



PvKO 16 april 2025

AI-gedreven klantbegrip in actie

Jelle Plass & Gijs Besselink
Experts in strategie, innovatie & conversational AI

Waarom deze sessie?

*AI is overal, maar de échte revolutie
gaat dieper dan de oppervlakte.*

Het transformeert niet alleen klantcontact,
maar hoe we intern werken, zoeken en beslissen.

Conversational AI in actie: Intern & Extern



- Slimme HR/IT assistentie (direct antwoord)
- Kennis direct vindbaar (geen zoek)
- Processen versnellen (bv. ziekmelden)
- Betere beslissingen door data-inzicht

- Persoonlijk productadvies (op maat)
- Complexe diensten helder uitgelegd
- Directe voice interactie met merk
- 24/7 consistente klantenservice



Vraag

*“Waar gebruik jij
vandaag AI al voor
binnen je organisatie?”*



Of ga naar
menti.com en
gebruik de code
45316454

Wat is conversational AI?

De basis en mogelijkheden

De Pijn van Traditioneel Zoeken

*“Informatie is de levensader van elke organisatie...
maar het vinden ervan is vaak een lijdensweg”*

Herkenbaar?

- Eindeloos documenten doorspitten (PDF's, Word, etc.)
- Verdwalen op het intranet of in mappenstructuren
- Collega's storen (en hopen dat zij het weten)

Gevolg:

Tijdverlies, frustratie, gemiste kansen, onnodig investeren

De Evolutie: Van Zoekbalk naar Dialoog

Conversational AI biedt een fundamenteel andere benadering:

Van: Statisch zoeken op keywords

Naar: Dynamisch vragen in natuurlijke taal

Van: Overload aan resultaten (400+ hits)

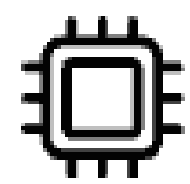
Naar: Eén relevant antwoord.

Van: Puur woorden matchen

Naar: Diepgaand intentie begrijpen

Wat is Conversational AI?

Technologie die ons natuurlijk laat communiceren. Het is alsof je met een deskundige collega praat, niet met een machine.



Large Language models (LLMs)

De 'hersenen' (GPT, Claude, Gemini).



Organische dialoog

Kan vervolgvragen stellen, begrijpt context.



Context & intentie begrip

Snapt wat je bedoelt, niet alleen wat je typt.





De fundamentele shift (1/3)

Context is Koning

- Geen giswerk meer naar de perfecte zoekterm!
- Conversational AI begrijpt de context en nuance
- Het draait om jouw bedoeling

De fundamentele shift (2/3)

Van monoloog naar dialoog

- Geen statische resultatenlijst meer
- Stelt verhelderende vervolgvragen
- Onthoudt context (geheugen) binnen het gesprek
- Verfijnt antwoorden iteratief



De fundamentele shift (3/3)

Van vinder naar partner

- Als actieve partner (iedere dialoog)
- Acties kunnen initiëren (taken, meetings)
- Verwerken & gebruiken (samenvatten, analyses)
- Genereren (posts, emails)

Conversationalele Impact

Impact op organisaties:

Efficiëntie & inzicht

-  Kennisdeling (collectieve kennis)
-  Inzicht (data verrijking)
-  Productiviteit (direct bruikbare output)
-  Besluitvorming (sneller de juiste info paraat)

Impact op consumenten:

Engagement & merkbeleving

-  Personalisatie (Hyper-relevant)
-  Klantervaring (24/7 en natuurlijkere hulp)
-  Merkbinding (Empathische AI-interacties)
-  Engagement (proactieve adviseur)

Meer dan een Slimme chatbot

"Conversational AI is de nieuwe, intuïtieve interface naar informatie, begrip en waarde."

Intern: kennis ligt overal (en nergens)

- **Server documenten**
- **Hoofden van (oud-)medewerkers**
- **E-mails & chats**
- **Oude systemen / databases**

De realiteit: cruciale kennis is vaak versnipperd en moeilijk toegankelijk.

Gevolg: Inefficiëntie, frustratie, inconsistente antwoorden, afhankelijkheid van specifieke personen.



Voorbeeld:

HR onboarding versnellen

Directe vragen van nieuwe medewerkers

- *"Hoe vraag ik verlof aan?"*
- *"Waar vind ik de bedrijfspresentatie?"*
- *"Wie is de contactpersoon voor IT-support?"*

Voordelen

- Direct & consistent antwoord (24/7)
- Bespaart HR-team veel repeterende vragen
- Verlaagt drempel voor nieuwkomers om info te krijgen
- Snellere en soepelere integratie



Voorbeeld:

IT Helpdesk ontlasten

Directe vragen van nieuwe medewerkers

- *24/7 Beschikbaarheid*
- *60% Minder standaardvragen*
- *Snellere oplossingen*

Voordelen

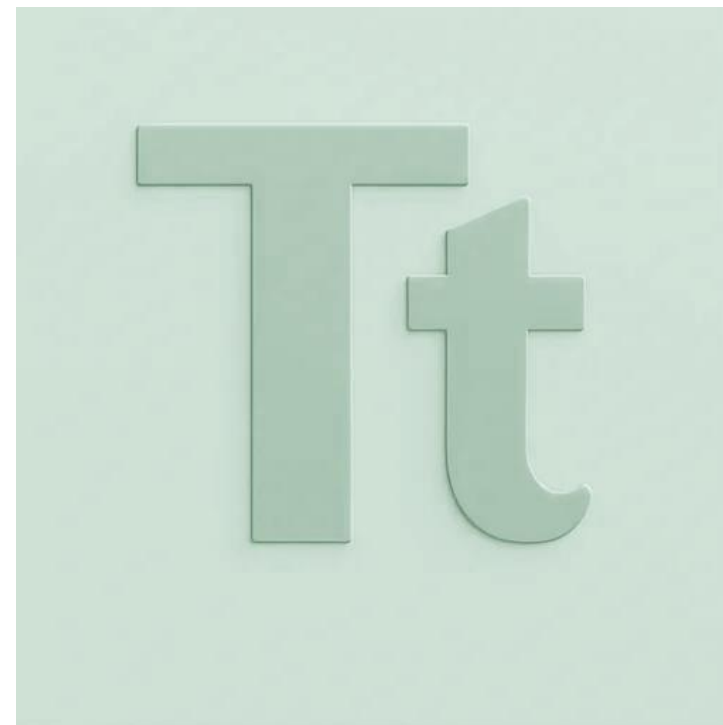
- Direct antwoord i.p.v. wachten op ticket
- Meer tijd voor complex werk voor IT-afdeling
- Voor veelvoorkomende problemen

Multimodale interactie

Moderne Conversational AI begrijpt en combineert verschillende soorten media.

Tekst

Typen van vragen & opdrachten



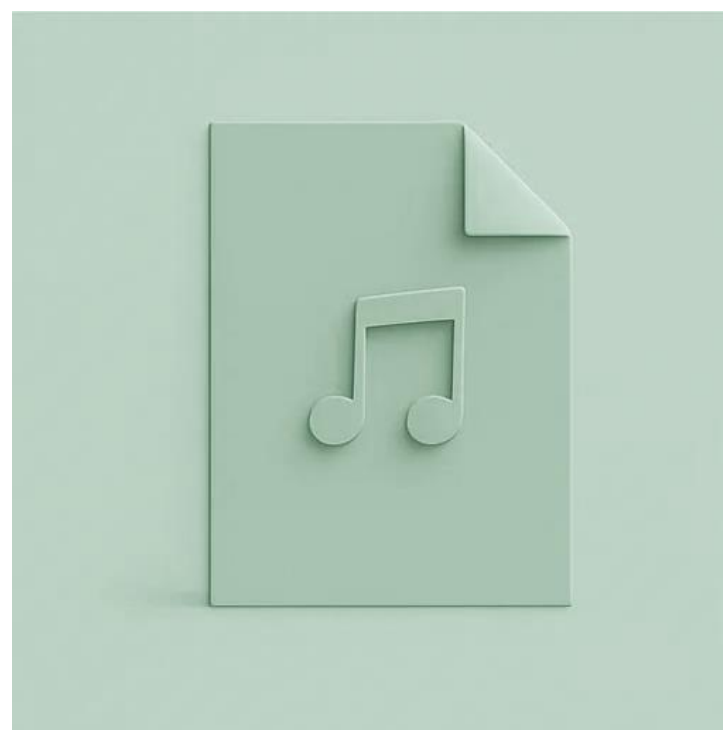
Documenten

Uploaden & vragen stellen over de inhoud



Voice

Natuurlijk gesprek met de AI



Afbeeldingen

Het genereren of analyseren van visuele input



Effectief prompten

Stellen van de juiste vraag

De kracht van effectief prompting

Conversational AI is krachtig, maar het **resultaat** hangt sterk af van je **vraag**.

Advanced prompting cheat sheet



Bouw een sterk prompt op in 4 delen

Deel 1

Eén of meerdere

Definieer een rol

Je bent een expert...

Accountant / Developer

Vertaler / UX designer

Marketeer / SEO expert

Schrijver / Copywriter

Deel 2

Gebruik één

Geef context

De onderstaande tekst is...

... een interview met de doelgroep

... het resultaat van een enquête

... een export uit een database

... een tekst uit een artikel

Deel 3

Gebruik meerdere

Geef taken mee

Analyseer deze tekst

Geef een samenvatting

Schrijf een blog

Debug deze code

Herschrijf deze tekst

Deel 4

Gebruik meerdere

Stel verwachtingen

Maximaal 300 woorden

Gebruik archetype: De ontdekker

Geschikt voor LinkedIn

Begin met een boeiende titel

Geef mij 10 variaties

Voorbeeldprompt

Je bent een expert analist en schrijver

De tekst hieronder is een interview met de doelgroep

Geef mij een samenvatting

Geef de klantreis als een bullet list

Geef mij een lijst met gegeven problemen

Geef een lijst met gegeven aanbevelingen

Gebruik per lijst 5 voorbeelden

Gebruik maximaal 300 woorden

Gebruik taalniveau B1

Vuistregel

Hoe **specifieker** je **prompt**, hoe **nauwkeuriger** het **resultaat**.

Gebruik zoveel taken en verwachtingen als mogelijk om je resultaat extra krachtig te maken. **Blijf hiermee experimenteren.**

1 Definieer een rol

Eén of meerdere

Je bent een expert: Marketeer / Developer / Copywriter / UX designer

2 Geef context

Gebruik één

Wij gaan: Een aantal bestanden analyseren / samenvattingen maken

3 Omschrijf je bijlages

Eén of meerdere

Transcriptie.txt Is een transcriptie van een interview tussen 2 personen

4 Geef taken mee

Gebruik meerdere

Geef mij: Een samenvatting / belangrijkste take-outs / lijst van quotes

5 Definieer de opmaak

Eén of meerdere

#titels ##subtitels *cursief* **bold** <variabelen> |tabel| -lijsten

6 Stel verwachtingen

Gebruik meerdere

Gebruik: maximaal 500 woorden / eenvoudige tekst / 5 voorbeelden

Extended prompting cheat sheet

*Complete prompts voor **assistenten** / **research** / **RAG***

Je bent een expert analist en schrijver Wij gaan een aantal bestanden analyseren Het bestand transcriptie.txt is een transcriptie van een interview tussen 2 personen.

Opdracht:

Geef mij een samenvatting

Geef de belangrijkste take-outs

Opmaak:

#titel

<take-out>

Gebruik maximaal 500 woorden. Gebruik eenvoudige tekst



Vraag

*Wat is jouw favoriete of
meest effectieve
prompt voor AI die je
(regelmatig) gebruikt?*

Laat anderen leren van je ervaringen.
Deel gerust je gouden tip!



Of ga naar
menti.com en
gebruik de code
45316454

Assistenten & agents

De overeenkomsten en verschillen

De evolutie in Conversational AI

Van zoekmachine naar assistent naar agent

Niet alleen antwoorden vinden maar juist actief helpen





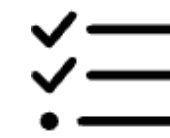
Méér dan een anonieme bot

AI persona's



Bewust ontworpen identiteit

Specifieke rol (HR-buddy, IT-supporter, productadviseur)



Taken & kennisdomein

Duidelijk afgebakend werkterrein en expertise



Persoonlijkheid & tone-of-voice

Merkconform en passend bij de doelgroep



Vastgelegde beperkingen

Wat wel / niet te doen / zeggen

Resultaat: Consistente, betrouwbare en context-specifieke interacties.

Voorbeelden

AI assistenten

Intern

 Onboarding buddy

Begeleidt nieuwe collega's door de eerste weken.

 Beleid coach

Van complexe documenten naar heldere antwoorden.

 Support GPT

Vangt eerste-lijs IT of facilitaire vragen op.

Extern

 Product adviseur

Helpt klanten kiezen o.b.v. persoonlijke behoeften.

 Uitleg assistent

Legt complexe verzekeringen of abonnementen uit.

 Merk ambassadeur

Biedt service in een on-brand tone-of-voice.

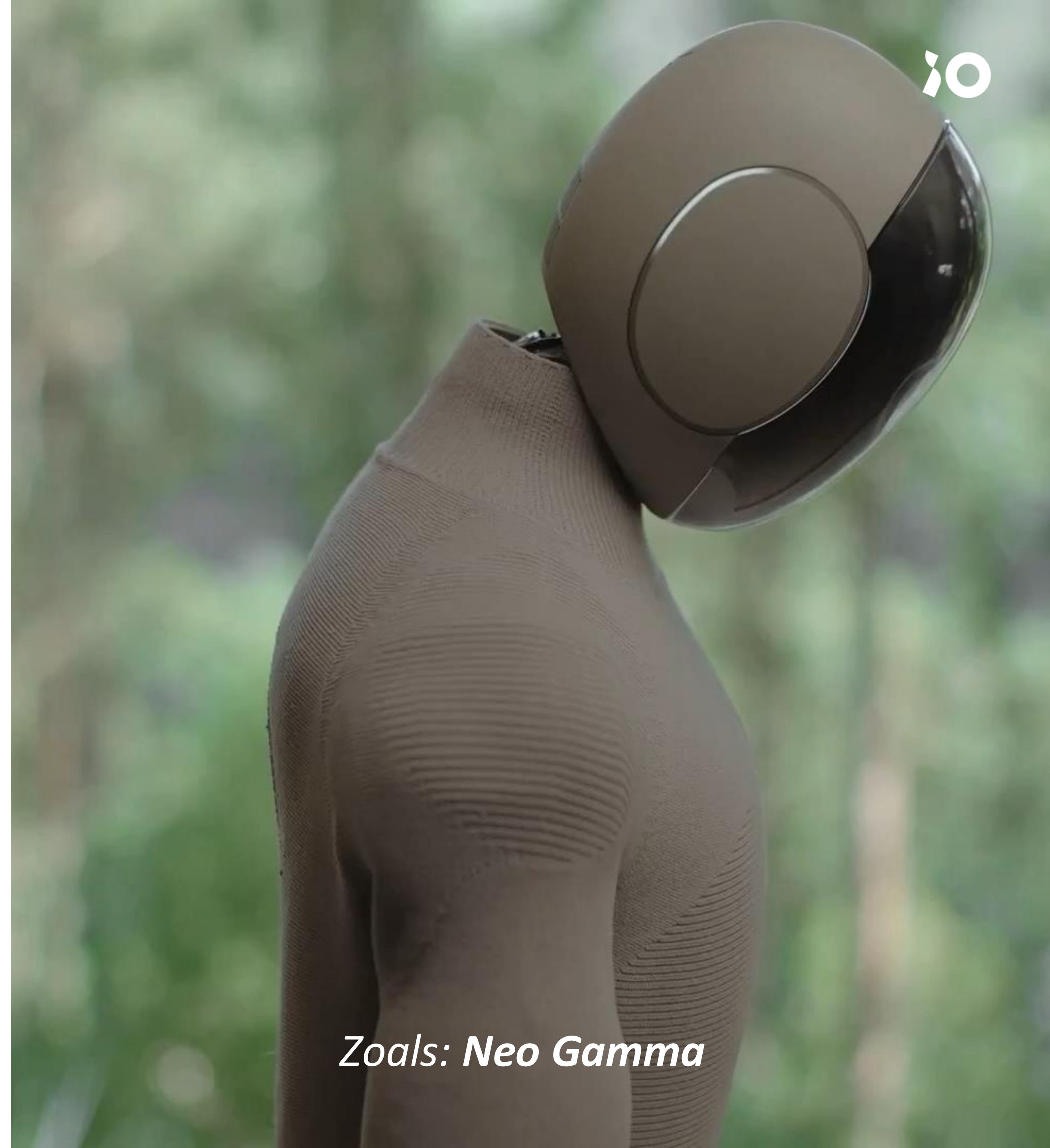
Nog een stap verder

AI agents

Na assistenten komen agents:

- Agents nemen **autonoom acties** om een doel te bereiken.
- Ze **redeneren**, nemen **beslissingen** en zijn **flexibel** in het uitvoeren van **taken**.
- Ze denken **proactief** mee en handelen **autonoom** en **zelfstandig**.

Zoals: Neo Gamma



Agents, veelbelovend maar...

De werkelijkheid

De realiteit van agents:

- In de **kinderschoenen**, volop in ontwikkeling
- Duidelijke **grenzen stellen** noodzakelijk
- Grondig **testen, testen** en nog eens **testen**
- **Menselijke controle** nodig
- **Wetgeving & aansprakelijkheid ?**

Zoals: zelfrijdende taxi's

Data veiligheid

De basis in orde

Implementatie: De Logische Vragen...

*Conversational AI biedt enorme kansen,
maar roept ook vragen op.*



Vertrouwelijke informatie & privacy?

Hoe zit het met de veiligheid van onze data?



Verantwoordelijkheid?

Wie is er verantwoordelijk als het misgaat?



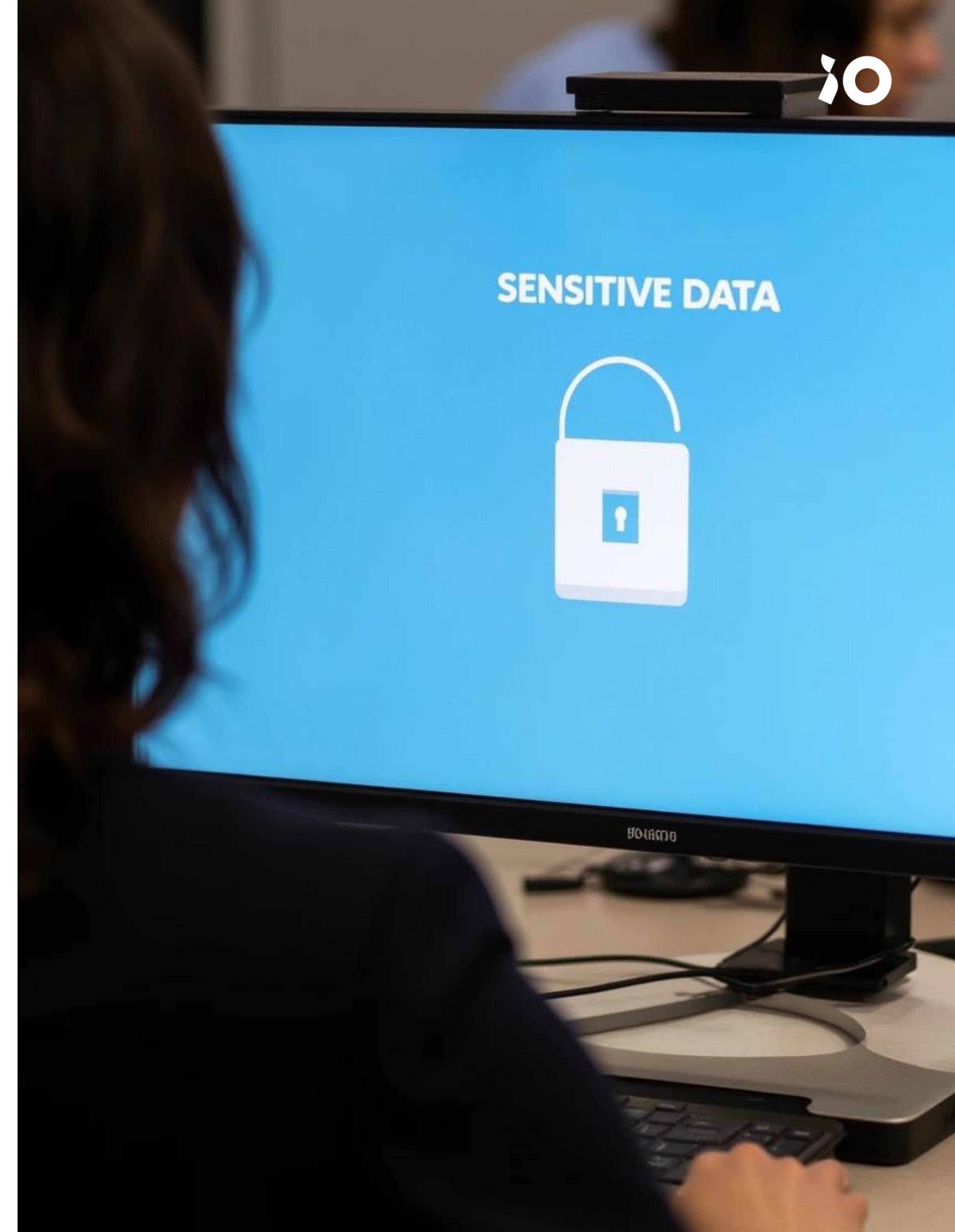
Grenzen van AI?

Wat mag AI wel en niet doen of beslissen?



Beginnen?

Waar en hoe begin je veilig?



Data & Veiligheid: Waar Gaat Je Data Heen?

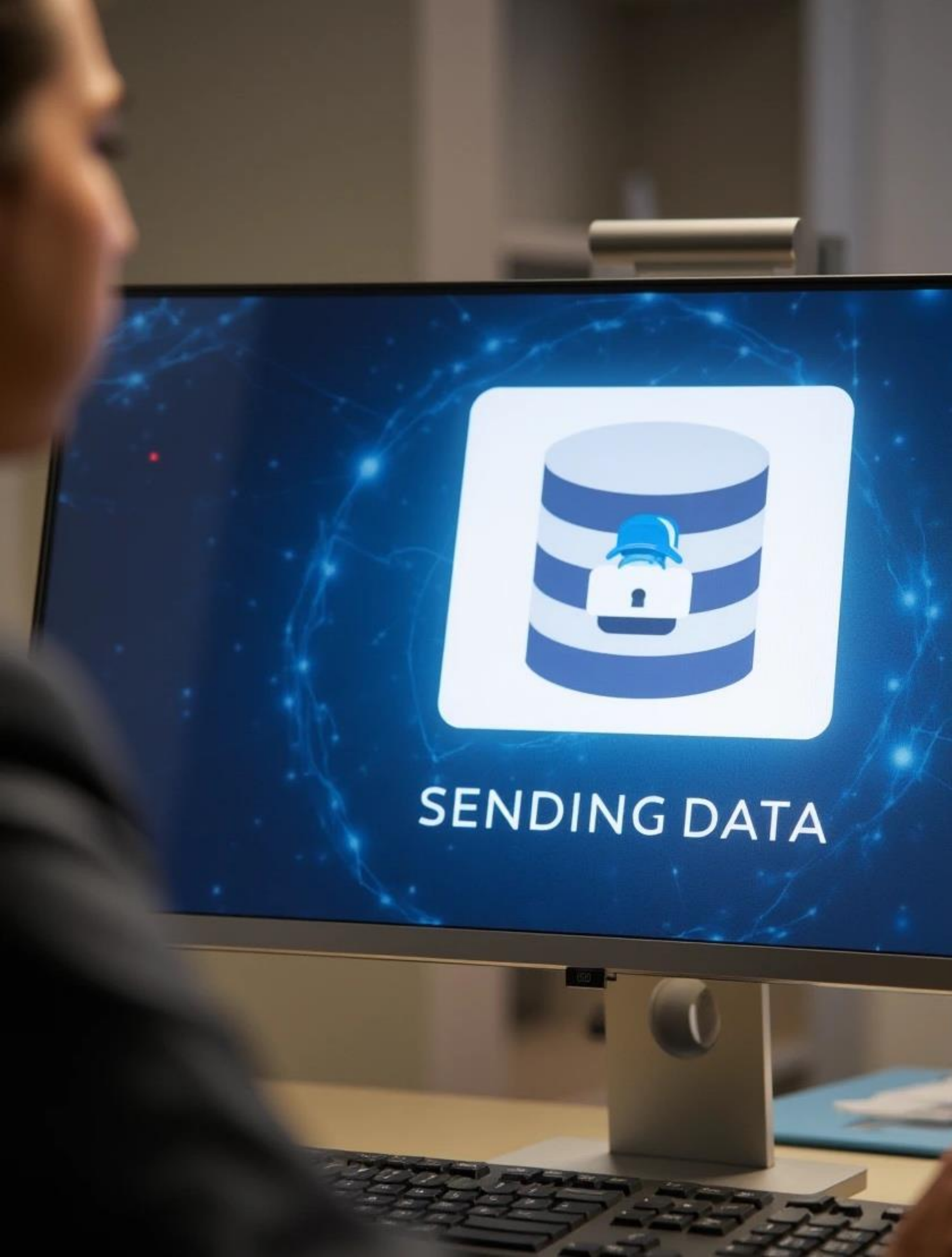
Publieke AI Tools (bv. gratis ChatGPT):

- Data verlaat mogelijk je organisatie.
- Risico bij invoer van gevoelige info (persoonsgegevens, bedrijfsgeheim).

Afgeschermdde Oplossingen:

- Draaien binnen eigen IT-omgeving (bv. Azure OpenAI) of via beveiligde enterprise tools.
- Data blijft intern en onder eigen controle.

Cruciaal onderscheid in hoe AI met je data omgaat.



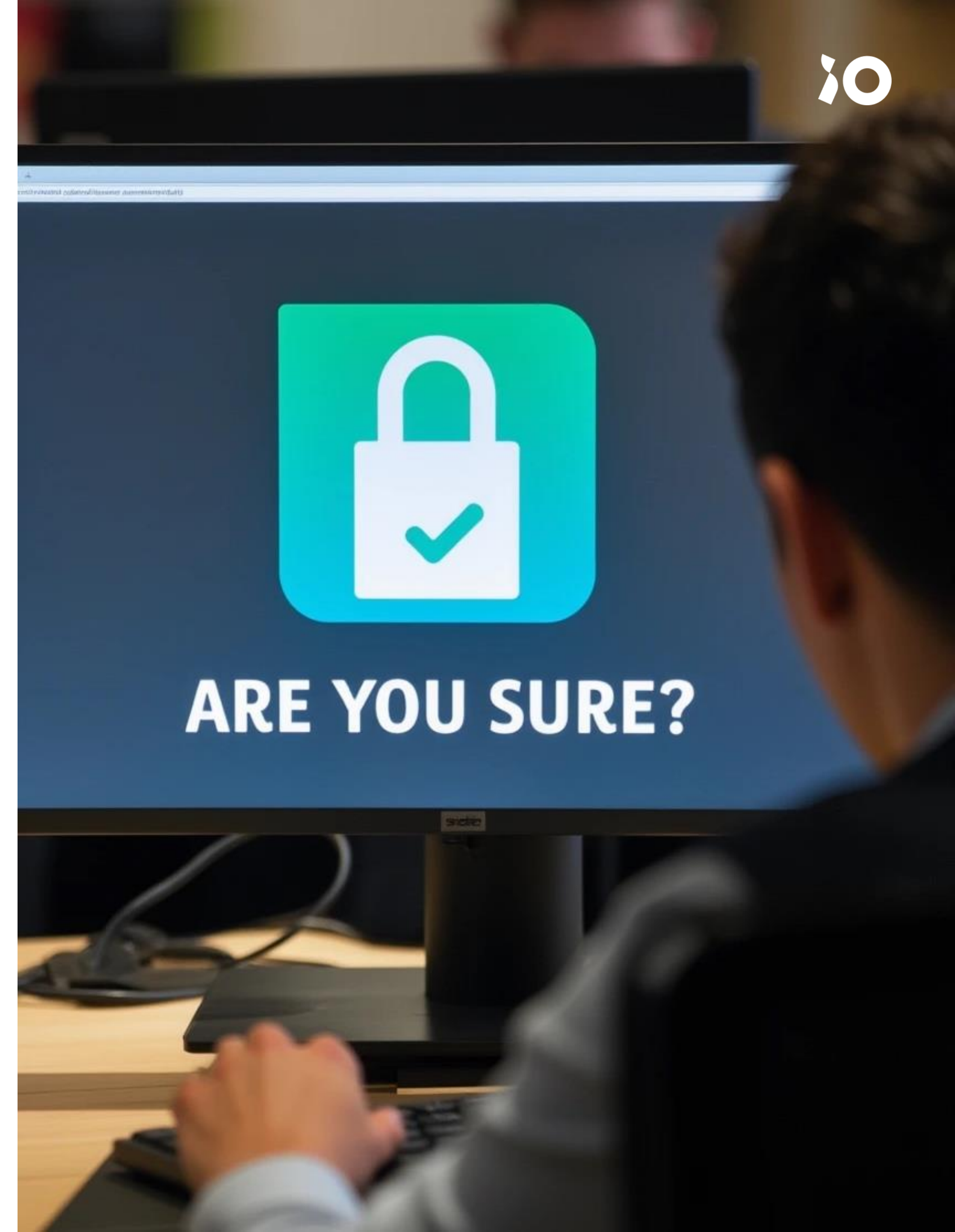
Data & Veiligheid: Praktische Tips

- 🛡️ Gebruik goedgekeurde, veilige tools
- ⚠️ Wees extreem voorzichtig met gevoelige info
- 🎓 Train medewerkers, creëer bewustwording

💡 **Vuistregel:**

"Zou je dit via e-mail met gevoelige informatie naar een onbekende sturen?"

Nee? Stop het dan ook niet zomaar in een publieke AI tool!



Cases en praktijkvoorbeelden

Extra inspiratie

Hoe Conversational AI échte impact maakt

In deze voorbeelden zie je hoe AI:

- **Zorgontlast** (HelloPatient – AI-assistent voor huisartsenpraktijken)
- **Bewustwording creëert** (Laika 13 – virtuele tiener gevormd door sociale media)
- **Merk versterkend** (Mercedes-Benz – Ai assitent in de auto)

Focus op echte waarde:

- Interne efficiëntie
- Externe klantbeleving
- Digitale verantwoordelijkheid
- Innovatie en merkpositionering

Case: AI-gedreven patiëntassistent ontzorgt zorginstellingen

Ai Patiëntassistent door Hello Patient

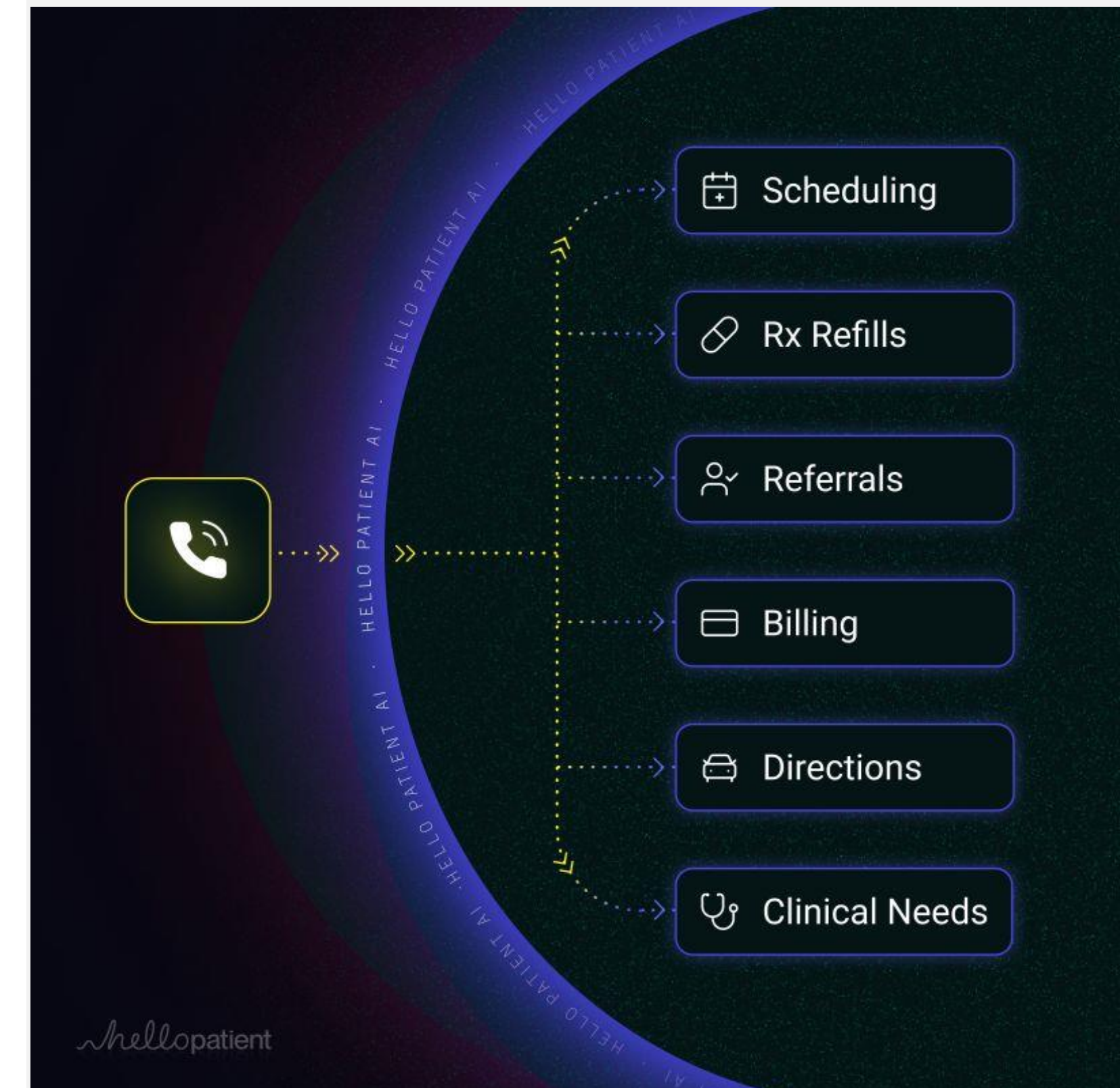
HelloPatient (een zorg-startup) introduceerde “Mia,” een AI-agent die proactief patiënten opbelt, afspraken inplant, en follow-ups doet. De gesprekken verlopen alsof er een menselijke assistente aan de lijn is.

How it Works

- **Spraakherkenning:** Begrijpt en voert gesprekken alsof het een echte assistente is.
- **Afsprakenbeheer:** Koppeling met agenda's, plant/verzet afspraken.
- **Altijd beschikbaar:** 24/7 ondersteuning via telefoon.
- **Slimmer door gebruik:** Leert van feedback en herkent patronen.

Impact

- **70% afhandeling:** Routinegesprekken worden automatisch afgehandeld.
- **Tijdwinst personeel:** Minder telefoontjes, meer focus op zorg.
- **Betere service:** Geen wachttijd, altijd bereikbaar.
- **Sterker imago:** Zorgzaam én innovatief merk.





Case: Virtuele tiener onthult impact van sociale media

Laika 13 door Länsförsäkringar

Laika 13 is een AI-gegenereerde tiener wiens persoonlijkheid volledig is gevormd door sociale media, ontworpen om de effecten van overmatige blootstelling aan digitale platforms op jongeren te onderzoeken

How it Works

- **AI-simulatie:** Virtuele tiener, getraind op sociale media-content.
- **Gedragsreflectie:** Reageert zoals een kind dat 24/7 online leeft.
- **Onderzoekstool:** Interactief te benaderen voor educatie en analyse.

Impact

- **Bewustwording:** Laat risico's van social media zien zonder echt kind.
- **Educatief gebruik:** Inzetbaar op scholen en in onderzoek.
- **Publiek debat:** Zet aan tot denken over digitale verantwoordelijkheid.





Case: KITT 2.0: De Pratende Mercedes

Mercedes-Benz – Integratie van ChatGPT in het MBUX-infotainmentsysteem

Mercedes-Benz heeft ChatGPT geïntegreerd in zijn MBUX-infotainmentsysteem, waardoor bestuurders en passagiers via natuurlijke taal handsfree kunnen communiceren met hun voertuig. Deze innovatie verhoogt de veiligheid en personalisatie tijdens het rijden.

How it Works

- **Spraakbediening:** Stel vragen in natuurlijke taal
- **Contextbegrip:** Reageert op vervolgvraag zonder herhaling
- **Realtime data:** Informatie over route, verkeer, weer
- **Lerende assistent:** Past zich aan aan rijgedrag

Impact

- **Handsfree gemak:** Minder afleiding onderweg
- **Persoonlijke ervaring:** Antwoorden afgestemd op bestuurder
- **Merkbeleving:** Versterkt premium & innovatief imago
- **Toepasbaar breder:** Relevantie voor IoT en mobiliteit.

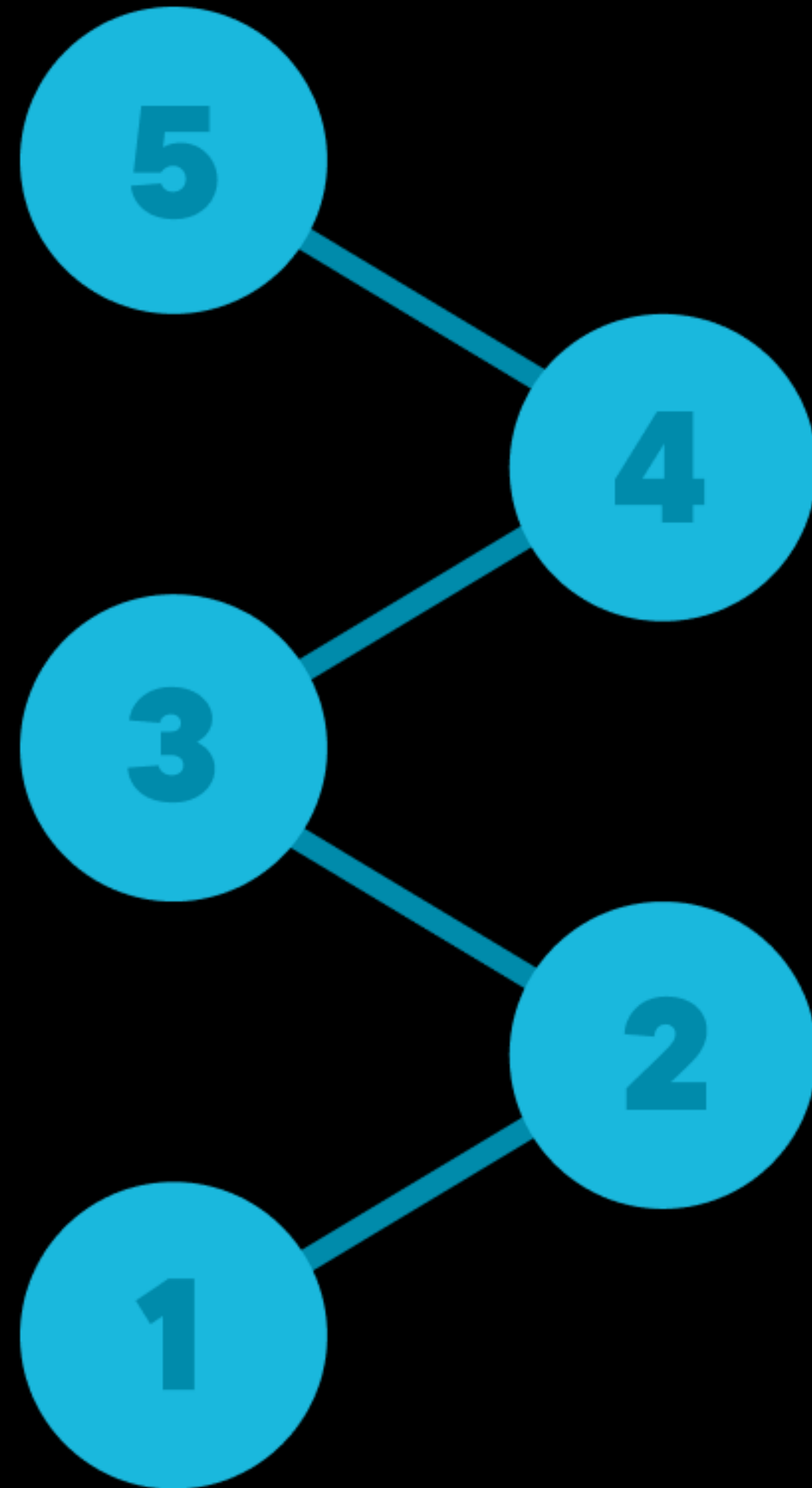




Hoe begin je?

Stap voor stap

Conversational AI Hoe begin je?



Stap voor stap Hoe begin je met conversational AI?

Begin niet met een tool: Maar met focus in probleem en aanpak

Hou het klein: Compact proces van idee naar werkend prototype

5 stappen: Naar een bewezen Proof-of-Concept (POC)

Veel organisaties willen wel, maar lopen vast bij:

"Wat is de eerste stap?"

Stap 1:

Discovery: kansen spotten

Begrijpen waar AI écht waarde toevoegt in jouw organisatie.



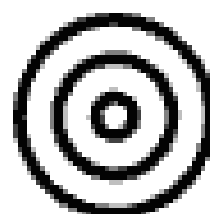
Interview klanten / medewerkers / teams

Waar lopen zij tegenaan? Waar zit frictie? Wat kost energie en tijd?



Analyseer processen

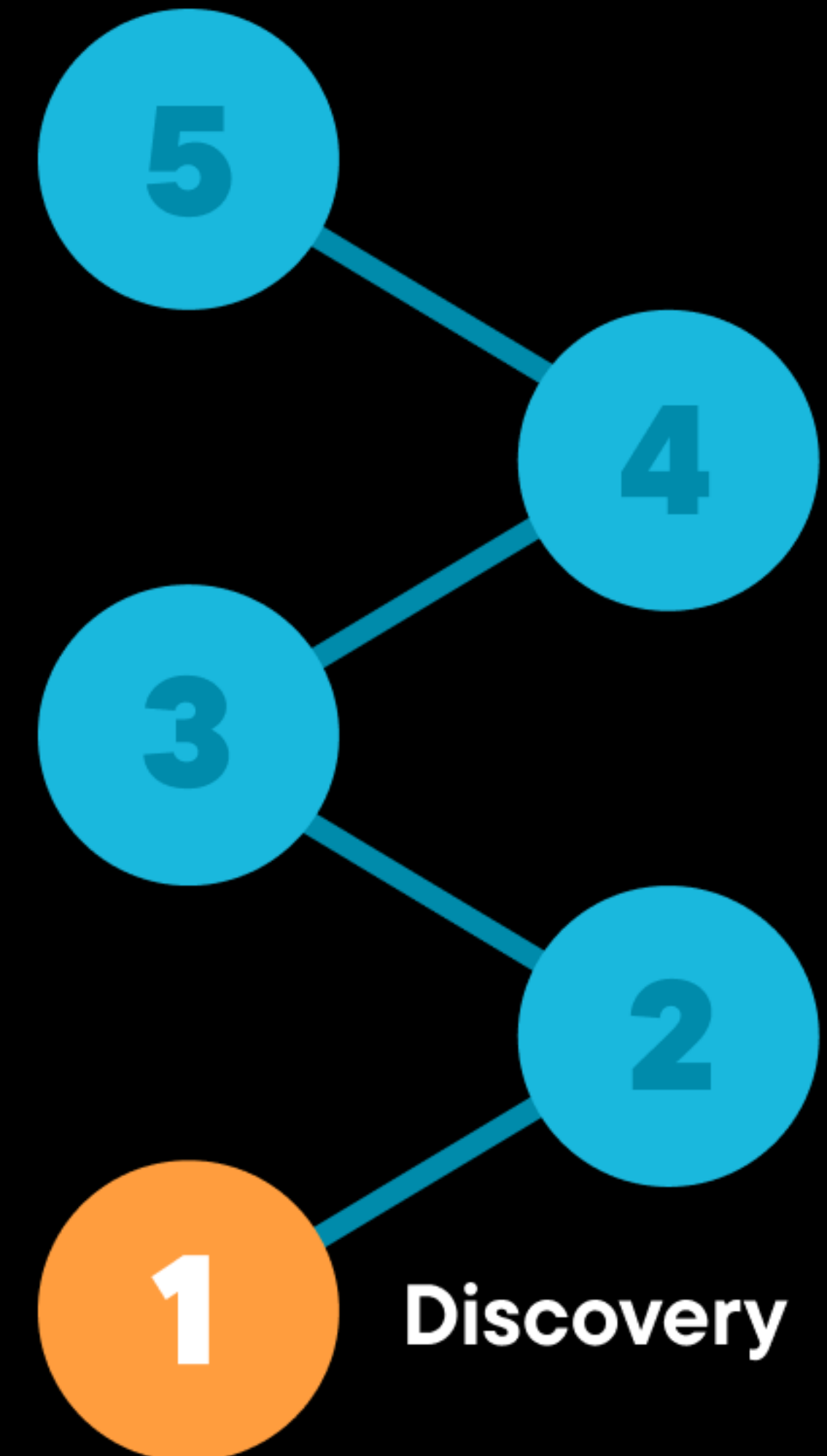
Waar is veel zoekgedrag? Repeterende vragen? Knelpunten?



Breng kansen in kaart

Waar zit herhaling? Waar kan data helpen? Zowel intern als extern.

Conversational AI Hoe begin je?



Stap 2:

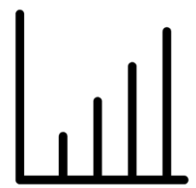
Focus: use cases kiezen

Kies één duidelijke veelbelovende case om mee te starten.



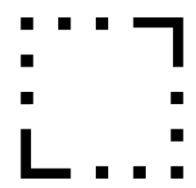
Herkenbaar

Is het probleem duidelijk voor stakeholders?



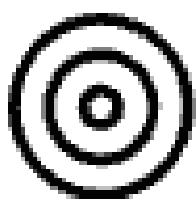
Schaalbaar

Kunnen we klein beginnen en hierop voortbouwen?



Behapbaar

Kunnen we dit in een korte sprint aanpakken? Niet teveel afhankelijkheden?



Impactvol

Lost het een echt probleem op? Heeft het potentie?

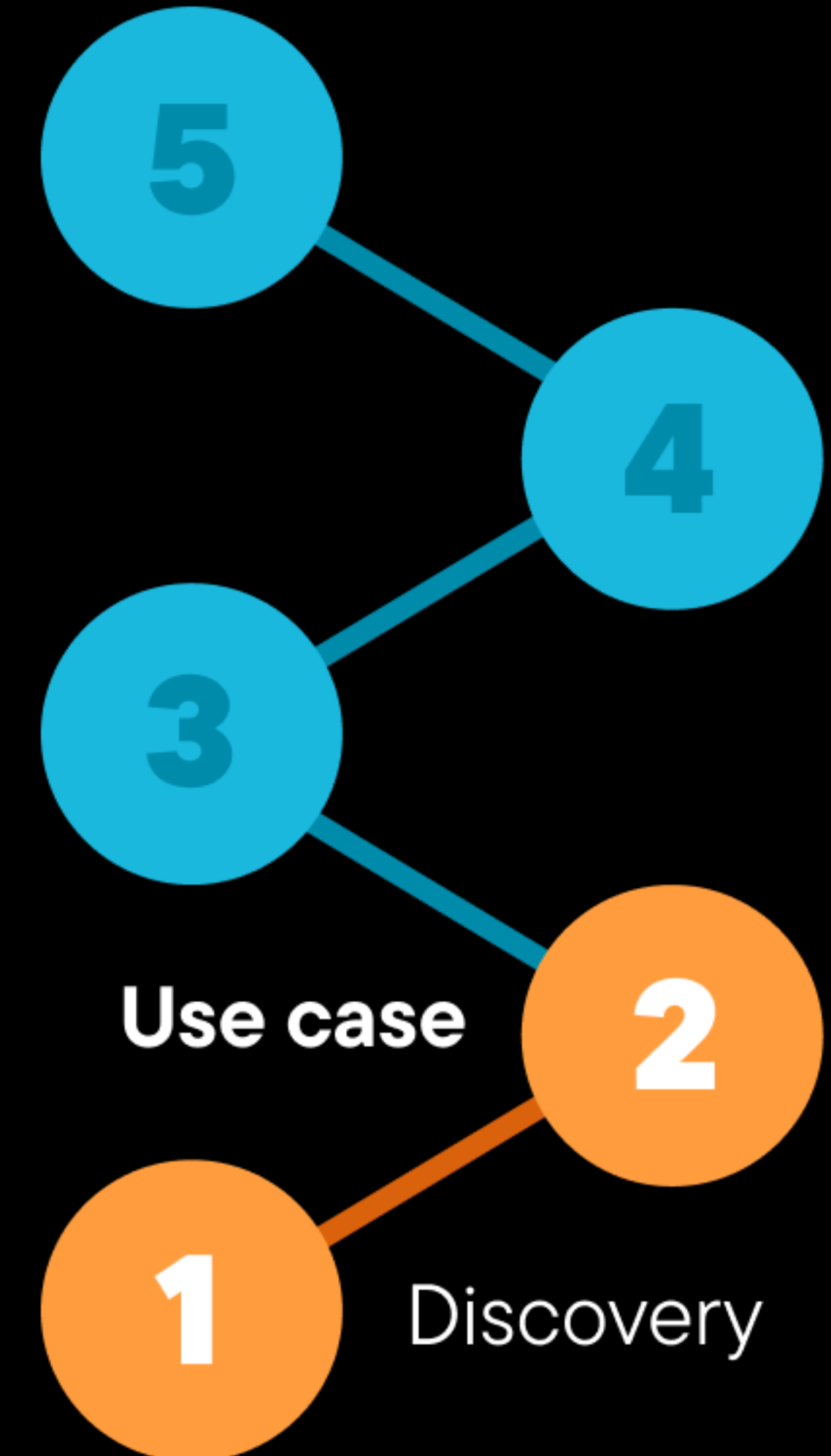


Data beschikbaar

Is de benodigde info / context aanwezig?

Conversational AI

Hoe begin je?



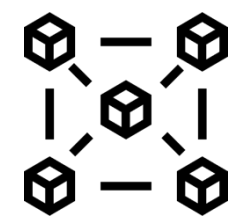
Stap 3: Oplossing: ontwerp

Ontwerpen van de AI-interactie en de assistent zelf.



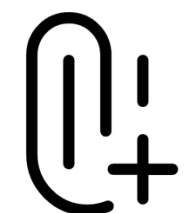
Definieer rol & persona

Coach, gids, assistent?



Bouw prompt-logica op

Input -> verwerking -> output



Integreer documentatie / data

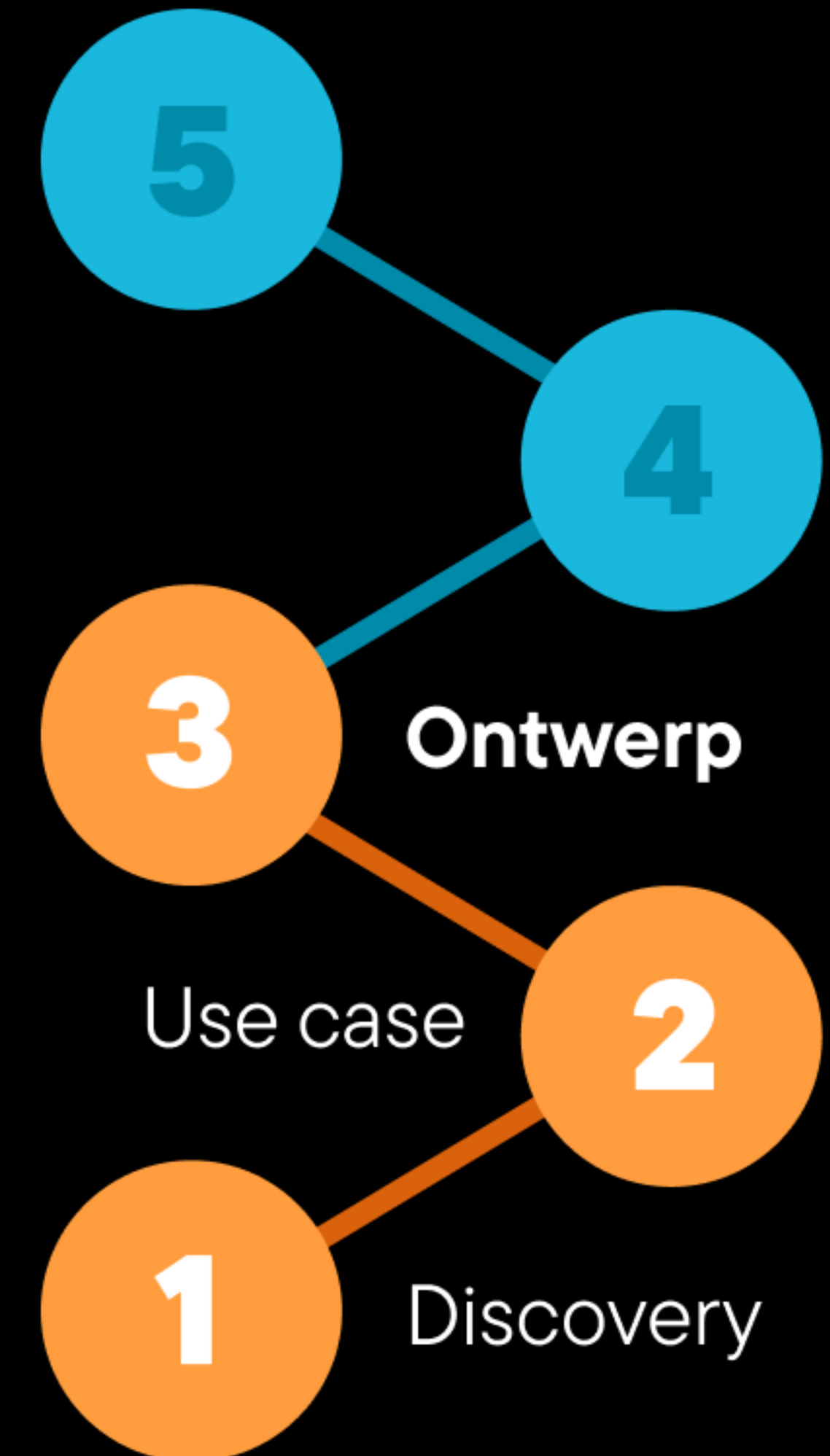
Via RAG of als bijlages



Stel tone-of-voice in

Waar ligt de nadruk? Wat mag wel? Wat mag niet?

Conversational AI Hoe begin je?



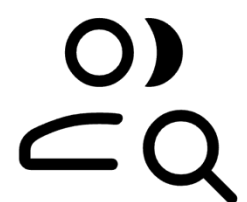
Stap 4: Validatie & iteratie

Test met echte gebruikers en verbeter op basis van feedback



Valideren

Laat kleine groep eindgebruikers interacteren met de AI



Observatie

Snappen ze het? Vertrouwen ze het? Helpt het écht?



Feedback

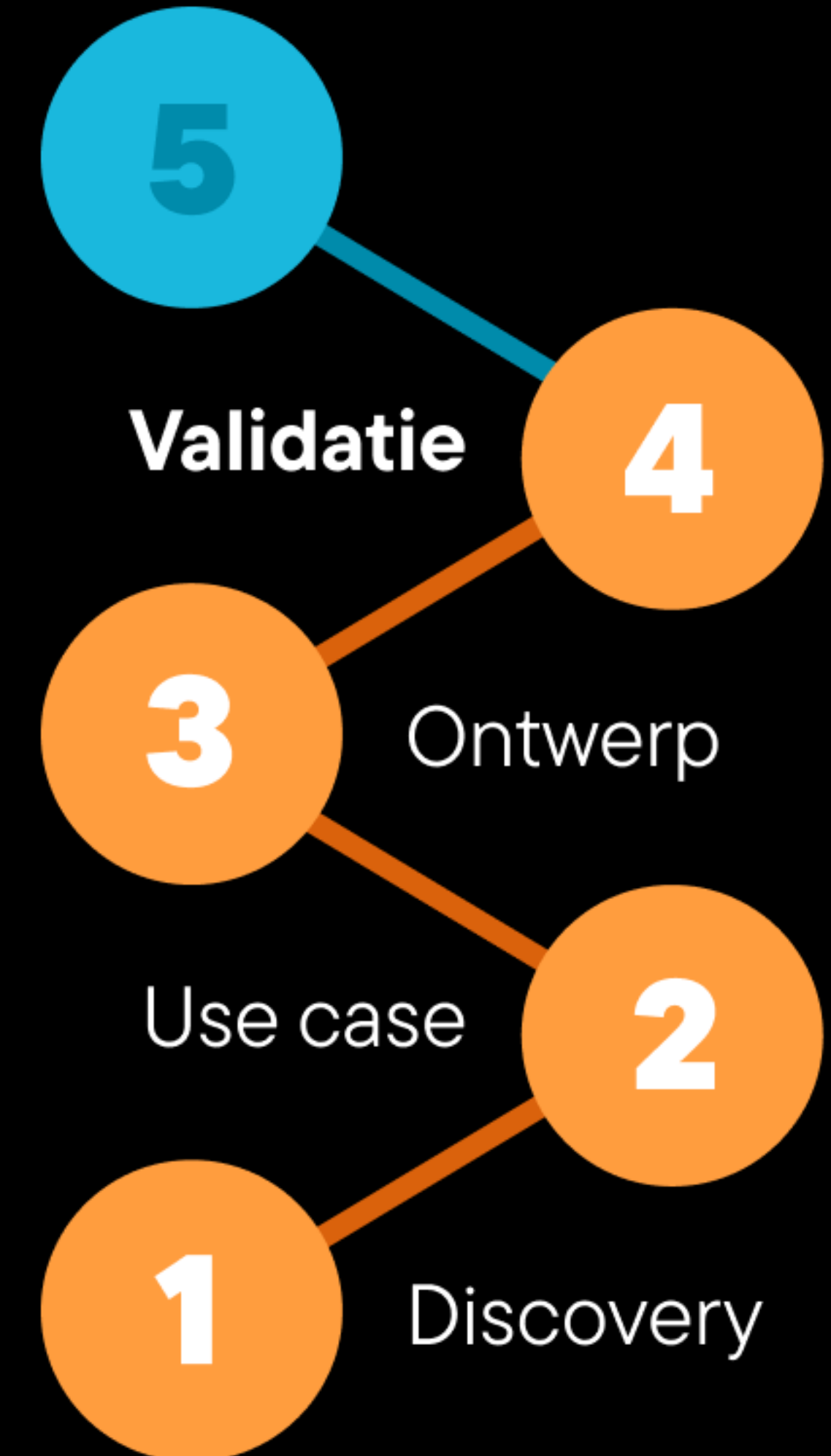
Toegevoede waarde, accuraatheid, gebruiksgemak, toon



Itereren

Verfijn prompts, voeg kennis toe, pas persona aan

Conversational AI Hoe begin je?



Stap 5: POC launch & upscaling

Proof-of-Concept intern lanceren en leren van breder gebruik.



Zet de assistent klaar

In een vertrouwde omgeving (bv. Teams, intranet, test-webapp)



Communiceer goed intern

Wat kan het? Voor wie? Wat zijn de grenzen?



Meet gebruik en impact

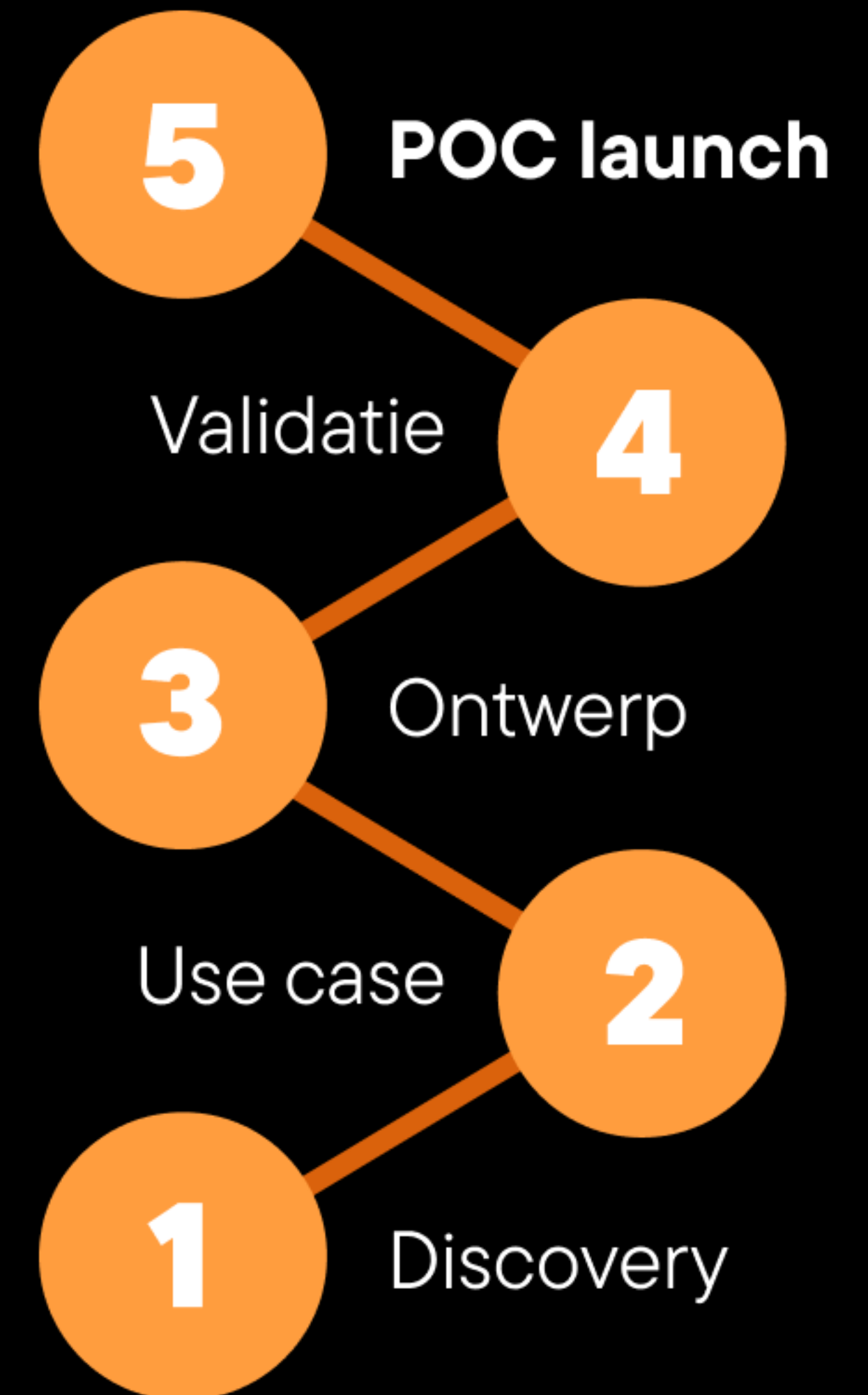
Tijdsbesparing? Tevredenheid? Foutenreductie? Feedback?



Gebruik learnings

Voor verdere ontwikkeling en eventuele opschaling

Conversational AI Hoe begin je?



Enexis AI search

Elke zoekactie aangevuld met **AI samenvattingen**



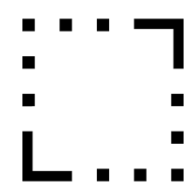
Op basis van duidelijk probleem

Oude search had hoge CES score



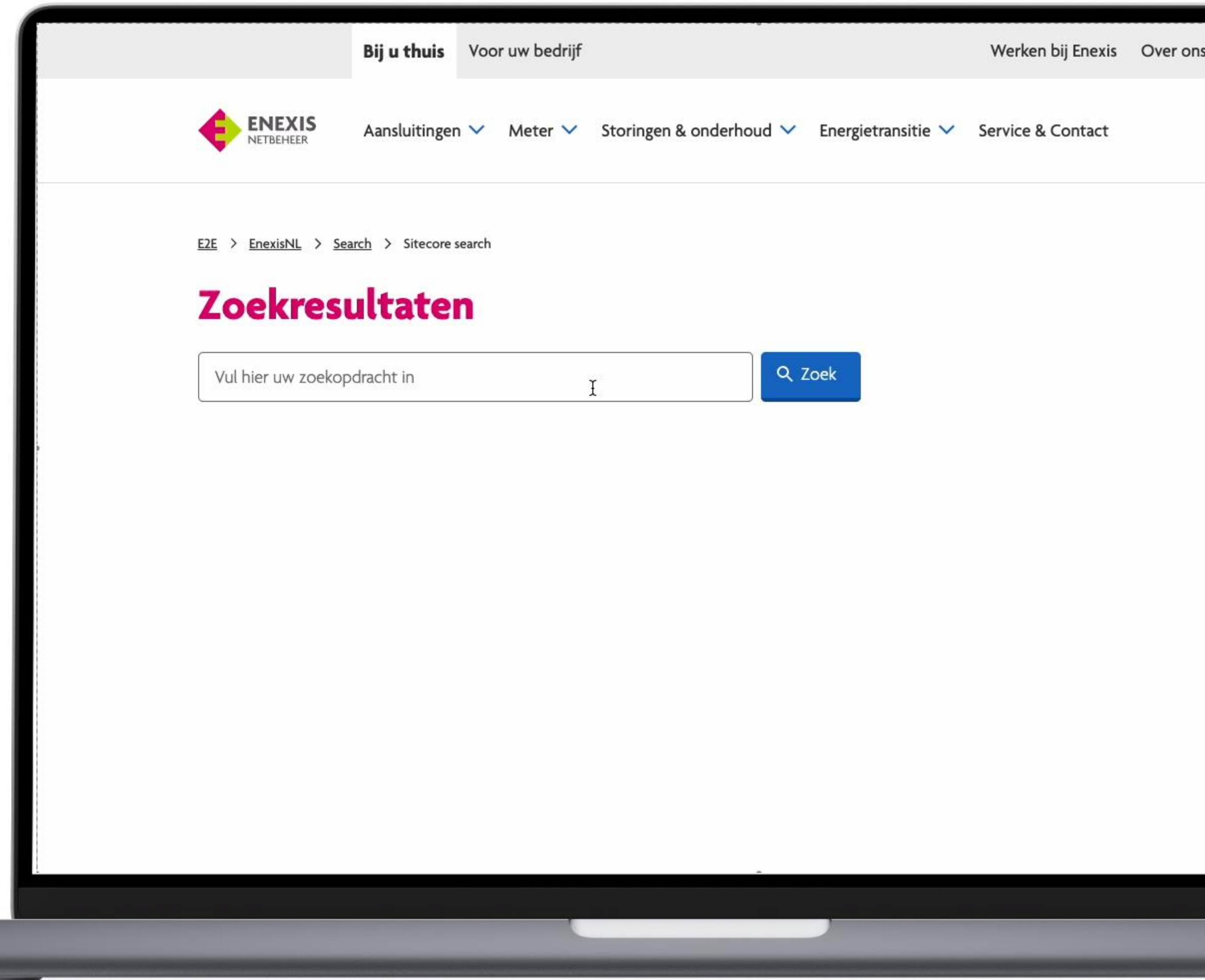
Gebaseerd op bewezen oplossing

Learnings uit Worldline case



Begonnen met Proof-of-concept

Techniek & interactie snel en vroeg gevalideerd



Enexis AI search

Elke zoekactie aangevuld met **AI samenvattingen**



Doorzoekt complexe content

Geeft compacte samenvattingen met additioneel uitleg



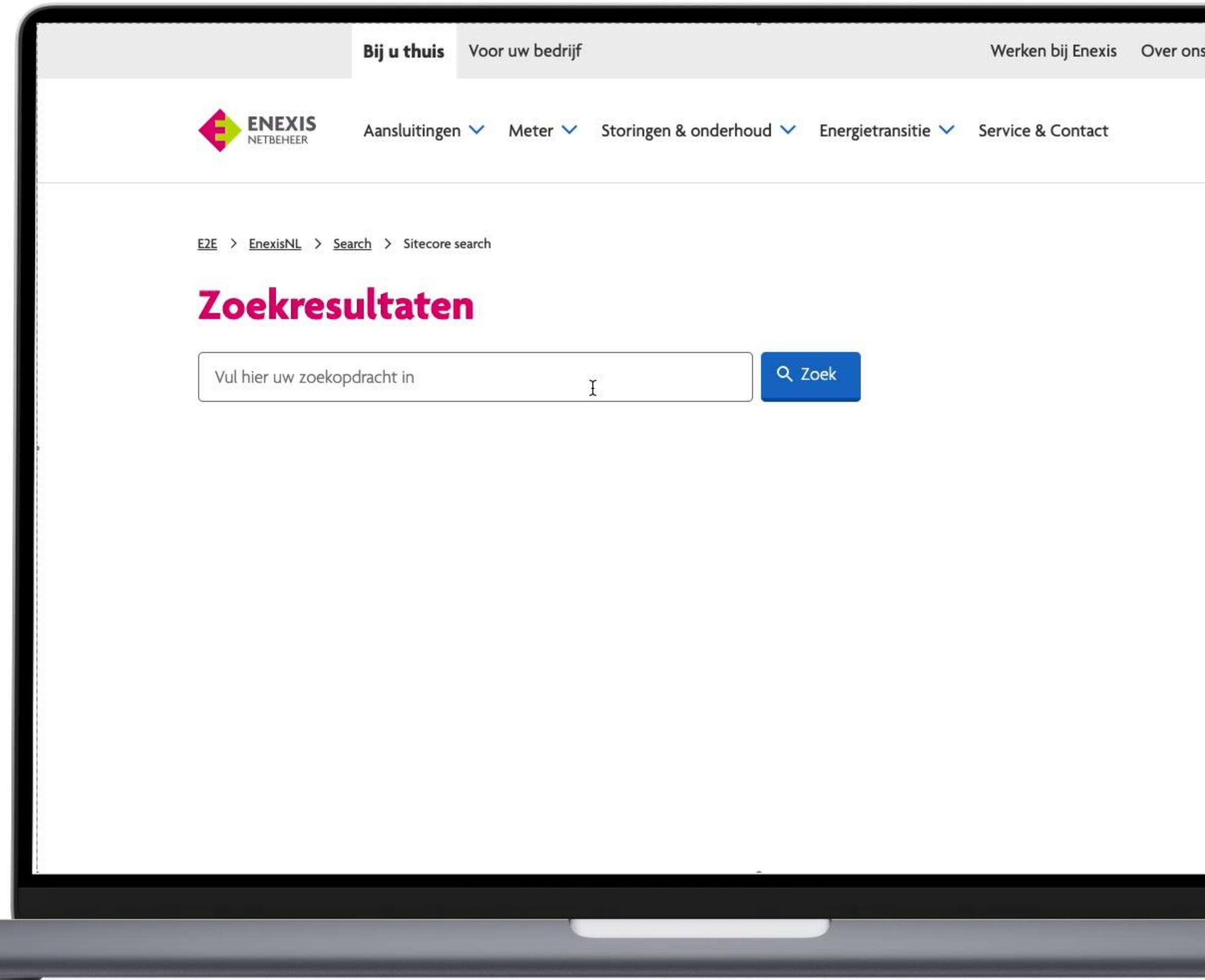
Mogelijkheid voor eenvoudigere taal

Kortere zinnen, simpelere taal, meer uitleg



Gevalideerd en geoptimaliseerd

Door inhoudelijke experts getest en doorontwikkeld nog voor livegang.



Wat neem je mee?

We gaan hem afronden

Wat neem je mee? (1/2)

Kerninzichten



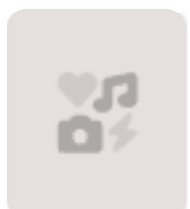
Conversational AI verandert hoe we werken én communiceren

Impact is zowel intern (efficiëntie) als extern (klantbeleving).



Het verschil zit in de interface: van klikken naar vragen

Natuurlijke taal maakt technologie toegankelijker en intuïtiever.



De kracht ligt in Eenvoud + Context

Een goed geformuleerde prompt is essentieel voor goede output.





Wat neem je mee? (2/2) - Actie & Mindset



Assistenten en agents vullen elkaar aan

Kies de juiste tool/aanpak voor de taak.



Veiligheid en betrouwbaarheid komen op 1

Zonder veilige implementatie geen gebruikersvertrouwen.



Begin niet met tooling, begin met de behoefte

Focus op het probleem dat je wilt oplossen of de kans die je wilt grijpen.

Waar zit de echte waarde?

Conversational AI werkt het best wanneer het: **Menselijk voelt**
(helder, behulpzaam, empathisch)

Een concreet probleem oplost of behoefte vervult.

De technologie is het middel, niet het doel.

A human hand is shaking a white robotic hand against a teal background. The robotic arm extends from the right side of the frame. The text "Geen hype, maar samenwerken" is overlaid in white, italicized font across the center of the image.

Geen hype, maar samenwerken

Conversational AI is geen hype. Het is een nieuwe vorm van samenwerken – tussen mensen en systemen.

Vragen & volgende stappen?



Jelle Plass

Experience Strategist, AI Consultant

- jelle.plass@iodigital.com
- linkedin.com/in/jelleplass



Gijs Besselink

Art Director & AI pionier

- gijs.besselink@iodigital.com
- linkedin.com/in/gijsbesselink



Meer Weten?

Bedankt voor jullie aandacht!

iodigital.com/en/insights/webpapers/artificial-intelligence



Dank jullie wel

Interactieve Live demo
De PvKO assistent

Test de PvKO assistent

Scan mij & doe mee



PvKO assistent

Opdracht voor vandaag

Onze assistent heeft de uitslag van enquêtes rondom de PvKO events van 2023 en 2024.

Help ons met advies

- Werk samen met je buurman of vrouw
- Wat voor advies kun je uit de assistent halen?
- Hoe heb je dit aangepakt?
- Zijn er nog andere toepassingen?

Bonuspunten

Er zit nog 1 naam in... welke?



Test de PvKO assistent

Scan mij & doe mee





Tot ziens bij PvKO

- **13 mei** → Mensgericht Design – Ontwerpen met Empathie
- **19 juni** → Haal de robot uit de mens