

Stap voor stap aan de slag met AI

Alle informatie voor een succesvolle start



Inhoudsopgave

1. De waarde van AI voor jouw organisatie: 3 kansen toegelicht	5
2. AI-Vormen: OpenAI, Generatieve AI en Copilot	7
3. De 3 belangrijkste vereisten voor succesvolle AI-implementatie	12
4. Veilig gebruikmaken van AI: Zo doe je dat	14
5. De 3 grootste risico's van AI en hoe je ze ondervangt	18
6. Inspiratie: Use cases	20
7. Stappenplan voor een succesvolle AI-implementatie	22



Inleiding: AI en de toekomst van werk

Kunstmatige intelligentie (AI) is een van de meest transformerende technologieën van onze tijd. Het vermogen van AI om enorme hoeveelheden data te analyseren, patronen te herkennen en complexe beslissingen te ondersteunen, maakt het een onmisbaar instrument voor moderne organisaties. In vrijwel elke sector speelt AI een cruciale rol in het verbeteren van efficiëntie, het verhogen van productiviteit en het creëren van nieuwe kansen voor groei.

De Rol van AI op de Werkplek

Van eenvoudige automatiseringstaken tot geavanceerde analyses, AI biedt talloze mogelijkheden om werkprocessen te optimaliseren. Het stelt bedrijven in staat om sneller en slimmer beslissingen te nemen, wat leidt tot betere resultaten en een concurrentievoordeel. Door AI toe te passen op dagelijkse activiteiten, kunnen medewerkers repetitieve taken automatiseren, tijd vrijmaken voor strategisch werk en de klantervaring verbeteren.

Floris Berends, AI-specialist bij InSpark, benadrukt het belang van een goede voorbereiding voordat AI succesvol kan worden ingezet. Volgens hem zijn er drie essentiële aspecten die op orde moeten zijn:

1 | Data Maturity: Zorg ervoor dat je data gereed is om door AI gebruikt te worden. Dit betekent dat documenten netjes opgeslagen zijn in een Document Management System zoals SharePoint en gestructureerde data opgenomen is in een relationeel model op een dataplatform. “Een rommelige dataomgeving leidt onvermijdelijk tot slechte resultaten,” waarschuwt Floris.

2 | Data Quality: Data moet betrouwbaar zijn. Gebroken datasets, ontbrekende informatie of fouten kunnen leiden tot misleidende AI-resultaten. Daarom is het belangrijk dat organisaties hun data actief monitoren en onderhouden.

3 | Data Governance: Het is essentieel om een sterk governance framework te hebben. Toegangscontrole, versiebeheer en consistente documentatie zijn cruciaal om ervoor te zorgen dat iedereen binnen de organisatie dezelfde betrouwbare informatie gebruikt.

“Data governance vormt het fundament van elk succesvol AI-initiatief”.

Floris Berends, AI-specialist | InSpark





Deze drie aspecten vormen de basis voor elke AI-strategie. Zonder een solide dataplatform, kwalitatief hoogwaardige data en effectieve governance is de kans groot dat AI-projecten vastlopen of niet de gewenste resultaten opleveren.

De vooruitzichten van AI

AI heeft de potentie om nog verder door te dringen in de dagelijkse werkprocessen. Nieuwe ontwikkelingen zoals, Microsoft 365 Copilot, maken het eenvoudiger dan ooit om AI-toepassingen op een laagdrempelige manier in te zetten. AI is daarmee niet langer alleen een technologie voor datawetenschappers, maar wordt steeds meer een hulpmiddel voor de gemiddelde medewerker om slimmer te werken.

Waarom de whitepaper?

De whitepaper is geschreven om organisaties te helpen de kracht van AI volledig te benutten, ongeacht hun huidige volwassenheid op het gebied van data en technologie. AI biedt ongekende kansen om processen te versnellen, medewerkers efficiënter te laten werken en klantrelaties te verbeteren. Toch komt er meer bij kijken dan alleen de technologie implementeren.

In de whitepaper bieden we een diepgaand stappenplan voor succesvolle AI-implementatie, waarbij we stilstaan bij essentiële vraagstukken zoals data-kwaliteit, governance en de veilige inzet van AI. Daarnaast behandelen we praktijkvoorbeelden en waardevolle inzichten die je helpen om AI op een verantwoorde en effectieve manier te integreren in jouw organisatie. Of je nu net begint of al ervaring hebt met AI, de whitepaper biedt de handvatten om je organisatie klaar te stomen voor de toekomst.



De waarde van AI voor jouw organisatie: 3 kansen toegelicht

AI heeft het potentieel om organisaties op verschillende manieren te versterken, door processen te optimaliseren, medewerkers productiever te maken, en klantrelaties te verdiepen. We zoomen in op de drie belangrijkste kansen die AI biedt aan organisaties: Operational excellence, verhoogde productiviteit en kwaliteit, en customer intimacy.

Floris Berends benadrukt dat organisaties die AI effectief weten in te zetten, niet alleen hun interne processen kunnen verbeteren, maar ook waarde kunnen creëren voor hun klanten. “AI is niet langer alleen een tool voor innovatie; het is een strategische noodzaak geworden voor organisaties die willen concurreren in de moderne markt”.

1 | Operational Excellence: Processen optimaliseren met AI

AI biedt organisaties ongekende mogelijkheden om operationele processen te verbeteren. Door repetitieve en tijdrovende taken te automatiseren en processen te optimaliseren, kunnen bedrijven kosten verlagen, fouten minimaliseren en efficiënter werken.



Floris Berends,
AI-specialist | InSpark

“AI kan helpen om operationele knelpunten weg te nemen door taken deels of volledig te automatiseren”.

Voorbeeld: Klantenservice Automatisering

AI kan worden ingezet voor gespreksanalyse in een klantenservice team. Door gesprekken met AI te transcriberen en samen te vatten wordt veel werk, dat normaal handmatig gebeurt, geautomatiseerd. Bovendien kan AI ook helpen met het categoriseren van gesprekken en bij het extraheren van operationele metadata, zoals sentiment of specifieke onderwerpen.

Daarnaast helpt AI bij het optimaliseren van werkprocessen door bijvoorbeeld de hoeveelheid belletjes die op een dag binnenkomen te voorspellen, zodat capaciteit gericht ingezet kan worden. Floris noemt predictive analytics als een belangrijk hulpmiddel bij procesoptimalisatie: “Predictive Analytics helpt bij het sturen van operationele processen door belangrijke KPI's te voorspellen.”





2 | Verhoogde productiviteit en kwaliteit: AI als assistent voor medewerkers

AI kan medewerkers helpen hun werk efficiënter te doen door repetitieve taken te automatiseren en complexe analyses sneller uit te voeren. Dit leidt niet alleen tot een hogere productiviteit, maar verbetert ook de kwaliteit van het werk.

Voorbeeld: Microsoft 365 Copilot en AI-ondersteunde tools. Tools zoals Microsoft 365 Copilot zijn een uitstekend voorbeeld van hoe AI direct de productiviteit van medewerkers kan verhogen. Copilot integreert AI in bekende werkprocessen zoals het schrijven van e-mails, het maken van presentaties en het analyseren van data in Excel. Floris benadrukt dat deze tools medewerkers in staat stellen om sneller te werken, tijd vrij te maken voor strategische taken en fouten te verminderen. Daarnaast helpt AI ook om realtime feedback en ondersteuning te bieden. In contactcenters kunnen AI-gestuurde tools medewerkers helpen hun klantgesprekken te verbeteren door analyses te maken van gesprekskwaliteit en klantgedrag.

3 | Customer Intimacy: Verdiep je klantrelaties met AI

De derde grote kans die AI biedt, is het verbeteren van klantrelaties door middel van hyperpersonalisatie en klantdata-analyse.

AI helpt organisaties beter in te spelen op de behoeften van hun klanten door proactieve en gepersonaliseerde diensten aan te bieden.

Voorbeeld: Hyperpersonalisatie en kennismanagement AI kan grote hoeveelheden klantdata analyseren om inzichten te genereren die verder gaan dan traditionele analyses. Denk hierbij aan het creëren van gepersonaliseerde aanbiedingen, het voorspellen van klantbehoeften, en het verbeteren van klantinteracties door middel van chatbots en AI-assistenten. AI ook kan helpen bij het analyseren van ongestructureerde data, zoals klantgesprekken, e-mails of recensies, om diepere inzichten te krijgen in klantgedrag en -voorkeuren.

De kracht van AI voor jouw organisatie

AI biedt organisaties ongekende kansen om te groeien en concurrentievoordeel te behalen. Door processen te optimaliseren, de productiviteit en kwaliteit van werk te verhogen, en klantrelaties te verdiepen, kunnen bedrijven AI inzetten als strategisch instrument. Organisaties die AI succesvol omarmen zijn beter gepositioneerd om waarde te creëren voor zowel interne processen als hun klanten. Het is duidelijk dat AI niet langer een optionele tool is, maar een noodzaak voor moderne organisaties.



AI-vormen: machine learning, generatieve AI en Microsoft 365 Copilot. Wat zijn de verschillen?

AI is een breed begrip dat uiteenvalt in verschillende technologieën en toepassingen, elk met hun eigen unieke kenmerken en functionaliteiten. Van machine learning tot generatieve AI en van eenvoudige automatisering tot intelligente assistenten, zoals Microsoft Copilot. Elk AI-type biedt specifieke voordelen voor organisaties. We leggen de verschillen uit tussen Machine Learning, generatieve AI en Copilot, en bespreken we hoe elk van deze vormen van AI bijdraagt aan een efficiëntere werkplek.

1 | Machine Learning:

Voorspellen, classificeren, inschatten

Machine Learning (ML) is een tak van kunstmatige intelligentie (AI) waarin data wordt gebruikt om een model te maken. Dit model kan een voorspelmodel zijn, maar bijvoorbeeld ook een herkenningsmodel. De modellen kunnen simpel zijn, zoals een wiskundige vergelijking, maar ook heel complex zoals een groot neurale netwerk.

Wat kan je met Machine Learning doen?

- **Voorspellen:** ML kan gebruikt worden om toekomstige uitkomsten te voorspellen op basis van historische data. Bijvoorbeeld, het voorspellen van het aantal bezoekers aan een winkel of de levensduur van een batterij.
- **Classificeren:** ML kan objecten of gegevens in verschillende categorieën indelen. Bijvoorbeeld, het classificeren van e-mails als spam of niet-spam.

- **Inschatten:** Het kan ook gebruikt worden om waarden te schatten, zoals het inschatten van de waarde van een huis op basis van locatie, grootte en andere kenmerken.

Voorbeeldtoepassingen:

- **Detailhandel:** Machine Learning kan helpen bij het voorspellen van de hoeveelheid producten die verkocht worden. Vaak is dit seizoens-afhankelijk of zijn er andere trends. Door dit te voorspellen kan de voorraad in een winkel worden geoptimaliseerd.
- **Financiële sector:** Banken gebruiken ML om kredietrisico's in te schatten. Door klantgegevens te analyseren, kunnen ze bepalen hoe waarschijnlijk het is dat een klant een lening terugbetaalt.



2 | Generatieve AI: AI die creëert

Generatieve AI is een specifieke tak van AI die niet alleen analyseert of voorspelt, maar ook nieuwe content kan creëren, zoals tekst, afbeeldingen, muziek en zelfs code. Generatieve AI is gebaseerd op complexe neurale netwerken, zoals de GPT modellen van OpenAI, die getraind zijn op grote hoeveelheden data en in staat zijn om op basis van die input nieuwe, originele output te genereren. Dit zijn in feite Machine Learning modellen, maar ze doen heel wat anders dan de klassieke modellen.

Wat doet generatieve AI?

- Creëert nieuwe inhoud: In tegenstelling tot traditionele AI, die patronen herkent en voorspellingen doet op basis van bestaande data, kan generatieve AI volledig nieuwe output creëren. Voorbeelden hiervan zijn het schrijven van artikelen, het ontwerpen van afbeeldingen of het genereren van programmacode.
- Verwerkt en verrijkt input: Generative AI kan aan de hand van een stuk tekst of zelf een combinatie van tekst en afbeeldingen nieuwe of verrijkte data creëren. Denk bijvoorbeeld aan een vertaling of een samenvatting. Maar ook bijvoorbeeld een wijziging in een afbeelding (“Ik wil de auto op deze afbeelding maar dan in het groen”).

Voorbeeldtoepassingen:

- Het genereren van unieke productbeschrijvingen en marketingcontent voor e-commercebedrijven.
- Automatisch gegenereerde afbeeldingen en video's voor gebruik in presentaties en campagnes.

We hebben voordelen van AI voor productiviteit en creativiteit besproken. Generatieve AI kan in dit opzicht een krachtige ondersteuning bieden aan teams die visuele en tekstuele content nodig hebben voor hun dagelijkse werkzaamheden.



3 | Microsoft 365 Copilot:

AI als werkplekassistent

Microsoft Copilot is een AI-assistent die is ontworpen om de productiviteit van medewerkers te verhogen door AI-gestuurde assistentie te bieden binnen de bekende applicaties van Microsoft 365. Copilot maakt gebruik van Generatieve AI om waarde toe te voegen aan applicaties. De onderscheidende factor is dat Copilot naadloos geïntegreerd is in applicaties waardoor het van enorme toevoegende waarde kan zijn.

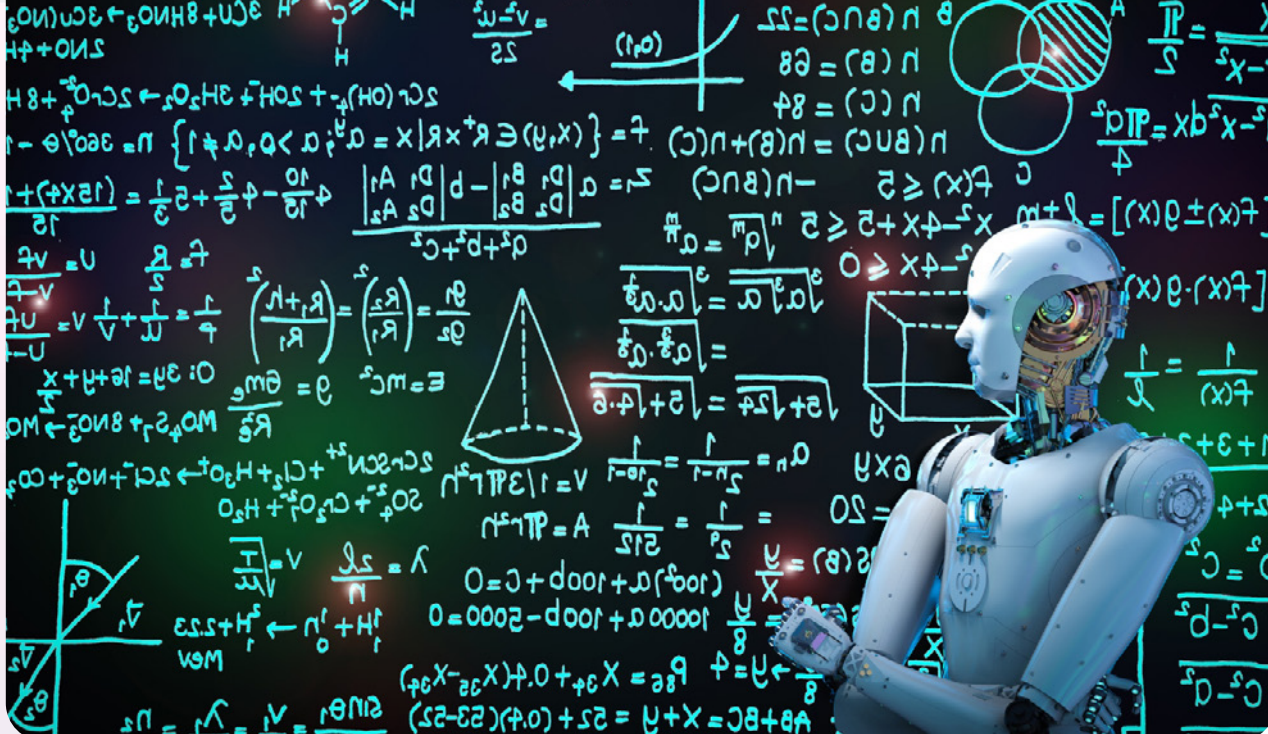
Hoe werkt Copilot?

- Integratie in Microsoft 365: Copilot werkt in de achtergrond binnen apps zoals Word, Excel en PowerPoint. Het kan teksten samenvatten, tabellen interpreteren, rapporten opstellen en zelfs presentaties genereren op basis van ruwe data. Dit maakt het een waardevolle tool voor kenniswerkers die dagelijks met data en documenten werken.
- Integratie met Dynamics 365: Copilot kan samenvattingen van opportuniteiten en leads genereren waardoor sales-executives sneller inzicht kunnen vergaren. Ook kan het marketingteksten genereren op basis van productomschrijvingen.
- Copilot Studio: Microsoft biedt organisaties ook de mogelijkheid om hun eigen Copilots te ontwikkelen. Met Copilot Studio kan je makkelijk interactieve bots maken die integreren met jouw data en applicaties.

Voorbeeldtoepassingen:

- In Microsoft Word kan Copilot een ruwe tekst omzetten in een volledig uitgewerkte, goed gestructureerde versie.
- In Microsoft Excel kan Copilot trends analyseren en voorspellingen doen op basis van grote datasets, zonder dat de gebruiker geavanceerde kennis van Excel-formules hoeft te hebben.





De verschillen tussen Machine Learning, Generatieve AI en Copilot

Hoewel Machine Learning, Generatieve AI en Copilot allemaal vormen van kunstmatige intelligentie zijn, hebben ze elk verschillende toepassingen en sterktes. Hieronder zetten we de belangrijkste verschillen op een rij:

Kenmerk	Machine Learning	Generatieve AI	Copilot
Doel	Modellen ontwikkelen voor zeer specifieke doeleinden	Nieuwe inhoud creëren of bestaande inhoud verrijken	Productiviteitsverhoging en taakautomatisering
Gebruik	Genereren van voor-spellingen, classificaties, of inschattingen	Chatbots, tekst- en beeld-generatie, analyse van ongestructureerde data	Bestaande Microsoft Copilots of zelf-ontwikkelde Copilots.
Complexiteit	Bedoeld voor punt-oplossingen: een ML model wordt voor één toepassing ontwikkeld	Zeer krachtig, kan worden toegepast in vele sectoren	Gericht op dagelijkse taken en processen, maar flexibel in toepassing
Toegankelijkheid	Vereist veel technische kennis	Vereist geen hertraining, dus makkelijker in gebruik dan ML	Eenvoudig te gebruiken binnen Microsoft 365



Werken met Copilot: Aanbod van InSpark

Bij InSpark bieden we verschillende opties om jouw organisatie voor te bereiden op en optimaal te laten profiteren van Microsoft Copilot.

Workshop: Werken met Copilot

Bereid je organisatie goed voor op Copilot en start met de workshop Werken met Copilot in Microsoft 365:

- Inzicht in mogelijkheden en toepassingen.
- Afgestemd op je organisatie.
- Ontwerp AI-beleid en -richtlijnen.

[Meer informatie »](#)

Assessment: Inrichting tenant

We zorgen voor het klaarmaken en inrichten van je Microsoft-omgeving (je tenant) voor de inzet van Copilot:

- Technische scan van tenant op vereisten.
- Check op toegang tot je bedrijfsdata.
- Oplossen van eventuele problemen.

[Meer informatie »](#)

Bouw je eigen Copilot

Ervaar de kracht van Microsoft Copilot gecombineerd met je eigen databron. In 5 dagen een Proof of Concept op basis van een relevante use case.

- Verkenning en ontwerp.
- Bouw en test.
- Demonstratie en evaluatie.

[Meer informatie »](#)

Pilot: Azure OpenAI op het Data platform

Kan jij Generatieve AI inzetten om meer waarde te halen uit jouw Data? Ontdek hoe je met Azure OpenAI ongestructureerde data zoals tekst of audio kan verwerken en inzetten in rapportages. In 5 dagen bouwen we een Proof-of-Concept waarin we:

- Een nieuwe bron ontsluiten op het platform.
- De data verwerken met Azure OpenAI.
- De data inzichtelijk maken in PowerBI.

[Meer informatie »](#)

Innoveren met Artificial Intelligence & Machine Learning

Wil jij Artificial Intelligence inzetten om meer waarde te halen uit jouw data? Ontdek hoe je met AI & ML gestructureerde en ongestructureerde data zoals tekst, audio of visuele content combineert voor diepgaand inzicht. Tijdens deze workshop bouwen we een Proof of Concept waarin we:

- Een nieuwe datastroom integreren en ontsluiten.
- De data analyseren en verrijken met Machine Learning-technieken.
- De inzichten visualiseren in praktische rapportages.

[Meer informatie »](#)

AI-oplossingen op maat voor jouw organisatie

Elke vorm van AI biedt unieke voordelen, afhankelijk van de behoeften van jouw organisatie. Met machine learning kan je data gedreven werken, generatieve AI stimuleert creativiteit, en Microsoft 365 Copilot automatiseert dagelijkse taken. Door een combinatie van deze vormen van AI te benutten verhogen organisaties hun productiviteit en concurrentievoordeel.



De 3 belangrijkste vereisten voor succesvolle AI-implementatie

AI heeft de potentie om processen te automatiseren, productiviteit te verhogen en bedrijven competitiever te maken. Maar om AI daadwerkelijk effectief in te zetten, zijn er drie kritische voorwaarden die op orde moeten zijn: Data Maturity, Data Quality en Data Governance. Zonder deze pijlers is de kans groot dat AI-projecten falen, inefficiënties creëren of zelfs leiden tot risicovolle situaties.

1 | Data Maturity: Het fundament voor succesvolle AI

Data Maturity verwijst naar de mate waarin data in een organisatie is voorbereid om gebruikt te worden voor AI-toepassingen.

“Data moet goed gestructureerd, toegankelijk en beschikbaar zijn op een manier die AI begrijpt”

Een veelvoorkomende fout is dat bedrijven proberen AI in te zetten op ongeorganiseerde of versnipperde data. Dit leidt onvermijdelijk tot onnauwkeurige analyses en verkeerde voorspellingen. Om een hoog niveau van data maturiteit te bereiken, moeten organisaties zorgen voor:

- Een volwassen datamodel: Een goed datamodel verhoogt de efficiëntie waarmee jouw organisatie data-projecten kan uitvoeren. Door data uit verschillende bronnen te integreren in een relationeel model is deze klaar voor gebruik voor rapportage-doeleinden maar ook voor AI-oplossingen.
- Platformen voor Datamanagement: Een goed dataplatform biedt de infrastructuur die nodig is om grote hoeveelheden data te ver-

werken, te beheren en toegankelijk te maken voor AI-oplossingen. Je wilt een stevig data-platform dat schaalbaar is en voldoet aan de hoogste standaarden voor datakwaliteit.

- Documentbeheer en SharePoint Libraries: Om AI toegang te geven tot bedrijfsinformatie moeten documenten correct worden beheerd. De inrichting van SharePoint document libraries is dan ook een aandachtspunt. Dit vormt de basis voor een betrouwbare AI-omgeving.



2 | Data Quality: Betrouwbare data voor betrouwbare AI

Een ander cruciaal aspect voor AI-succes is datakwaliteit. AI is slechts zo goed als de data die het gebruikt. Data met fouten, gaten of inconsistenties leidt tot slechte resultaten, of erger nog, kan leiden tot foutieve bedrijfsbeslissingen.

“Je kunt AI niet vertrouwen als je je data niet kunt vertrouwen.”

Floris Berends, AI-specialist | InSpark

Dit betekent dat data voortdurend moet worden geanalyseerd en onderhouden om ervoor te zorgen dat deze vrij is van fouten. Hier zijn enkele belangrijke aandachtspunten:

- **Datamonitoring:** Organisaties moeten data voortdurend monitoren op fouten, gaten en inconsistenties. Dit vereist het gebruik van geavanceerde tools en platformen waar data automatisch kan worden gevalideerd. Hierdoor ontstaat een betrouwbare basis voor AI-modellen om op te werken.
- **Dataverbetering:** Data opschoning en validatie zijn noodzakelijke stappen om ervoor te zorgen dat AI-modellen alleen werken met hoogwaardige, schone data. AI kan hierbij helpen door ongestructureerde data (zoals klantgesprekken, e-mails of handgeschreven documenten) om te zetten in bruikbare gestructureerde data.

3 | Data Governance: Het beheer van data en toegang

Een vaak over het hoofd geziene, maar uiterst belangrijke factor voor AI-succes is Data Governance. Dit omvat alle processen en regels die ervoor zorgen dat data op de juiste manier wordt beheerd en toegankelijk is binnen de organisatie.

Zonder goede data governance heb je te maken met meerdere versies van hetzelfde document, onvoldoende toegangscontrole en een gebrek aan overzicht. Data governance moet worden gezien als een strategische pijler die ervoor zorgt dat data altijd up-to-date, beschikbaar en goed beveiligd is.

Hier zijn enkele sleutelprincipes van een sterke data governance:

- **Overzicht:** Zorg ervoor dat er overzicht is van alle data-producten die gebruikt worden in de organisatie. Door gebruik te maken van Microsoft Purview zorg je ervoor dat de data die in jouw organisatie gebruikt wordt op een makkelijke manier te doorzoeken is.
- **Versiebeheer en retentiebeleid:** Data en documenten moeten centraal beheerd worden met duidelijke versiebeheer- en retentieprocessen. Dit voorkomt dat AI gebruikmaakt van verouderde of onjuiste informatie.
- **Veiligheid en compliance:** AI-toepassingen moeten voldoen aan strikte wet- en regelgeving, zoals de AVG. Zorg dus dat jouw data governance framework voldoet aan de eisen en dat gegevens altijd veilig worden verwerkt.



Veilig gebruikmaken van AI: zo doe je dat

AI biedt ongekende kansen, maar met die kansen komen ook risico's. Veilig gebruik van AI is een essentieel onderdeel van elke succesvolle implementatie. Zonder de juiste veiligheidsmaatregelen kan AI leiden tot onvoorziene problemen zoals datalekken, cyberdreigingen, en ethische vraagstukken rondom privacy en bias. In dit hoofdstuk behandelen we de belangrijkste stappen en best practices om AI veilig in te zetten in jouw organisatie, met verwijzingen naar hoe wij jouw organisatie daarbij kunnen helpen.

Waarom veiligheid in AI-implementaties cruciaal is.

De kracht van AI ligt in zijn vermogen om grote hoeveelheden data te verwerken en voorspellingen te doen. Echter, als AI verkeerd wordt gebruikt, kan het schade veroorzaken, zoals het versterken van vooroordelen in modellen of het onjuist verwerken van gevoelige data. Veilig gebruik van AI is niet alleen een kwestie van technologie maar ook van ethiek en governance.

“AI moet worden ingezet op een manier die risico's identificeert, meet en beheert, zodat het niet alleen krachtig maar ook veilig is.”

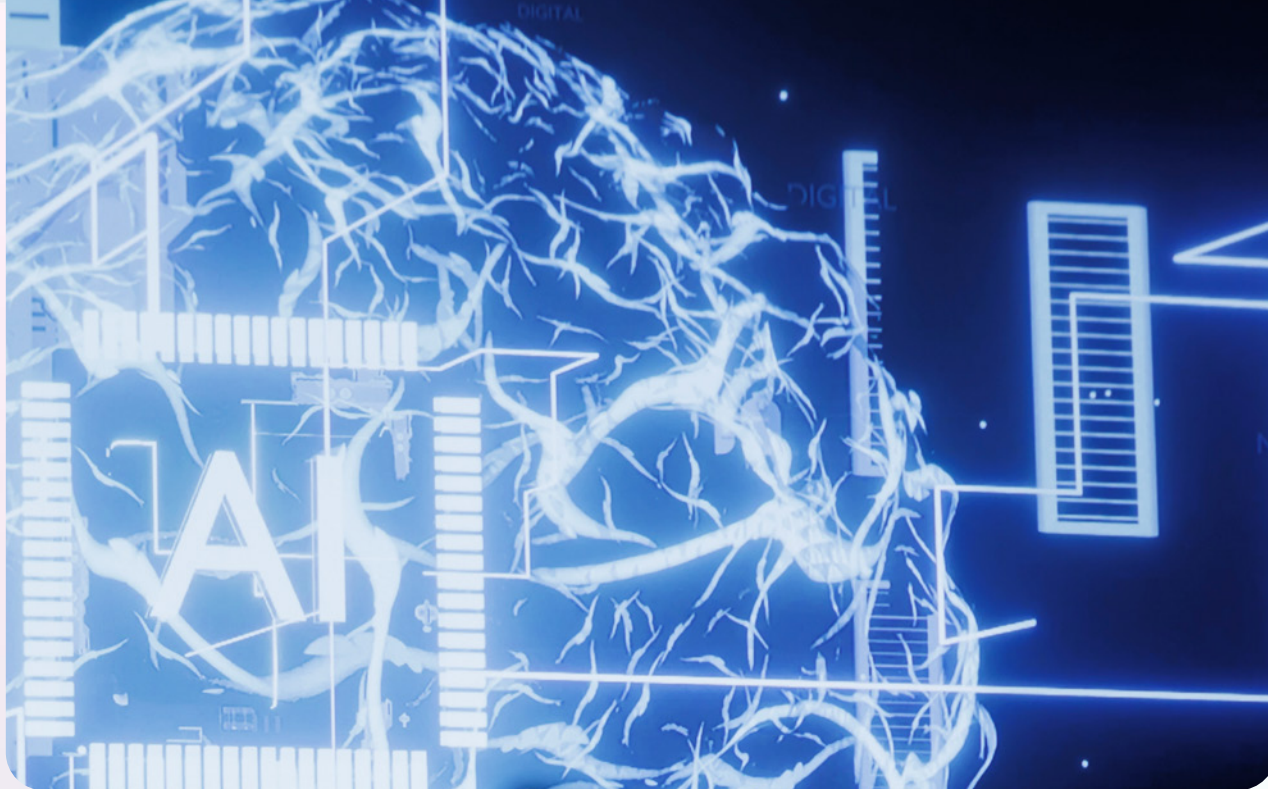
Floris Berends, AI-specialist | InSpark

1 | Begin met verantwoordelijke AI-praktijken

Om AI op een veilige manier te gebruiken, is het belangrijk om een framework te volgen dat risico's beheert en transparantie bevordert. Microsoft biedt een uitgebreid Responsible AI Framework dat organisaties helpt AI op een ethische en veilige manier te implementeren. De kernpunten van verantwoordelijke AI-praktijken zijn:

- **Identificeer en beheer risico's:** Bij elke AI-implementatie moet eerst worden vastgesteld wat de potentiële risico's zijn. Denk hierbij aan het gebruik van gevoelige data, zoals persoonlijke gegevens of bedrijfsgevoelige informatie.
- **Continu meten en optimaliseren:** Het veilig gebruiken van AI vereist voortdurende monitoring van de prestaties en mogelijke risico's. AI-modellen moeten regelmatig worden herzien om ervoor te zorgen dat ze correct blijven functioneren en geen onverwachte uitkomsten genereren.





- **Transparantie en verantwoordelijkheid:** Gebruikers van AI moeten altijd begrijpen hoe beslissingen worden genomen door de AI-systemen. Dit vereist dat AI-modellen transparant zijn en dat organisaties verantwoordelijkheid nemen voor de uitkomsten. [*Microsoft's Responsible AI Transparency Report biedt*](#) nuttige richtlijnen om transparantie te waarborgen.

2 | Bescherm tegen cyberdreigingen en onbedoeld gebruik

Een belangrijk aspect van veilig AI-gebruik is het voorkomen van cyberdreigingen en het tegengaan van onbedoeld gebruik. AI-systemen kunnen doelwit worden van kwaadwillenden die proberen toegang te krijgen tot gevoelige informatie of proberen de AI-modellen te manipuleren.

Jailbreaks en cyberdreigingen

“Jailbreaks” vormen een groeiend risico waarbij kwaadwillenden proberen de beveiligingsmechanismen van een AI-systeem te omzeilen. Een voorbeeld hiervan is “Prompt Injection,” waarbij instructies voor AI-modellen worden geïnjecteerd in bijvoorbeeld e-mails of documenten. Wanneer het AI-model deze informatie als bron gebruikt, kan het geïnjecteerde in-

structies verwarren met daadwerkelijke taken, wat kan leiden tot ongeautoriseerde toegang tot gevoelige gegevens of zelfs het misbruiken van AI-modellen voor kwaadwillende doeleinden. Omdat AI-oplossingen waarde toevoegen door toegang te hebben tot bedrijfsdata, is het essentieel om extra aandacht te besteden aan de beveiliging van deze systemen. Bedrijven moeten zich realiseren dat AI-systemen aantrekkelijke doelwitten zijn voor cyberaanvallen en proactieve maatregelen treffen om deze risico's te beperken.

Bescherming van gevoelige Data

Een ander belangrijk risico is het onbedoeld verwerken of blootleggen van gevoelige informatie door AI. Wanneer een AI-chatbot bijvoorbeeld toegang krijgt tot een brede dataset, bestaat de mogelijkheid dat deze gegevens ongecontroleerd beschikbaar worden voor alle gebruikers van de chatbot. Het is cruciaal dat AI-systemen alleen toegang krijgen tot de juiste datasets en dat gevoelige informatie, zoals persoonsgegevens, goed beschermd wordt. Dit kan worden gewaarborgd door strikte maatregelen op het gebied van toegangsbeheer en databaseveiliging te implementeren.



3 | Voorkom bias en hallucinaties in AI-modellen

Een ander belangrijk risico dat Floris benoemt, is de mogelijkheid dat AI-modellen “bias” en “hallucinaties” vertonen. Bias kan optreden wanneer de data die wordt gebruikt voor het trainen van AI-systemen onvolledig of vooringenomen is, waardoor de AI oneerlijke of discriminerende beslissingen neemt. Hallucinaties ontstaan wanneer AI onjuiste of fictieve informatie genereert, wat ernstige gevolgen kan hebben als dit niet wordt opgemerkt.

Bias in AI

AI-modellen kunnen subtiele maar schadelijke vooroordelen overnemen uit de data waarmee ze zijn getraind. Bijvoorbeeld, als een dataset bepaalde demografische groepen slecht vertegenwoordigt, kan het AI-model bevooroordeelde beslissingen nemen. Bij het trainen van modellen om bias te voorkomen, wordt het belang van “diverse en representatieve datasets” benadrukt. Maar ook wanneer je modellen niet zelf traint zijn deze niet altijd vrij van bias. Het is daarom belangrijk om bias altijd te monitoren door bijvoorbeeld ‘fairness metrics’ bij te houden voor jouw AI-oplossingen.

Hallucinaties en onjuiste informatie

AI kan ook “hallucineren” – een term die verwijst naar situaties waarin de AI foutieve informatie genereert die overtuigend lijkt maar onjuist is. Dit komt vaak voor bij generatieve AI-modellen zoals ChatGPT, die nieuwe content creëren op basis van bestaande data. Het is mogelijk om de “groundedness” van de output te meten: de mate waarin gegenereerde output gebaseerd is op vertrouwde data. Het blijft echter belangrijk dat gebruikers van AI-systemen weten dat de output onjuist kan zijn. “Het is belangrijk om altijd menselijke controle te behouden over de output van AI-systemen,”



4 | Implementeer gedegen toegangsbeheer en governance

Het implementeren van sterke governance en toegangsbeheer is essentieel om ervoor te zorgen dat AI veilig wordt gebruikt. Alleen bevoegde gebruikers mogen toegang hebben tot AI-modellen en de data die ze gebruiken. Dit helpt bij het voorkomen van misbruik en het beschermen van gevoelige informatie.

5 | Continuïteit en optimalisatie: Blijf je AI-systemen monitoren

Veilig AI-gebruik stopt niet bij de implementatie. AI-systemen moeten voortdurend worden gemonitord en geoptimaliseerd om ervoor te zorgen dat ze veilig en efficiënt blijven presteren. Dit betekent het regelmatig herzien van AI-modellen, het bijwerken van beveiligingsprotocollen en het uitvoeren van audits om compliance te waarborgen.



Vertrouwen en veiligheid zijn de sleutel tot AI-succes

Veiligheid vormt de ruggengraat van elke succesvolle AI-implementatie. Zoals besproken in dit hoofdstuk, zijn het identificeren en beheersen van risico's, transparantie, en sterke governance essentieel om de kracht van AI volledig te benutten zonder de bijbehorende gevaren uit het oog te verliezen. Door verantwoorde AI-praktijken te hanteren, zoals het minimaliseren van bias en het beveiligen tegen cyberdreigingen, kan AI betrouwbaar functioneren en vertrouwen opbouwen binnen de organisatie. Uiteindelijk bepaalt de mate waarin bedrijven veiligheid waarborgen of AI een positieve impact heeft of risico's oplevert voor hun processen.



De 3 grootste risico's van AI en hoe je ze ondervangt

AI biedt grote voordelen, maar er zijn ook aanzienlijke risico's verbonden aan het gebruik ervan. We hebben de basis gelegd voor veilig AI-gebruik en besproken hoe risico's, zoals cyberdreigingen en onbedoeld gebruik beheerd kunnen worden. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op drie specifieke risico's die AI-projecten kunnen bedreigen: we leggen uit hoe deze risico's ontstaan en hoe je ze kunt beperken om het vertrouwen in AI te waarborgen.

1 | Bias en hallucinaties in AI-Modellen

Bias en hallucinaties vormen een van de meest fundamentele risico's bij AI. We hebben reeds benadrukt hoe cruciaal Data Maturity en Data Quality zijn om AI correct te laten functioneren. Vertrouwde databronnen gebruiken bij het genereren van content is een goede manier om de betrouwbaarheid van deze content te verhogen. Maar ook dan kunnen AI-modellen incorrecte informatie genereren (hallucinaties). Daarnaast bevatten de AI-modellen verborgen vooroordelen en misvattingen. Zowel bias als hallucinaties kunnen leiden tot foutieve beslissingen en verlies van vertrouwen.

Bias: oorzaken en oplossingen

Bias treedt op wanneer AI wordt getraind met een dataset die niet representatief is, wat leidt tot bevooroordeelde uitkomsten. Dit kan vooral problematisch zijn in sectoren waar AI beslissingen neemt die mensenlevens raken, zoals gezondheidszorg of kredietverlening.

Oplossing:

- Gebruik diverse en evenwichtige datasets om bias te voorkomen.
- Monitor en mitigeer bias en discriminatie.
- Creëer bewustwording over AI en de risico's voor bias.
- Geef aandacht aan ethische besluitvorming.
- Implementeer tools zoals het Responsible AI Framework van Microsoft om bias te monitoren en corrigeren.



Hallucinaties: Hoe vermijd je onjuiste output?

De mate waarin gegenereerde output gebaseerd is op aangeleverde databronnen wordt “groundedness” genoemd. Als een generatief AI-model content genereert die niet gebaseerd is op vertrouwde databronnen, is de content ongegrond. Als deze content dan ook nog onjuist is, dan wordt het een “hallucinatie” genoemd. Deze hallucinaties kunnen gevaarlijk zijn wanneer ze worden gebruikt voor klantinteracties of in kritieke besluitvorming.

Oplossing:

- Gebruik vertrouwde databronnen bij het genereren van content.
- Monitor de ‘groundedness’ van output die gebruik maakt van deze bronnen.
- Zorg voor menselijke controle over de output van generatieve AI.

2 | Jailbreaks en cyberdreigingen:

Bescherm je AI

We hebben in het vorige hoofdstuk uitgebreid gesproken over het belang van beveiliging en toegangsbeheer voor AI-systemen. Jailbreaks, waarbij onbevoegden de controle over een AI-systeem proberen te krijgen, vormen een groeiend gevaar, vooral nu AI steeds meer wordt geïntegreerd in bedrijfskritieke processen. Het is daarom belangrijk om de input voor generatieve AI-modellen te controleren op pogingen tot misbruik.

Oplossing:

- Implementeer strikte toegangsbeheerprotocollen en zet specialistische security professionals in om je AI-systemen te beschermen.
- Gebruik real-time monitoring om verdachte activiteiten op te sporen.

3 | Blackbox en transparantieproblemen

Een laatste groot risico bij AI is het blackbox-probleem, waarbij de beslissingen van het AI-model moeilijk te doorgronden zijn voor eindgebruikers. Dit gebrek aan transparantie kan leiden tot een gebrek aan vertrouwen in AI en maakt het moeilijk om fouten of bias op te sporen.

Oplossing:

- Gebruik uitlegbare AI-modellen en zorg voor inzicht in de beslissingen van de AI-systemen.
- Implementeer tools zoals het Responsible AI Framework en voer regelmatige audits uit op AI-modellen, zoals we ook in de vorige hoofdstukken hebben besproken.

Ken de risico's, maar vermijd het niet!

De drie grootste risico's van AI – bias en hallucinaties, jailbreaks en cyberdreigingen, en blackbox-problemen – kunnen de effectiviteit en het vertrouwen in AI ondermijnen. Ze zijn echter niet onoverkomelijk. Het is cruciaal om deze risico's actief te beheersen door gebruik te maken van diverse datasets, strikte beveiligingsprotocollen, en uitlegbare AI-modellen. Door transparantie en veiligheid centraal te stellen, kun je de kracht van AI optimaal benutten en tegelijkertijd vertrouwen behouden in deze technologie.



Inspiratie: Use cases

Bij InSpark geloven we dat AI meer is dan alleen een technologische tool. Het gaat erom hoe je AI inzet om echt waarde te creëren voor je organisatie. In dit hoofdstuk delen we enkele van onze use cases en laten we zien hoe wij AI-oplossingen succesvol hebben geïmplementeerd bij uiteenlopende organisaties.

Use case 1 | Retailorganisatie

Chatten met het dataplatform via Teams

Een grote retailorganisatie kampte met inefficiënte in hun kennissysteem, wat leidde tot vertragingen en fouten in het afhandelen van service aanvragen. Door AI te integreren in hun bestaande Microsoft 365-omgeving, stelde InSpark experts in staat om via Teams direct met hun dataplatform te communiceren. Hierdoor kunnen medewerkers via een simpele chat-functionaliteit in Teams de informatie vinden die ze nodig hebben.

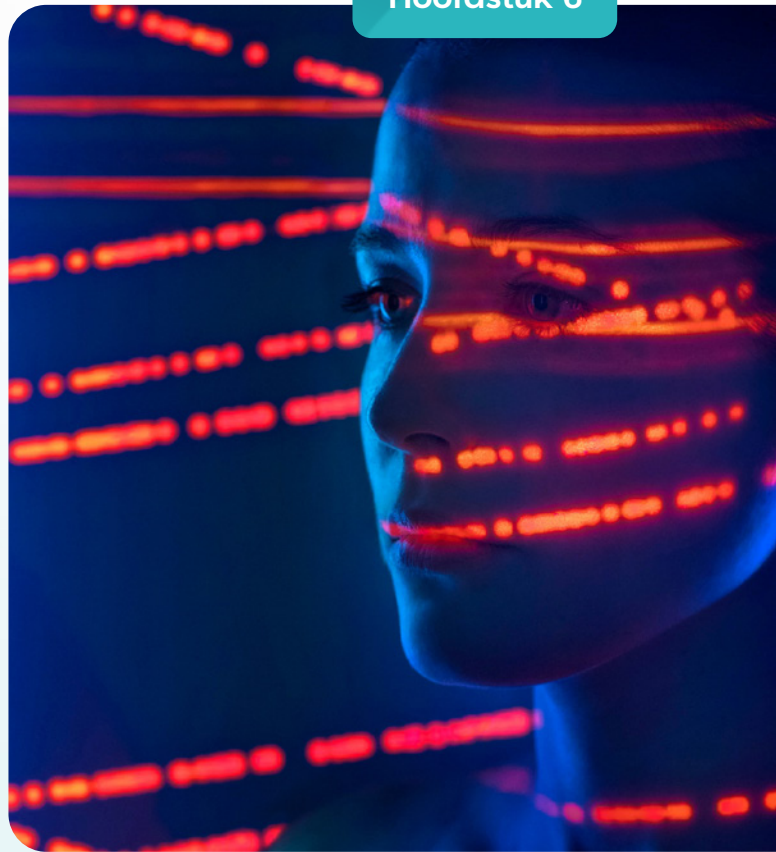
Resultaat: Efficiëntere voorraadsystemen, minder fouten en snellere afhandeling van incidenten.

Use case 2 | Scheepvaartbedrijf

Protocollenboek voor incidenten met Copilot

Voor een wereldwijd opererend scheepvaartbedrijf was snelle toegang tot handleidingen en protocollen tijdens incidenten cruciaal. Technische medewerkers moesten eerder door honderden pagina's zoeken om de juiste handleidingen te vinden. InSpark implementeerde een custom Copilot oplossing waarbij technici nu vragen kunnen stellen aan een digitale assistent, die op basis van eerdere incidenten en "lessons learned" snel relevante protocollen en procedures voorschotelt.

Resultaat: Snellere toegang tot cruciale informatie tijdens kritieke momenten, wat bijdraagt aan de veiligheid op zee.



Use case 3 | Zorgorganisatie

AI voor HR-beleid met Microsoft 365 Copilot en Sharepoint

Voor een zorgorganisatie heeft InSpark AI ingezet om vragen van medewerkers over HR-beleid, zoals verlof- en salarisbetalingen, te automatiseren. Door gebruik te maken van Microsoft 365 Copilot kunnen medewerkers eenvoudig via een chat-interface vragen stellen over hun HR-gerelateerde zaken en direct antwoorden krijgen op basis van interne beleidsdocumenten.

Resultaat: Minder administratieve druk op HR-afdelingen en snellere antwoorden voor medewerkers, wat de tevredenheid onder personeel vergrootte.

Use case 4 | Verzekeraar

AI voor juridische teksten. Het ontsluiten van ongestructureerde data.

Een grote verzekeraar ontvangt dagelijks grote hoeveelheden documenten, waaronder complexe aanvragen en juridische brieven. InSpark verwerkt deze teksten met AI en zet deze ongestructureerde data om in gestructureerde inzichten. AI leest de teksten en kan deze samenvatten, actiepunten extraheren en uitzetten bij de juiste afdeling. De inzichten zijn meteen beschikbaar, wat de afdelingen veel tijd bespaart.

Resultaat: Snellere verwerking van juridische documenten en nauwkeurige adviezen voor klanten.



We helpen je graag

Bij InSpark staan we klaar om jouw organisatie te ondersteunen bij de implementatie van AI-oplossingen. Of je nu je processen wilt optimaliseren, klantrelaties wilt verdiepen of repetitieve taken wilt automatiseren, wij bieden de expertise en de technologie om AI succesvol in te zetten.

Met een breed scala aan diensten helpen wij organisaties bij elke stap van hun AI-reis:

- AI-strategie en advies: Ontdek welke AI-oplossingen de meeste waarde bieden voor jouw organisatie.
- Data-optimalisatie: Zorg dat je data op orde is voor een succesvolle AI-implementatie.
- AI-implementatie: Van generatieve AI-oplossingen tot automatisering met Microsoft Copilot, wij begeleiden je gedurende het gehele proces.
- Adoptie en training: Met onze Microsoft 365 consultants en in samenwerking met 1uur.nu zorgen we dat jouw medewerkers AI effectief kunnen gebruiken.
- Managed Services: Wij bieden continu beheer en optimalisatie van je AI-oplossingen, zodat je organisatie altijd profiteert van de laatste ontwikkelingen.



Stappenplan voor een succesvolle AI-implementatie

In dit hoofdstuk bespreken we een stapsgewijs plan om AI effectief te integreren in jouw organisatie. Dit plan helpt om de complexiteit te managen en zorgt ervoor dat AI-projecten de gewenste resultaten opleveren. We nemen je ook direct mee in hoe wij als InSpark bij elke stap kunnen helpen.

Stap 1 | Begin met een sterke basis – Breng je data op orde

Een succesvolle AI-implementatie begint met data. AI-modellen zijn afhankelijk van kwalitatieve data om waardevolle inzichten te genereren. Een goed ingericht document management system en een goed opgezet dataplatform is cruciaal voor elke AI-strategie.

Wat moet je op orde hebben?

- **Data Maturity:** Zorg dat je data georganiseerd en toegankelijk is via platforms zoals Azure, SharePoint of andere cloud-oplossingen.
- **Data Quality:** Verwijder fouten en inconsistenties uit je datasets. AI kan alleen betrouwbaar zijn als de data waarop het is gebaseerd accuraat is.
- **Data Governance:** Stel duidelijke regels in voor het beheren van je data, inclusief toegangscontrole, versiebeheer en datasecurity. Microsoft Purview kan hierbij helpen om je data-compliance te beheren.

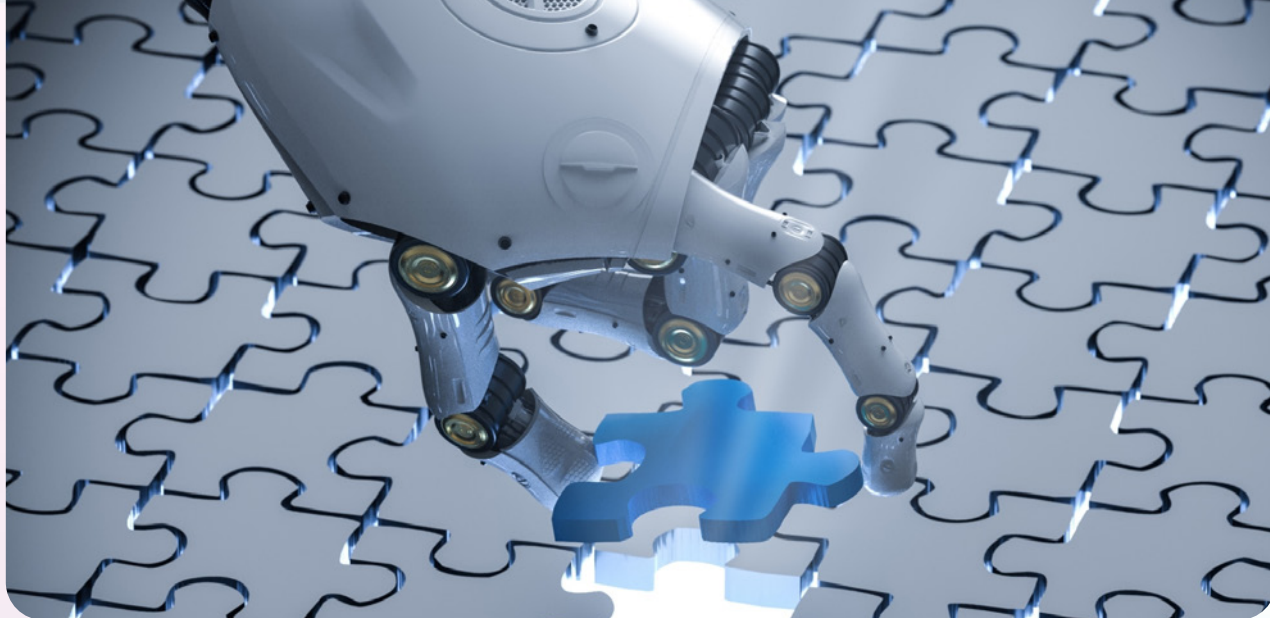
InSpark oplossingen

Met ons dataplatform Managed Oxygen helpen we je aan een robuust en veilig dataplatform, dat geschikt is als basis voor alle denkbare AI oplossingen. Om ervoor te zorgen dat toegangs-



beheer goed geregeld is, biedt Connect 365 oplossingen voor het beheren van toegangsrechten en documentbeheer. Dit geeft organisaties volledige controle over wie toegang heeft tot welke gegevens, wat een belangrijk onderdeel is van een bredere governance-strategie. Dit draagt bij aan het waarborgen van compliance en het beheer van documentversies en gegevensretentie. Uiteraard helpen wij als Microsoft experts ook bij de implementatie van Microsoft Purview.





Stap 2 | Bepaal de AI-use cases die waarde creëren

Niet elke AI-oplossing past bij de behoeften van jouw organisatie. Identificeer de processen waar AI de grootste impact kan hebben, of het nu gaat om operationele processen, klantrelaties of innovatie.

Wat zijn belangrijke vragen?

- Welke processen binnen je organisatie kunnen geautomatiseerd of geoptimaliseerd worden met AI?
- Kan strategische en operationele besluitvorming gestuurd worden door data?
- Kunnen AI-oplossingen zoals Microsoft Copilot de productiviteit van je medewerkers verbeteren?
- Zijn er kansen om ongestructureerde data (zoals klantgesprekken of rapportages) om te zetten in bruikbare inzichten met AI?

InSpark oplossingen

Met een serie [aan workshops en assessments](#) ondersteunt InSpark organisaties bij het identificeren en ontwikkelen van relevante AI-use cases. Onze consultants helpen bij het ontwerpen van op maat gemaakte AI-oplossingen die passen bij jouw bedrijfsstrategie.

Onze consultants helpen bij het ontwerpen van op maat gemaakte AI-oplossingen die passen bij jouw bedrijfsstrategie.

Stap 3 | Zorg voor adoptie binnen je organisatie

Een succesvolle AI-implementatie hangt niet alleen af van de technologie, maar ook van de acceptatie door je medewerkers. Zorg ervoor dat medewerkers AI begrijpen en er vertrouwen in hebben, zodat ze het effectief kunnen gebruiken.

Wat is belangrijk voor adoptie?

- Training en educatie: Leid je medewerkers op om AI-tools zoals Microsoft 365 Copilot te gebruiken.
- AI-literacy: Zorg dat medewerkers bekend zijn met de mogelijkheden en beperkingen van AI, inclusief de risico's zoals bias en hallucinaties.
- Start simpel: Begin met eenvoudige AI-toepassingen om de drempel laag te houden.

InSpark oplossingen

Onze consultants begeleiden organisaties tijdens de adoptiefase van AI, waarbij we nauw samenwerken met 1uur.nu, de Microsoft Adoptie Partner of the Year 2024. Door middel van floorwalken ondersteunen consultants van 1uur.nu medewerkers fysiek op de werkvloer, wat de adoptie van tools zoals Microsoft Copilot versnelt en vereenvoudigt.



Stap 4 | Integreer AI met je technische infrastructuur

AI vereist een robuuste technische infrastructuur. Zorg ervoor dat je cloudomgeving klaar is om AI-workloads te verwerken en dat je beveiliging op orde is om gegevenslekken te voorkomen.

Wat moet je controleren?

- Cloud Infrastructuur: Is je Azure-omgeving geoptimaliseerd voor AI? Maak gebruik van Managed Cloud voor schaalbare en veilige AI-implementaties.
- Beveiliging: Bescherm je AI-systemen tegen cyberdreigingen en zorg voor dataprivacy en compliance met tools zoals Cloud Security Center en Microsoft Purview.
- Integratie met bestaande systemen: Zorg ervoor dat AI-oplossingen naadloos integreren met bestaande bedrijfsapplicaties, zoals CRM-systemen of ERP-platforms.

InSpark oplossingen

Het ‘aanzetten’ van de cloud mag dan redelijk eenvoudig zijn, het effectief inzetten en benutten van alle mogelijkheden die de cloud biedt en ook het steeds op de hoogte blijven van alle technologische ontwikkelingen is een stuk complexer. Met InSpark’s Business Ready Cloud aanpak voorzien wij je organisatie van een Managed Cloud omgeving met een infrastructuur die klaar is voor AI-workloads.

Via ons Cloud Security Center bieden we geavanceerde oplossingen voor toegangscontrole, real-time monitoring en beveiliging tegen aanvallen. Samen met tools in ons Managed Oxygen dataplatform zorgen we ervoor dat jouw AI-omgevingen optimaal beschermd zijn tegen potentiële dreigingen, zodat je met vertrouwen kunt werken.

Stap 5 | Monitor, optimaliseer en schaal AI

AI is geen “set it and forget it” technologie. Het is belangrijk om AI-systemen voortdurend te monitoren en te optimaliseren om ervoor te zorgen dat ze effectief blijven presteren. Naarmate je AI-oplossingen succesvol zijn, kun je ze opschalen naar andere afdelingen of processen.

Wat moet je doen?

- Continue monitoring: Volg de prestaties van je AI-solutions en detecteer afwijkingen of fouten. Dit zorgt ervoor dat de output betrouwbaar blijft.
- Optimalisatie van AI-modellen: AI-modellen moeten regelmatig worden bijgewerkt en verbeterd op basis van nieuwe data en inzichten.
- Schaal je AI: Begin klein, maar wees klaar om succesvolle AI-oplossingen uit te breiden naar andere afdelingen of processen binnen je organisatie.

InSpark Oplossingen

InSpark zorgt met de benoemde managed diensten, Managed Cloud, Managed Oxygen en het Cloud Security Center, voor voortdurende ondersteuning bij het monitoren en optimaliseren van AI-systemen. Dit betekent dat jouw AI-oplossingen veilig en effectief blijven presteren, nu en in de toekomst.





AI-implementatie met InSpark

Een succesvolle AI-implementatie is een proces dat begint met een solide dataplatform, goed geplande use cases en betrokken medewerkers. Met de juiste infrastructuur en doorlopende monitoring kan AI een blijvende impact hebben op je organisatie. InSpark ondersteunt je gedurende dit gehele proces, van het opzetten

van je dataplatform tot de adoptie van AI door je medewerkers en de optimalisatie van je AI-systemen.

Neem contact met ons op voor een op maat gemaakte AI-strategie en ontdek hoe InSpark jouw organisatie kan begeleiden in elke stap van het AI-implementatieproces.



Daarom InSpark

Wij zijn InSpark, jouw partner in digitale transformatie. We zetten de nieuwste Microsoft cloudtechnologie in om werkplekken en processen te optimaliseren en organisaties te transformeren. Full service en full force, van strategie tot beheer. Met betrokkenheid, passie en innovatie helpen wij jouw organisatie om het maximale uit technologie te halen, vandaag en in de toekomst. Wij zijn elfvoudig Microsoft Solutions Partner en winnaar van twee Microsoft Partner of the Year Awards 2024, waaronder een Global Award voor Identity en een Country Award voor Data & AI.

Innovatie met snelheid en flexibiliteit

Wat ons onderscheidt, is onze snelle en flexibele aanpak. We begrijpen dat technologie snel verandert en dat organisaties snel moeten kunnen schakelen. Daarom bieden we maatwerkoplossingen die direct impact hebben. Met onze Microsoft 365 consultants en AI-experts zorgen we voor naadloze integraties en implementaties die aansluiten bij jouw specifieke behoeften.

De kracht van twee werelden: Innovatie met de zekerheid van KPN

Als onderdeel van KPN combineren we onze innovatieve, flexibele aanpak met de kracht en betrouwbaarheid van een van de grootste technologiebedrijven in Nederland. Dit betekent dat je het beste van twee werelden krijgt: de snelle, op maat gemaakte oplossingen van InSpark, ondersteund door de stabiliteit en veiligheid van KPN. Dit geeft je de zekerheid dat jouw data en systemen altijd in goede handen zijn.

Veiligheid staat bij ons voorop

Veiligheid is essentieel in alles wat we doen. Onze oplossingen voldoen aan de strengste ISO-normen. Of het nu gaat om cloudsecurity of dataprivacy, bij InSpark ben je verzekerd van de hoogste standaarden.

Ben je klaar om de kracht van AI in te zetten voor jouw organisatie?
Neem vandaag nog contact met ons op en ontdek hoe InSpark je kan helpen.

