

Faalt AI? Dan ligt het aan jezelf



Organisaties investeren tientallen miljoenen in kunstmatige intelligentie. Toch valt het rendement in de praktijk vaak tegen. AI die foute antwoorden geeft, processen die niet geautomatiseerd kunnen worden, mislukte AI-agents met dubbel werk als gevolg, ontevreden medewerkers en klanten en frustratie bij directies. Kortom, de beloofde productiviteitswinst blijft uit. De oorzaak ligt zelden in de technologie zelf.

Het fundament is kennis

Wie de AI-markt volgt, ziet een cruciale verschuiving. De fase van pilots en losstaande experimenten is voorbij. Generatieve AI maakt inmiddels deel uit van bedrijfskritische processen, van klantenservice tot HR en Operations. Daarmee groeit ook de druk op betrouwbaarheid, governance en naleving van regelgeving. Dit vraagt om excellente kennis als fundament voor AI. Boards die AI als strategische prioriteit beschouwen, kunnen kennismanagement niet langer alleen overlaten aan operationele lagen. Kennis vereist aandacht op het hoogste niveau.

Dat is de boodschap van Tinky Bart en Jasper Kakes van TKC digital, een gespecialiseerd bureau op het snijvlak van kennismanagement en digitale transformatie. Bart is CEO en heeft meer dan vijftien jaar ervaring met het ontwikkelen en implementeren van kennismanagementstrategieën voor grote organisaties. Kakes is ondernemer en principal consultant met een uitgebreide achtergrond

in klantreizen, procesoptimalisatie en digitale transformatie.

Kennis als instructielaag voor AI

AI is geen autonoom denkend systeem. Het werkt op basis van input en presteert precies zo goed als de kwaliteit van de onderliggende kennis. Beleidsdocumenten verspreid over tientallen systemen, productinformatie die per afdeling verschilt, procedures die al jaren niet zijn bijgewerkt: een AI-assistent trekt daar gewoon zijn eigen conclusies uit. “De kwaliteit van een AI-assistent is volledig afhankelijk van de kwaliteit van de onderliggende kennis”, zegt Bart. “Als die kennis versnipperd, verouderd of tegenstrijdig is, produceert AI onbetrouwbare antwoorden of verkeerde vervolgacties.”

“We zien bij grote organisaties regelmatig dat dezelfde vraag tien verschillende antwoorden oplevert, afhankelijk van welke kennisbron de AI raadpleegt”, zegt Kakes. “Dan verlies je snel het vertrouwen van medewerkers en klanten.

En technologie alleen lost dat probleem niet op.” De oplossing begint bij structuur en inhoud van de kennis. “Je kunt het zien als een piramide”, zegt Kakes. “Data wordt informatie, informatie wordt kennis, en kennis bepaalt uiteindelijk het handelingsperspectief, ook voor AI.”

“

Kennis vereist aandacht op het hoogste niveau

Van operationeel thema naar strategische waarde

Lange tijd werd kennismanagement beschouwd als een operationeel, ondersteunend thema. Iets voor de middenlaag, ver van de boardroom. Die positie is fundamenteel veranderd door de explosieve groei van AI-toepassingen.

“Het risicoprofiel van kennismanagement verandert. Kennismanagement beweegt zich naar de categorie hoog risico, hoog rendement”, stelt Bart. Slechte kennis heeft nu directe gevolgen voor de kwaliteit van AI-uitkomsten, klantinteracties, compliance en het vertrouwen in systemen en besluitvorming. Tegelijkertijd is de potentie enorm. Organisaties met een solide ken-

nisbasis zien AI leiden tot hogere productiviteit en consistente dienstverlening. Dus als je bijvoorbeeld 30% operationele kosten wilt besparen, dan mag kennis niet ontbreken.

De chieft knowledge officer als boardroom-positie

De logische consequentie van deze verschuiving is volgens TKC een nieuwe rol op directieniveau: de chieft knowledge officer. De CKO bewaakt de kwaliteit, structuur en inzet van kennis voor de gehele organisatie, doorbreekt silo's en borgt samenwerking tussen onder andere klantcontact, IT, HR en de compliance- en communicatieafdelingen. Kortom, alle kennisgebruikers in het speelveld van de organisatie. Vergelijkbaar met de positie die de CFO inneemt voor financiën of de CDO voor data: kennis is een kernasset en vraagt om expliciete verantwoordelijkheid op het hoogste niveau.

Van kennisfundament naar AI-rendement

Organisaties die kennismanagement serieus nemen, herkennen een patroon in succesvolle AI-trajecten. Ze beginnen niet bij de technologie, maar bij hun kennisfundament. Ze brengen het kennishuis op orde, met als resultaat kennis die vindbaar, bruikbaar en correct is. Dat noemen ze bij TKC de “Single Hub of Trust”. Vervolgens is het koppelen van AI aan deze gevalideerde kennisbronnen een eenvoudige opgave.

TKC digital begeleidt dit proces, van initiële analyse tot de inrichting en governance van kennisbanken en de integratie met AI-toepassingen. Het bureau werkt met centrale kennisplatformen die als betrouwbare bron fungeren voor medewerkers en AI-systemen, en heeft hands-on ervaring met platforms als Oracle, Salesforce en eGain.

Na deze implementatie begint het pas echt. Dan moet de single hub of trust worden bijgehouden en AI worden gemonitord en zo nodig verbeterd. Daarvoor zijn nieuwe vaardigheden nodig. Ook in deze ‘business as usual’-fase ontzorgt TKC digital organisaties met haar managed service propositie.

TKC digital werkt onder meer voor financiële dienstverleners, telecomproviders, overheidsinstanties en retailers. “Technologie is het makkelijke deel”, aldus Kakes. “De organisatorische kant, het zorgen dat de juiste mensen verantwoordelijkheid nemen voor kennis-kwaliteit, dat is waar het echt om gaat.” Boards die nu investeren in een solide kennisfundament, leggen de basis voor AI die niet alleen efficiënt werkt, maar ook betrouwbare en consistente resultaten levert, nu en in de toekomst.