisatie — maar dit is de meest geciteerde case (ook Harvard Business School-case) voor het per-medewerker-model.

Bron: <https://www.constellationr.com/insights/news/moderna-uses-openais-chatgpt-enterprise-scale-750-gpts>

Officiële case: <https://openai.com/index/moderna/>

5. Malt (Europees freelance-bemiddelingsplatform, 800.000 freelancers) + Dust

Gebouwd: multi-agent-systeem per team: dispatcher-agent routeert vragen naar specialist-agents (legal/compliance, profielen, betalingen) die conceptantwoorden in 5 talen schrijven vanuit kennisbank + CRM. Plus "Malty AI" in Slack: interne kennisbot voor alle medewerkers.

Resultaat: conceptantwoord van ongeveer 5-6 minuten naar seconden; ticket-afhandeltijd -50%; 100% van het CX-team gebruikt de agents dagelijks.

Kritisch: cijfers via Dust (leverancier), maar met naam, team en werkwijze — geloofwaardig. Dust-klanten breed (Qonto, Alan, Doctolib) halen 70%+ wekelijkse adoptie; dit is het beste bewijs dat "veel kleine specialist-assistenten" beter werkt dan één generieke bot.

Bron: <https://dust.tt/customers/malt-customer-support> (laadt via JavaScript; spiegel: <https://blog.dust.tt/malt-customer-support/>)

6. IBM AskHR — de maatstaf voor interne HR-kennisbots

Gebouwd: agentic AI-assistent voor alle medewerkers voor HR-vragen en -taken (verlof, contracten, beleid), gekoppeld aan HR-systemen.

Resultaat: 11,5 miljoen interacties in 2024, 94% zonder mens opgelost, -75% support-tickets sinds 2016, -40% operationele HR-kosten in 4 jaar, 99% adoptie onder managers.

Kritisch: eigen cijfers van IBM (dat er ook Watson-diensten mee verkoopt), maar over jaren consistent gerapporteerd en breed overgenomen door vakpers (o.a. Josh Bersin).

Bron: <https://www.ibm.com/case-studies/ibm-askhr>

7. Randstad — "Randstad GPT" (intern experimenteerplatform)

Gebouwd: intern AI-platform waar medewerkers zelf tools bouwen op interne wiki's/databases: vacaturetekst-generator, kennisbot, onboarding-assistent.

Resultaat: vacaturetekst van ongeveer 45 minuten naar 3-5 minuten.

Kritisch: enige publieke bron is een podcast-interview met Randstads AI-lead — geen officiële case study, cijfers niet onafhankelijk te verifiëren. Wel relevant: 's werelds grootste

uitzender kiest hetzelfde model (medewerkers bouwen eigen assistenten).

Bron: <https://www.projectpro.io/podcast/title/ai-in-recruitment>

8. Nederlandse uitzendbranche — Lexi AI (CAO-kennisbot) + Byner

Gebouwd: Lexi AI = kennisbot op ABU/NBBU-CAO's en interne procesdocumentatie voor uitzendmedewerkers — dichtst bij "contractbewaking/regelgeving-bot" in dit project. Byner lanceerde een personaliseerbare AI-assistent per recruitmentbureau.

Resultaat: claim: CAO-vraag van 15 minuten handmatig zoeken naar 30 seconden.

Kritisch: dit is leveranciers-marketing zonder genoemde klanten of onafhankelijke cijfers. Het Flexmarkt-artikel (vakpers) bevestigt de trend maar noemt ook geen harde cijfers.

Bron vakpers: <https://www.flexmarkt.nl/brancheinformatie/de-impact-van-ai-op-de-uitzendbranche-je-houdt-veel-meer-tijd-over-voor-menselijk-contact/>

Vendor: <https://lexiai.nl/>

9. Integrity Staffing Solutions & Trillium (VS, volume-staffing) — voice-AI, vendor-reported

Gebouwd: AI-recruiter (voice/chat) die screeningsgesprekken per recruiter overneemt (via ConverzAI).

Resultaat (claims): Trillium: 15+ uur per recruiter per week bespaard, +400% afgeronde interviews. Integrity: 66.000 kandidaten bereikt in 18 maanden, 80% groei zonder extra recruiters.

Kritisch: alle cijfers komen van de leverancier (ConverzAI) — indrukwekkend maar niet onafhankelijk geverifieerd. Meenemen als indicatie, niet als bewijs.

Bron: <https://www.converzai.com/ai-for-staffing-recruiters/>

Wat ontbreekt in de markt (eerlijke gaten)

- Ochtendbriefings per medewerker: geen enkele gedocumenteerde case gevonden bij staffing-organisaties.
- Subsidie-tracking/contractbewaking via AI: alleen generieke contract-AI (bijvoorbeeld Wakam via Dust: contractanalyse -50% tijd), niets specifiek voor arbeidsbemiddeling/subsidies.

- Reddit/Hacker News: gerichte zoekopdrachten leverden geen betrouwbare first-person praktijkverhalen op van recruitmentbureaus die dit zelf bouwden — de discussies daar gaan over kennisfragmentatie in het algemeen, niet over dit soort implementaties.

Bruikbaarheid voor het eigen verhaal: Adecco (branche-bewijs op schaal), IDR/Bullhorn (per-recruiter assistent), Moderna (per-rol model) en IBM (kennisbot-ROI) vormen samen een sluitende bewijsketen; Malt/Dust bewijst het "meerdere kleine specialist-assistenten"-ontwerp; de Nederlandse bronnen (Flexmarkt, Lexi) tonen dat de Nederlandse flexbranche dezelfde kant op beweegt maar nog geen bewezen totaaloplossing heeft — het project loopt dus vóór op de markt.