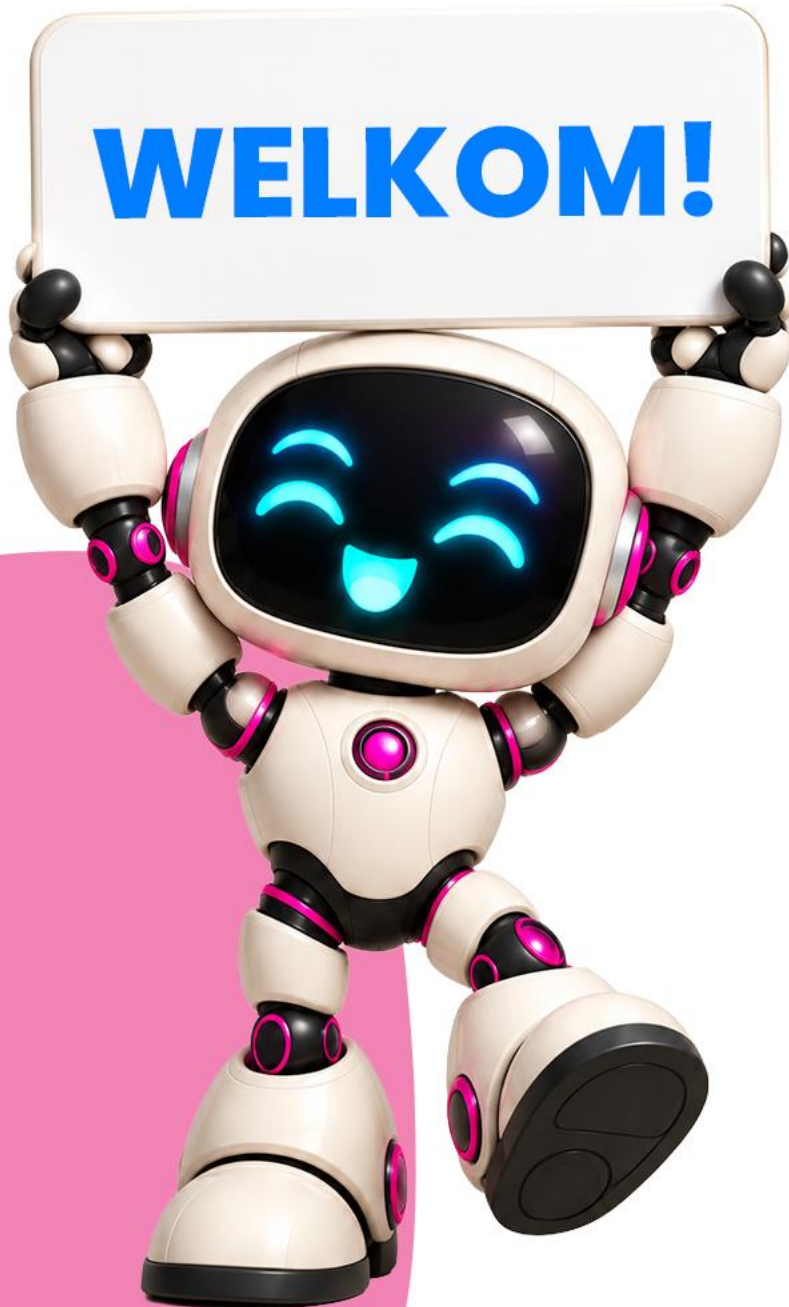


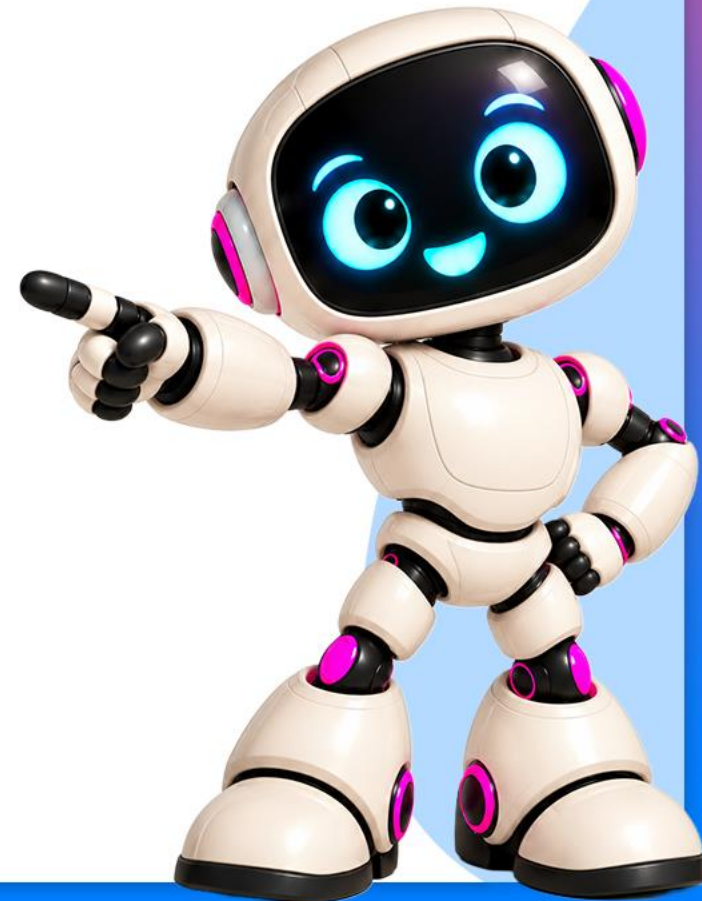


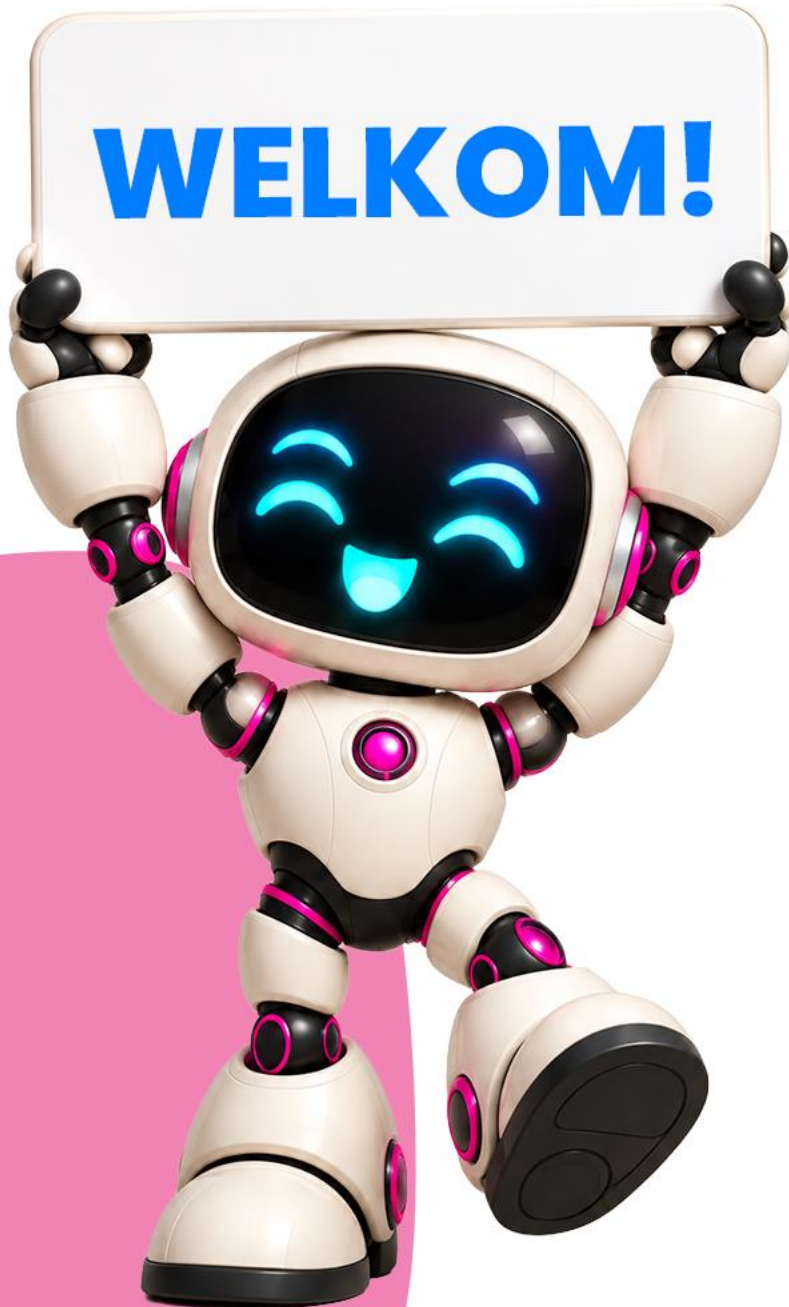
Faalt AI,
dan ligt het
aan **jezelf!**

PROGRAMMA

KMM26

- | | |
|----------------------|--|
| 13:00 – 13:30 | Inloop |
| 13:30 – 14:00 | Speeddate |
| 14:00 – 14:20 | Faalt AI, dan ligt het aan jezelf!
<i>Door Tinky van TKC</i> |
| 14:20 – 15:00 | Kennismanagement bij Zilveren Kruis, Achmea
<i>Door Maarten en Dijana van Zilveren Kruis</i> |
| 15:00 – 15:30 | Pauze |
| 15:30 – 16:15 | Break-out
<i>Door Jorik van Achmea</i> |
| 16:15 – 17:00 | The art of the possible in KM
<i>Door Arvind van eGain</i> |
| 17:00 – 18:00 | Afsluiting en borrel |





Faalt AI,
dan ligt het
aan **jezelf!**

Organisaties hebben
zeer ambitieuze
doelstellingen met
AI....



Belangrijkste uitdagingen voor onze klanten



1

AI levert niet de
gewenste
resultaten



2

De wereld
verandert snel,
organisaties
hebben moeite
dit bij te benen



3

Er worden teveel
fouten gemaakt



4

Organisaties zijn
afhankelijk van
enkele beste
medewerkers



5

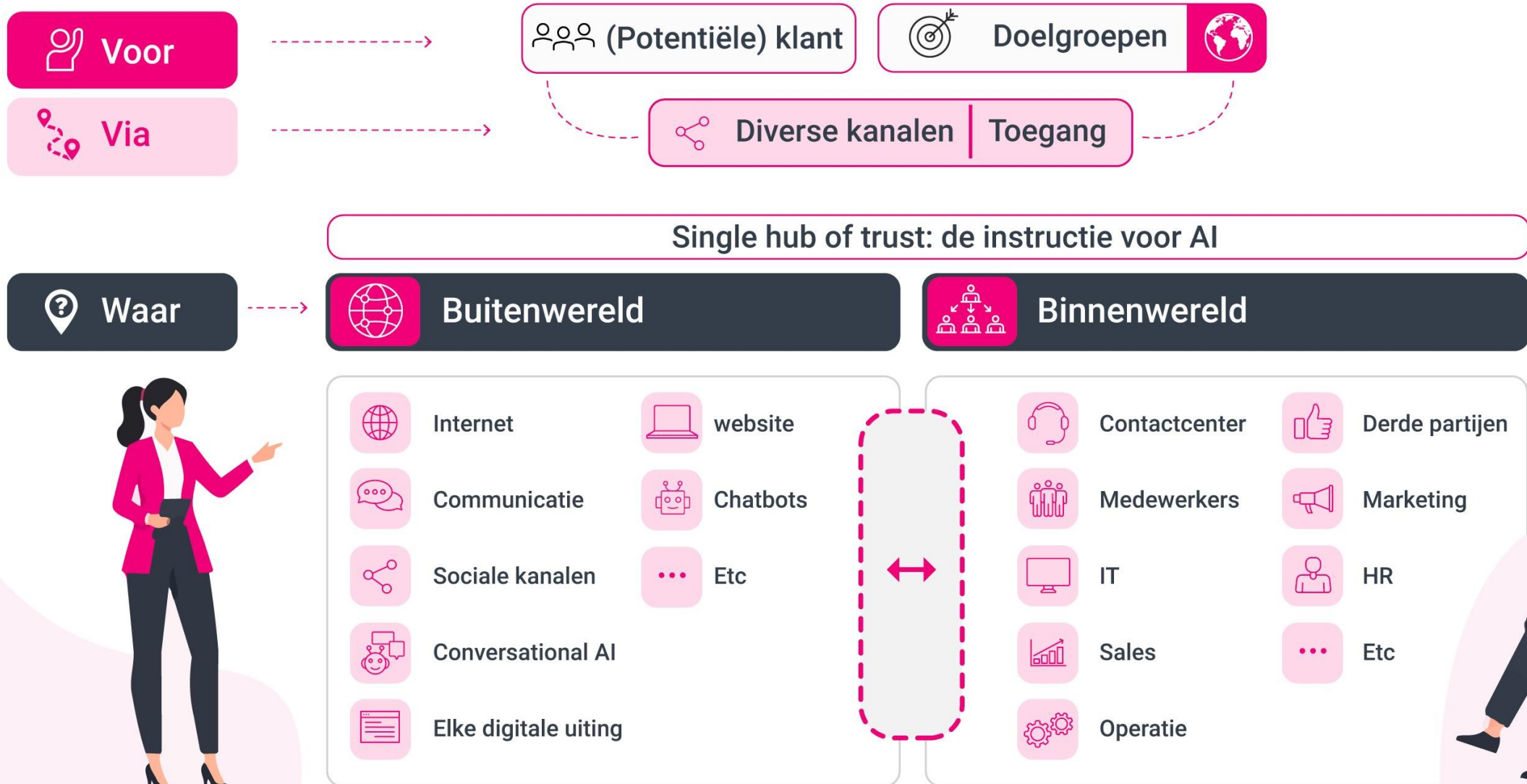
Er wordt niet
efficiënt
gewerkt, we zien
veel dubbel werk



6

Organisaties zijn
moeilijk
schaalbaar en
spelen vaak
traag in op
innovaties

Het speelveld waar AI resultaten moet behalen



Kennis is de
instructie
voor AI



Belangrijk! AI die veilig, gecontroleerd en betrouwbaar is



Veilig

Kennis en data komen niet op straat te liggen (security)



Gecontroleerd

AI hallucineert niet en geeft de juiste antwoorden



Betrouwbaar

AI agents houden zich aan de regels

In de juiste volgorde naar Agentic AI

Kennisgedreven inzet van AI

1 Vastleggen & beheren van kennis

Kennis voor mens én AI

- Kennisfundament op orde
- Passend organisatiemodel: governance en eigenaarschap geregeld
- Single Hub of Trust als bron van de waarheid

2 Aanbieden van kennis

o.a. via conversational AI

- Slimme AI-ondersteuning voor klanten
- Slimme AI-ondersteuning voor medewerkers
- Afgestemd op de actuele klantinteracties
- Meer selfservice en snellere antwoorden
- Gebaseerd op de Single Hub of Trust als bron van de waarheid

3 Gebruik van kennis door AI agents

Toepassen van agentic AI

- Zelf werk voor klanten uitvoeren
- Werk automatisch afhandelen van start tot eind
- Zelf beslissingen nemen binnen afgesproken grenzen
- Persoonlijk en passend communiceren
- Goed aansluiten op bedrijfsprocessen en systemen
- De mens houdt de regie en zorgt voor verbetering

Governance

Single hub of trust

Kennis

Kennis + prompts

Kennis + prompts + agentic flows

Tijd & volwassenheid

Veilig • Gecontroleerd • Betrouwbaar

Dit vraagt om

1. Duidelijke doelen
2. Aandacht voor mensen én AI
3. Een nieuwe blik op de organisatie
4. Een gestructureerd fundament van je kennis:
De single hub of trust
5. Nieuwe rollen en nieuwe samenwerkingsvormen





JORIK VAN DER HOEK
Manager kennismanagement
en Artificial Intelligence.

BREAK OUT



Maak je eigen conversational AI agent!

1. Zoek je groep:

Dat zijn mensen met hetzelfde nummer op je badge

2. Zoek een plek waar je samen een agent gaat bouwen

3. Kies een website van iemand uit de groep

4. Ga naar de service pagina's van de website

5. Maak een werkende agent

- Ga naar <https://www.egain.com/try-ai-agent/>
- Of gebruik je eigen AI (GPT, Claude, Gemini etc.)

Praktische details:

Duur voor de bouw: **20 minuten**

Ik kies 3 groepen die productie-klaar zijn om te presenteren

Presenteer in 3 minuten:

1 minuut om je ervaring te delen

2 minuten om je Agent te laten zien

De zaal kiest de winnaar

De winnaar wint een inspiratiesessie bij TKC