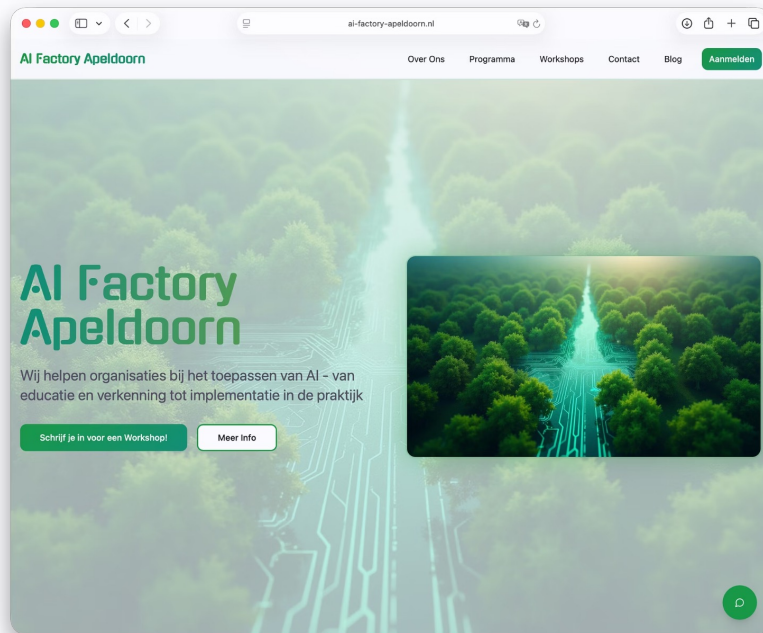


AI en verbindend communiceren

prof.dr.ir. Han Gerrits
hoogleraar Vrije Universiteit Amsterdam
oprichter AI Factory Apeldoorn





HTTPS://WWW.AI-FACTORY-APELDOORN.NL



Programma

01

Wat is er aan het veranderen?

02

De valkuil van de losse chatbot

03

Casus 1: AI-nieuwsbrieven

04

Casus 2: Automatische e-mailafhandeling

05

Casus 3: Chatbot voor interne communicatie

06

Casus 4a: Voicebot voor telefonie en triage

07

Casus 4b: Voicebot voor offertes onderweg

08

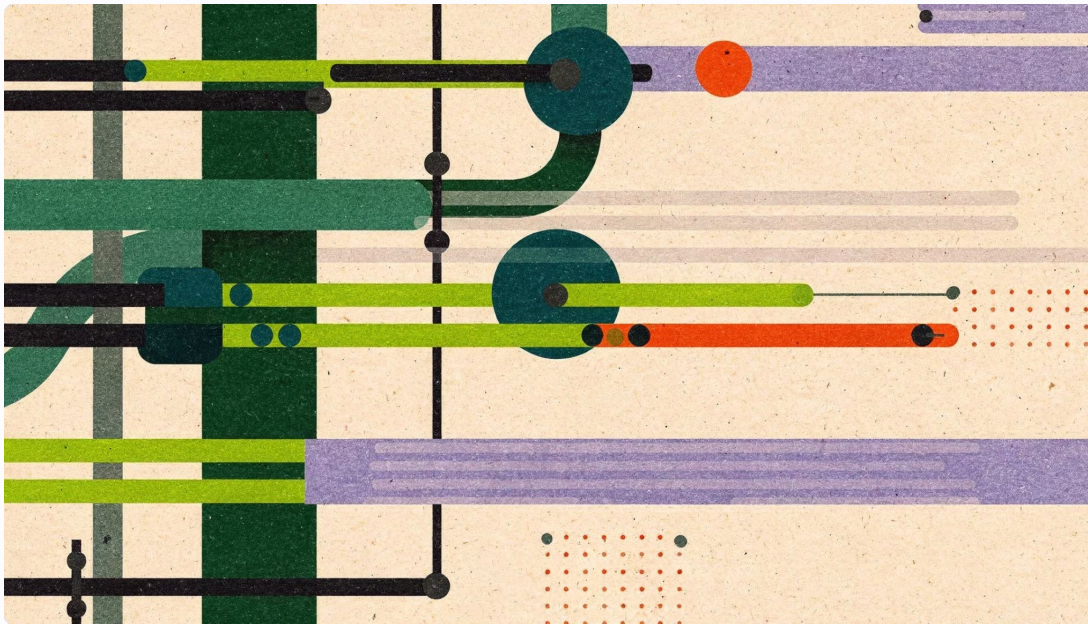
Waar begin je dan?

09

Afsluiting & call to action



Wat is er aan het veranderen?



Vroeger: alleen gestructureerde data

Tot voor kort was alleen gestructureerde data automatiseerbaar — tabellen, postcodes, vaste velden. Alles wat een mens moest lezen of zeggen, bleef mensenwerk.

Nu: communicatie zelf wordt geraakt

AI breekt dat open. Tekst, gesprekken, beeld — communicatie wordt **rechtstreeks geraakt**, zowel in als uit je bedrijf. Dat is een fundamentele verschuiving.

De valkuil van de losse chatbot

1

Iedereen heeft het geprobeerd

ChatGPT uitproberen is één ding — maar alles nakijken is geen echte tijdwinst.

2

Het echte verschil

"Een chatbot gebruiken" vs. "AI in je proces inzetten" — dat tweede is **engineering**.

3

Pas dan loslaten

Testen tot **95–98%** **betrouwbaarheid** — pas dán kun je het loslaten op je medewerkers.

⚠ Een losse chatbot zonder procesintegratie levert meer werk op, niet minder.



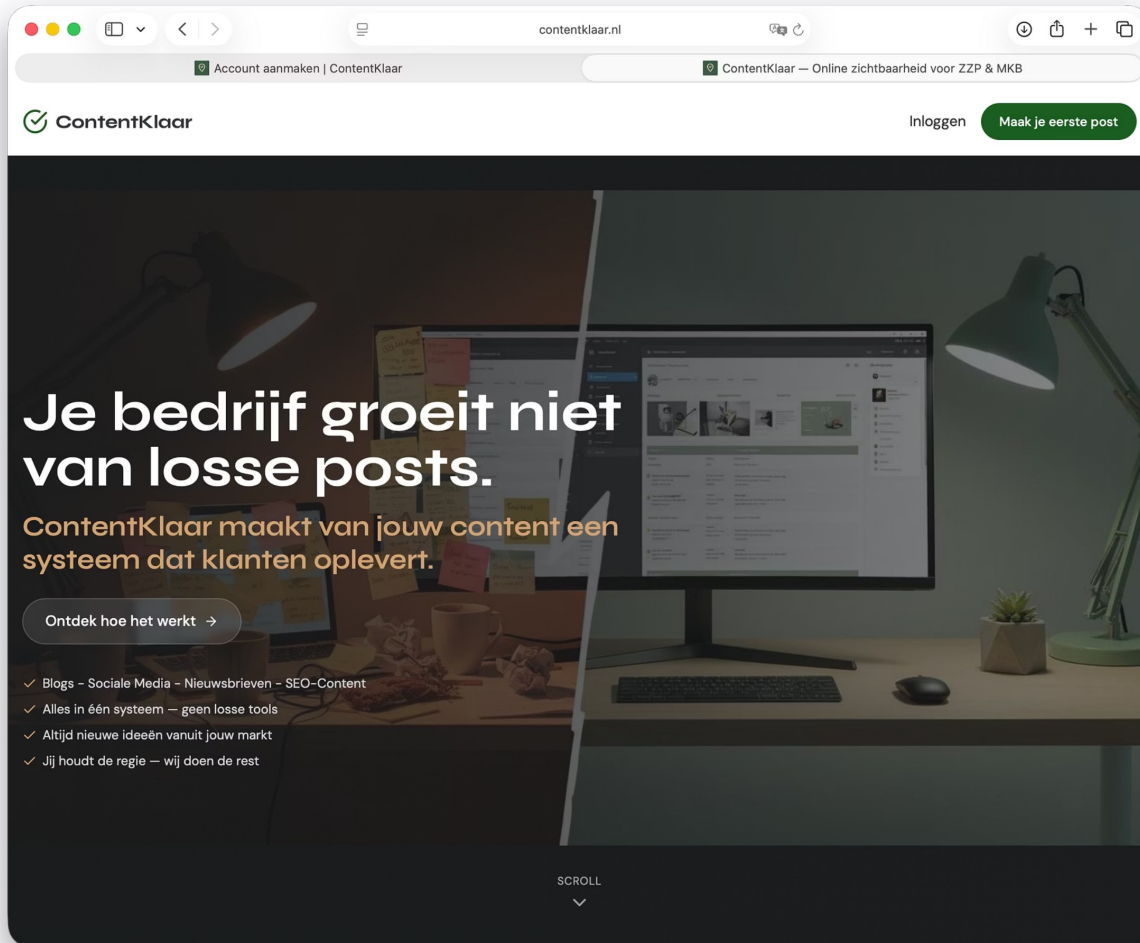
Casus 1: AI-nieuwsbrieven voor een MKB-ondernemer

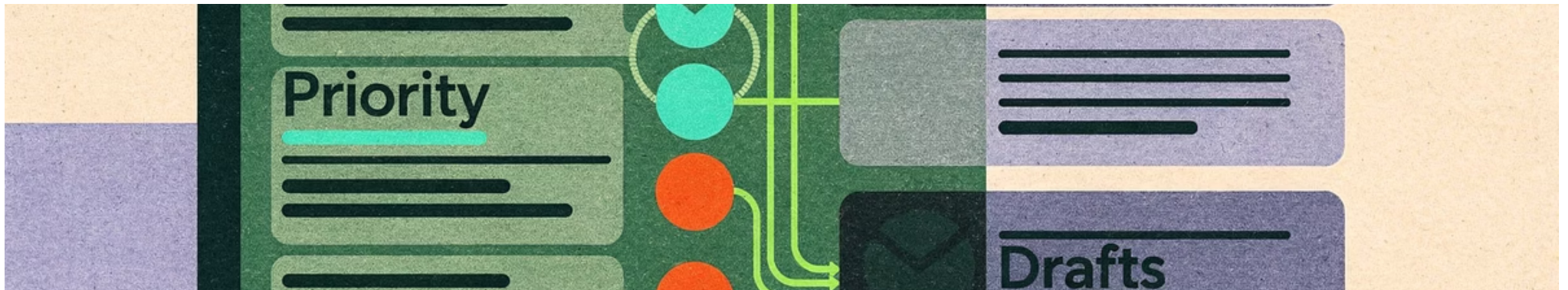
Training

Een bank trainde AI op eigen schrijfstijl en visuele style guide

Resultaat

Specifiekere nieuwsbrieven voor kleinere doelgroepen





Casus 2: Automatische e-mailafhandeling

AI leest inkomende e-mails, categoriseert ze, stelt antwoorden op in de juiste schrijfstijl en stuurt ze uit — of legt ze klaar ter goedkeuring.

Resultaat

- Minder handmatig mailwerk
- Snellere responstijden
- Consistente communicatie

Principe

AI als eerste filter én schrijver in je mailbox.

Casus 3: Chatbot voor interne communicatie

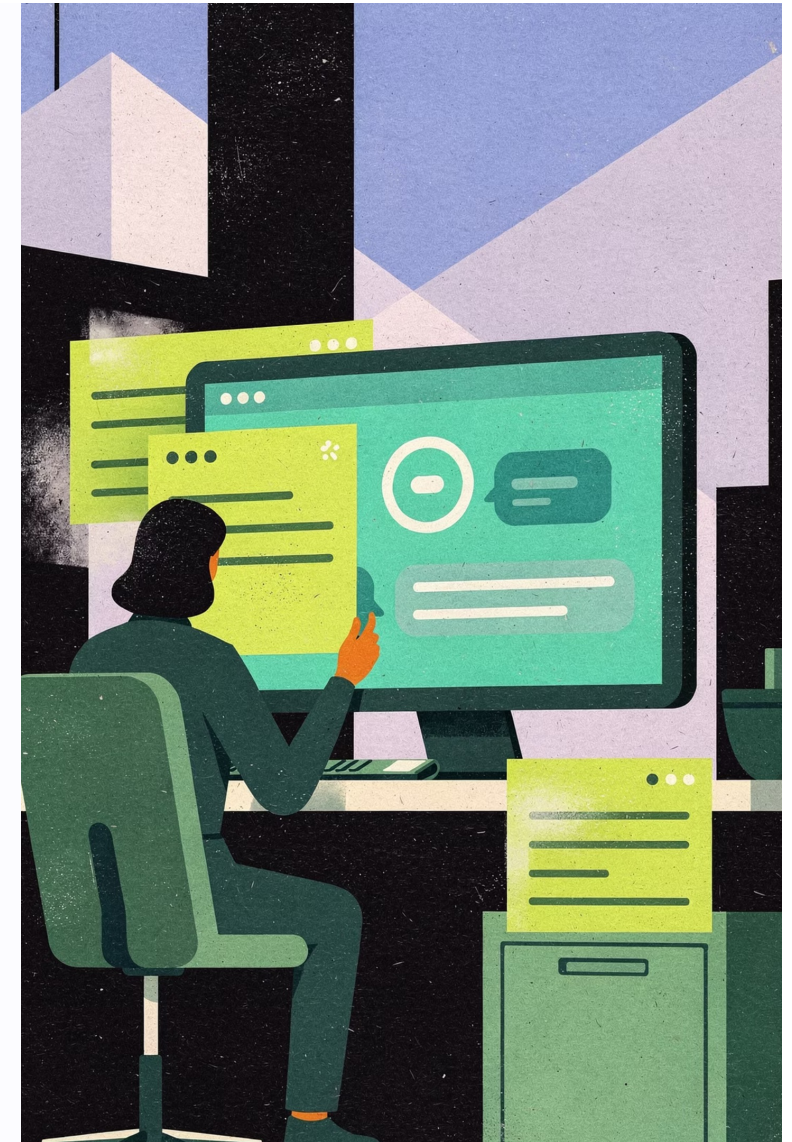
Medewerkers stellen technische vragen aan een interne chatbot die is getraind op bedrijfsdocumentatie, handleidingen en procedures. De chatbot geeft direct antwoord — geen collega hoeven bellen, geen handleiding doorzoeken.

Resultaat

- Minder onderbrekingen
- Snellere onboarding
- Kennis altijd beschikbaar

Principe

De kennisbank van je bedrijf, altijd bereikbaar voor iedereen.



Casus 4a: Voicebot voor telefonie en triage

Klant belt met storing

De voicebot kent het systeem, de servicehistorie, de manuals en de foutcodes. Hij stelt gerichte vragen, helpt direct — of bepaalt: **hier moet een monteur op af**.

Monteurs in het veld

Parallel loopt een chatbot voor monteurs op dezelfde kennisbank. Geen helpdesk meer bellen — het antwoord zit al in het systeem.

Principe

Één kennisbron, twee kanalen.

- Kanaal 1: voicebot voor de klant
- Kanaal 2: chatbot voor de monteur

Dezelfde informatie, altijd actueel, altijd beschikbaar.



Casus 4b: Voicebot voor offertes onderweg

01

Verkoper belt na klantbezoek

Hij vertelt het gesprek in, geeft afspraken door — gewoon via de telefoon, onderweg.

02

Systeem neemt het over

De offerte wordt opgemaakt, verstuurd en het CRM wordt bijgewerkt — automatisch.

03

Resultaat

Offertes dezelfde dag de deur uit. CRM altijd actueel. Verkoper na het laatste bezoek gewoon klaar.

Luna is jouw assistent en coach

VAN INDIVIDUELE KENNIS NAAR COLLECTIEVE INTELLIGENTIE

Luna bereidt voor, legt vast, onderzoekt en adviseert. Door gesprekken, observaties en data uit externe en interne bronnen continu te verbinden, ontstaat organisatiebrede commerciële intelligentie. Consultants, projectleiders, managers en bestuurders dragen allemaal bij aan groei.

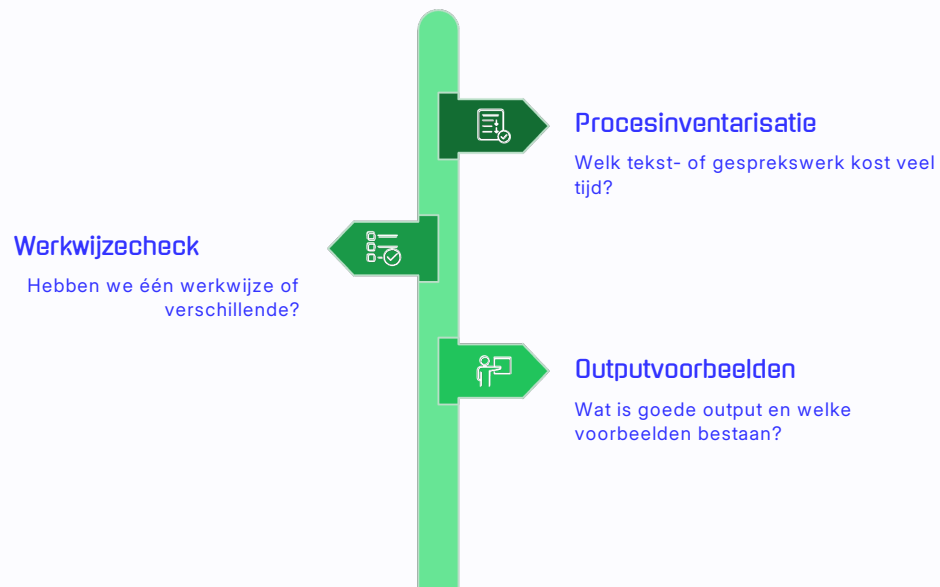
[Plan een demo →](#)



 **AGENTLUNA**

Ik heb net een meeting gehad met Bakker Consultancy over hun CRM-
implementatie. Ze overwegen uitbreiding naar h

Waar begin je dan?



De echte uitdaging

Hebben we daar één werkwijze voor, of doet iedereen het anders? Dit is vaak de **échte uitdaging** — niet de technologie.

Wat is "goede output"?

Kunnen we voorbeelden verzamelen om AI mee te trainen? Zonder die voorbeelden geen betrouwbaar systeem.

- i** De IT is misschien wel het makkelijkste deel. Het organisatorische werk eromheen bepaalt of het slaagt.

Over uw bedrijf

Blok 1 van 4

Eerst een paar korte vragen om u te leren kennen.

Wat doet uw bedrijf, in een paar zinnen?

Mijn bedrijf maakte software Om bedrijfsprocessen te verbeteren

U zegt software voor bedrijfsprocessen — maakt u maatwerk of standaardproducten?

We maken maatwerk

U zegt maatwerk — kunt u een voorbeeld noemen van wat u precies maakt?



Afsluiting & call to action

"Als u nu denkt: dit zou bij ons ook kunnen — dan klopt dat waarschijnlijk."

AI Workshop

Eerstvolgende 5 juni

AI Assessment

Online intake, daarna gesprek

AI Project

Realisatie van jouw eerste AI tools

