

A person's hands are shown typing on a laptop keyboard. Overlaid on the image is a glowing, stylized head profile containing a large gear with the letters 'AI' inside. The background is dark with some bokeh light effects. In the top left corner, there is a small yellow square icon. In the bottom right corner, there is a small teal square icon.

AI

van hype naar
praktische toepassing



'Wat kunnen we met AI?' Het is de meest gestelde vraag in alle takken van het bedrijfsleven. AI-experts beloven gouden bergen en nieuwe AI-tools schieten als paddenstoelen uit de grond. Maar als MKB-ondernemer mis je vaak de kennis en expertise om te bepalen waar voor jou de waarde zit in AI. Lees in deze paper hoe je de hype achter je laat en aan concrete, praktische AI-toepassingen werkt.

Bij DataVisual werken we meestal met MKB-bedrijven met tussen de 100 en 1000 werkplekken. Dat zijn bedrijven waar behoorlijk wat data beschikbaar zijn en waar veel bedrijfsprocessen en werkzaamheden beter en efficiënter zouden kunnen met AI.



Natuurlijk speelt de situatie op de arbeidsmarkt daarbij een rol. Geschoold personeel is schaars en het zelf opleiden van mensen kost veel tijd en geld. Investerings die weer verdwijnen als iemand besluit om ergens anders te gaan werken. De meeste bedrijven snappen dat AI een rol kan spelen in het efficiënter verdelen van kennis over de organisatie, zodat ook medewerkers met minder kennis en ervaring complexe problemen kunnen oplossen. Maar AI bevrijdt ook de medewerker zelf van saai routinewerk, zodat ze meer tijd overhouden voor werk dat leuker en leerzamer is, én meer waarde levert voor klanten.

Maar hoe dan? Waar beginnen we? Als je deze paper gelezen hebt, weet je in welke vormen je AI kunt uitrollen in je bedrijf, welke stappen je daarvoor moet zetten, hoe je het veilig houdt en wat het je oplevert.

Laten we aan de slag gaan!





Twee vormen van AI

AI heeft binnen bedrijven twee
verschijningsvormen.

01

AI als persoonlijke assistent



Deze kennen we in de vorm van ChatGPT of Microsoft Copilot: Chat-applicaties die met bijna alles kunnen helpen, van het schrijven van een mail tot het analyseren van een businessplan. Copilot integreert diep met Office, Teams en andere onderdelen van Microsoft 365, houdt alle data netjes binnen je eigen omgeving en is dus ideaal om op een veilige manier sneller je werk te doen.

Een belangrijk aspect van deze vorm van AI is dat hij heel breed toepasbaar is en dat mensen dus zelf kunnen bedenken wat ze ermee doen en hoe ze er waarde uit halen. Dat maakt implementatie relatief eenvoudig.



02

AI in je bedrijfsprocessen

De volgende stap met AI is om een AI-algoritme te voeden met de kennis uit jouw organisatie en die kennis dan op een slimme manier terug in het proces te brengen. Bijvoorbeeld door het antwoord op een technische vraag te baseren op de inhoud van handleidingen en eerdere klantcommunicatie. Of door een camera in een fabriek een product te laten goedkeuren. Nu ben je dus niet op het niveau van de individuele gebruiker, maar op procesniveau met AI bezig. Je haalt waarde uit informatie die je al had, maar die grotendeels verborgen bleef omdat hij ongestructureerd is en dus lastig te doorzoeken.

Voor deze vorm van AI moet je meestal software laten ontwikkelen en een data-infrastructuur opbouwen. Een grotere investering dus, maar de impact op kwaliteit en efficiëntie van je diensten kan gigantisch zijn.

In de praktijk zien we bijna altijd dat bedrijven met beide vormen van AI aan het werk gaan.

The background image shows a dimly lit meeting room. In the foreground, a wooden conference table is partially visible. Several people are seated around the table, engaged in conversation. In the background, a large screen displays a dashboard with various charts and data. The overall atmosphere is professional and collaborative.

Praktische implementatie

Zoals gezegd is het uitrollen van AI als persoonlijke assistent binnen Microsoft 365 niet moeilijk. Het implementeren van AI in bedrijfsprocessen vraagt meer aandacht. Wij hanteren daarvoor een vast stappenplan.

Je weet al dat je waarde uit AI wilt halen door het in te zetten in je bedrijfsprocessen, maar je weet nog niet precies waar en hoe. Weet je dit al wel en heb je een concreet probleem voor ogen dat je met AI gaat oplossen? Heel goed. Want dan heb je een voorsprong op de concurrentie en kun je stap 1, 2 en 3 overslaan. Geef je ons een concrete uitdaging, dan kunnen we een pilotproject in een paar weken live hebben.

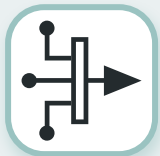
Zo niet, geen probleem. Dan beginnen we bij het begin.



Stap 1

Doelen stellen

De belangrijkste vraag is: wat wil je bereiken met AI? Welke uitdagingen, bottlenecks, kwaliteits-issues en inefficiënties zitten er in je product waar je vanaf wilt? Welke ambitie wil je vervullen, voor jezelf, voor je klanten en voor je medewerkers?



Stap 2

Procesanalyse

AI is een prachtige technologie, maar om te weten waar je hem kunt inzetten heb je eerst een procesanalyse nodig, waarbij we uitzoeken waar jouw mensen nou precies hun tijd aan besteden. Een frisse blik op manieren van werken die in de jaren gegroeid zijn en 'gewoon geworden' zijn. Dat is dus niet altijd leuk, maar het is nodig om te kunnen zien wat er efficiënter en beter kan.



Stap 3

Usecase bepalen

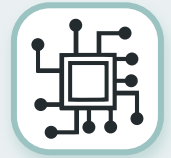
Nu kies je de toepassing waar je als eerste mee aan het werk gaat. De keuze baseer je op de verhouding tussen verwachte winst en hoe moeilijk de oplossing zal zijn om te implementeren. Begin dus het liefst met een relatief eenvoudige oplossing die veel waarde levert.



Stap 4

Technologiekeuzes maken

Nu je weet wat je wilt gaan doen, kun je de oplossing zelf gaan bedenken en in kaart brengen welke data en welke functionaliteit je nodig hebt.



Stap 5

Kritisch kijken naar data en infrastructuur

Bij het verzamelen van de nodige data kom je er meestal achter dat je datalandschap ook een update nodig heeft. AI kan namelijk niet zomaar met alle data werken. Om data samen te brengen en te zorgen dat de data van goede kwaliteit is, brengen we hem samen in een centrale opslag die ook voor toekomstige AI-toepassingen bruikbaar is. Zo spreid je je investering.



Stap 6

Kosten optimaliseren

Een heel belangrijk aspect, dat te vaak genegeerd wordt. Want hoe je AI inricht kan het verschil zijn tussen een rekening van 3.000 euro per jaar of een van 100.000 euro per jaar. We hebben verschillende frameworks voor het bouwen van een chatbot en voor het werken met data. Door daar slim mee om te gaan, kun je de kosten zo laag mogelijk houden.



Het is belangrijk om van je AI-project geen IT-feestje te maken, want juist je niet-technische medewerkers gaan met je AI werken. Zij moeten dus vanaf het begin betrokken zijn en vertellen wat ze nodig hebben voor hun werk.

Eigenlijk is er ook nog een stap 0 in dit proces: jezelf informeren.

Want hoe beter je zelf snapt wat de (on)mogelijkheden van AI zijn en hoe beter jij de hype van echte waarde kunt onderscheiden, hoe beter je weet wat je wilt en hoe helderder je kunt communiceren met je IT-partners en softwareleveranciers.



AI in je bedrijfsproces: een voorbeeld uit de praktijk

Bij een klant van ons integreerden we Azure OpenAI (de AI van Microsoft die dezelfde basis heeft als Copilot en ChatGPT) in het serviceproces. We verzamelden alle technische documentatie, handleidingen en eerdere klantcommunicatie. AI kan nu, op basis van al die informatie, in 85% van de gevallen een vraag van een klant goed beantwoorden.

Bij iedere klantmail die een servicemedewerker opent, staat nu automatisch een kant en klare antwoordmail. De medewerker controleert het antwoord, vult waar nodig aan en verstuurt het. Maar ook als een medewerker de mail nog moet aanvullen, is het overgrote deel van het zoekwerk al door de AI gedaan. De tijdswinst op deze afdeling met 60 mensen is enorm.

85% is trouwens wel een uitzonderlijke score. Werk je een businesscase uit voor AI, hanteer dan liever 70%. Houd er ook rekening mee dat tijdswinst nooit het enige doel is. Je kunt met een redelijk werkend AI-systeem al 40% tijd besparen op je serviceafdeling (wat in dit geval zou neerkomen op 24 FTE), maar het zou een denkfout zijn om er zo naar te kijken.

Onze klant was slim genoeg om dat niet te doen en zag in plaats daarvan dat tickets niet meer uitliepen, dat het serviceniveau steeg omdat de antwoorden kwalitatief beter en consistenter waren. Daarmee verbeterde ook de klanttevredenheid.

Met minder werkdruk en minder stress op de afdeling ging het verloop – en daarmee de kosten van werving en opleiding – drastisch omlaag.



Veiligheid en privacy

We kunnen het niet over AI en data hebben zonder het ook over veiligheid en privacy te hebben. Tegelijkertijd moeten we dat onderwerp ook niet groter maken dan het is. Want werk je binnen een vertrouwde, veilige cloud-omgeving zoals Microsoft 365 of Microsoft Azure, dan is je data veilig. Met of zonder AI.

Een paar aandachtspunten zijn er wel:

01

AI maakt informatie vindbaar, waarvan je mensen misschien niet eens wisten dat het bestond. Het kan zijn dat daar documenten bij zitten die je bij nader inzien toch beter wilt afschermen. In de testfase van een AI-project houden we dit altijd in de gaten en waar nodig passen we het beveiligingsbeleid aan.

03

De totstandkoming van AI-antwoorden moet herleidbaar zijn. Een AI kan fouten maken, maar soms is de input ook gewoon verkeerd. Het is dus belangrijk om te weten waar een antwoord vandaan komt, zodat je weet wat je moet doen om de resultaten te verbeteren.



02

Rechten en rollen blijven geldig. Als een medewerker documenten via de normale apps niet mag inzien, lukt dat via AI ook niet.

04

Copilot houdt je data binnen je organisatie. De AI-oplossingen die wij bouwen, geven je data nooit aan derden. Maar ook de gegevens die je invoert in de standaard Copilot in je Microsoft 365-omgeving wordt door Microsoft niet gebruikt om het taalmodel te trainen en kan dus nooit ergens anders opduiken. Dit is een erg belangrijk criterium bij het kiezen en bouwen van AI-tools.



Resultaten: dit is wat AI onze klanten bracht

De hype rond AI mag dan begonnen zijn met de introductie van ChatGPT, bij DataVisual waren we al lang daarvoor bij klanten met AI bezig. Soms was de technologie waar we mee werkten zo nieuw, dat de mensen van Microsoft meekijken en meedachten. We hebben dus ook een goed beeld van wat er mogelijk is met AI en welke concrete resultaten bedrijven ermee behalen:

Hogere efficiency. De productiviteitswinst die je haalt met AI, haal je met geen andere techniek.

Kortere doorlooptijden. Minder zoeken voor de medewerker is minder wachten voor de klant. Dit heeft ook een positief effect op klanttevredenheid en klant trouw.

Betere kwaliteit voor de klant.

Kortere doorlooptijden zijn fijn voor de klant, maar AI combineert ze meestal met betere en meer volledige antwoorden. Een resultaat dat zonder AI niet haalbaar is.



Minder scholing nodig. Medewerkers op technische afdelingen en op de klantenservice hebben minder parate kennis nodig, omdat AI de kennis veel beter toegankelijk maakt binnen het proces. In plaats van te studeren op kosten van de baas, doen mensen de kennis dus op tijdens hun dagelijks werk.

Minder stress en frustratie.

Herhalend, foutgevoelig werk dat nooit af lijkt te komen: met AI hebben we het voor heel veel medewerkers drastisch verminderd.

Lagere kosten. Hoewel we blijven zeggen dat kostenbesparingen niet de belangrijkste motivatie moeten zijn voor je AI-project, kunnen ze toch behoorlijk oplopen. Tot wel 100.000 euro per jaar voor een middelgroot MKB-bedrijf.



Dat AI niet zomaar een technologie is, blijkt uit het feit dat je deze voordelen kunt combineren. Waar je bij conventionele technologie moet kiezen tussen óf sneller, óf goedkoper, óf beter, kun je ze met AI alle drie krijgen. Je kunt dus meer doen met dezelfde mensen, je onderscheiden in de markt door sneller én beter te zijn en afrekenen met stroperige processen in je bedrijf.

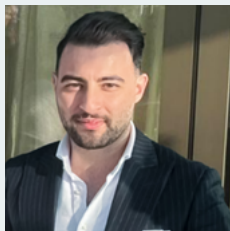
Maar dan moet je wel aan het werk gaan.

Boek nu je workshop



Denk samen met de experts van DataVisual na over de mogelijkheden van AI. Zij praten je bij over de laatste ontwikkelingen en delen inspirerende cases. En ze gaan natuurlijk samen met jou op zoek naar de waarde van AI in jouw bedrijf. Na de workshop heb je de kennis én de inspiratie om in jouw bedrijf maximaal resultaat uit AI te halen.

Boek je AI-workshop met DataVisual



Eerst kennis maken?
Plan een afspraak
met Jozef.

