

Veelbelovend, maar nooit vanzelfsprekend...

Ontwikkel je eigen AI-implementatie strategie door te doen en te leren



Index

• Waar begin je in een continu veranderende omgeving?	
○ Pas op...	3
○ Disruptie in kleine stappen	3
○ Waar zit de impact?	4
• De vragen die je jezelf moet stellen...	5
... en de acties die daarbij horen	5
• Uit de praktijk: AI-inzet klantenservice internetprovider	7
• Succesvolle inzet van AI	8
○ Meer weten?	8



Waar begin je in een continu veranderende omgeving?

Natuurlijk wil je binnen jouw organisatie met AI aan de slag! Het Nederlandse bedrijfsleven is al een paar jaar collectief enthousiast over de kansen en mogelijkheden die AI met zich meebrengt. Terecht, want de beloftes zijn gigantisch. Maar... daadwerkelijk impact maken met behulp van AI is nog niet zo vanzelfsprekend. Waar begin je in een continu veranderende omgeving?

Over drie tot vijf jaar zien veel organisaties er totaal anders uit. Twintig tot dertig procent van het werk dat nu door mensen gedaan wordt, wordt dan gedaan door AI-agents of andere vormen van digitalisering. De wijze waarop techniek zich ontwikkelt maakt dat je niet zomaar kunt copy-pasten wat voor andere organisaties werkt. Het is de uitdaging om een pad te kiezen waarin je ervaring opdoet met wat voor j  uw organisatie werkt.

Hoe bepaal je het juiste startpunt? Hoe bouw je aan succesvolle inzet waar je   cht wat aan hebt? En hoe ga je van 'leuke tooltjes' naar duurzame impact? In dit whitepaper laten we je zien hoe we dat bij Grexx doen.

Pas op...

De succesverhalen en potentie van AI kennen we allemaal. Maar succes is niet vanzelfsprekend. De cijfers liegen er niet om: 95% van de AI-projecten faalt, zo bleek medio 2025 uit [onderzoek van MIT](#). Slechts 5% van de AI-projecten is dus succesvol. En dat is niet zo gek, want uit blind enthousiasme en bang om de boot te missen worden er talloze projecten opgetuigd zonder goede strategie.

Die 5% succesvolle projecten betreft weloverwogen inzet met een duurzame strategie, vergelijkbaar met de succesfactor van andere grote projecten in IT of digitale transformatie. Dat gaat veel verder dan een nieuw tooltje proberen en vraagt om een serieuze aanpak.

Begrijp ons niet verkeerd, bij Grexx zijn we overduidelijk zeer enthousiast over de mogelijkheden die AI biedt. Voor grote en kleinere bedrijven, voor grote en kleinere budgetten. Waar we liever weg van blijven: *head first* in de mogelijkheden duiken, zonder solide plan. Want uitzoeken, ervaring opdoen, testen en bijsturen is cruciaal voor systeemverandering. En dat is precies het verschil tussen mislukte AI-proefballonnetjes en daadwerkelijk impact maken.

Disruptie in kleine stappen

De opkomst van AI is een systeemverandering. Deze relatief nieuwe technologie stuurt op totale disruptie, die de bestaande systemen ontwricht. Net zoals de opkomst van het internet dat rond de eeuwwisseling deed. AI zal iedere organisatie raken in de meest primaire processen, in de *core business*.

Het goede nieuws is, je krijgt in principe heel wat jaren de tijd om aan deze ontwikkelingen te wennen, je de techniek eigen te maken en je organisatie aan te passen. Net zoals we de tijd

kregen om te wennen aan de kansen en bedreigingen die het internet ons te bieden had. Dat moet ook, want direct vól inzetten op zo'n nieuwe techniek geeft je het risico dat je te vroeg bent. Maar doe je niets? Dan ben je te laat.

Dus wat is dan de juiste aanpak? Meeveren met de ontwikkelingen, blijven en zelf ervaring opdoen om zo een weloverwogen strategie te ontwikkelen. En daarbij zijn we je graag van dienst.

Waar zit de impact?

Het is zaak om voor jouw organisatie te formuleren waar de kansen en mogelijkheden liggen, en vooral: waar de meeste impact te behalen is. De grootste winst zit 'm altijd in het verbeteren van de primaire processen, de activiteiten waarmee jouw organisatie toegevoegde waarde levert. En die zijn voor iedere organisatie anders.

Een bekende valkuil is de focus op mooie tooltjes. De recente ontwikkelingen in AI hebben ons mooie tools opgeleverd, software die stukjes van ons werk makkelijker maakt. Denk bijvoorbeeld aan het samenvatten van rapporten of het geautomatiseerd genereren van notulen tijdens online vergaderingen. Dit soort software is superhandig en kan je veel tijd besparen, maar dit is niet de inzet van AI die voor jouw organisatie het verschil gaan maken.

Het succes zit 'm in groter denken, en dat in kleine stapjes doorvoeren. Denk bijvoorbeeld aan...

- Een internetbedrijf dat de helpdesk slimmer maakt door veelgestelde vragen geautomatiseerd af te handelen. Eerstelijns problemen worden door een AI-agent opgelost, als dat niet lukt verzamelt en structureert de AI-agent alvast alle relevante informatie voor de menselijke collega.
- Een gemeente die het proces rondom vergunningsaanvragen automatiseert en zo vergunningen sneller en accurater kan toewijzen of afwijzen. AI-agents zijn getraind met beleidsdocumenten en eerdere gunningen en afwijzingen, pakken zelfstandig aanvragen op en vermelden ook de betrouwbaarheid van het AI-oordeel. Menselijke collega's controleren de AI-oordelen met een lage score en focussen op de meer complexe aanvragen.
- Een logistiek bedrijf optimaliseert het pakketvolgproces met AI-agents. Deze achterhalen direct de oorzaak van vertraagde pakketten (zoals weersomstandigheden of een knelpunt in het distributiecentrum), waarna zij proactief de ontvanger informeren en alternatieve bezorgopties aanbieden. Als de situatie complex is, zoals inkларingsproblemen bij de douane, verzamelt de AI-agent alle relevante documenten en context zodat een medewerker sneller kan ingrijpen.

Dit zijn praktijkvoorbeelden waar de inzet van AI echt impact maakt op de organisatie. Serieuze successen boek je met een slimme strategie gericht op het verbeteren van de primaire processen.

De vragen die je jezelf moet stellen...

Iedere organisatie die aan de slag wil met AI heeft een aantal vragen te beantwoorden. Hoe pas ik me aan op de voortdurend veranderende omgeving? Hoe neem ik dat op binnen mijn organisatie? Wat is daar het resultaat van, waar zit de winst? En als ik dat grootschalig wil gaan invoeren, wat kom ik dan allemaal tegen?

Deze vier vragen verwijzen naar vier belangrijke aspecten van bedrijfsvoering:

- **Adaptation:** Past je organisatie zich aan op de nieuwe mogelijkheden die AI biedt? Hoe speel je in op wat concurrenten doen en wat klanten van je verwachten? Lukt dat niet, dan verlies je je relevantie.
- **Integration:** Is er met de implementatie van AI nog voldoende samenhang tussen de verschillende processen en het functioneren van afdelingen binnen je organisatie? Hoe houd je 'wat mensen doen' en 'wat er in de software gebeurt' bij elkaar? Lukt dat niet, dan krijg je chaos en verlies je efficiëntie.
- **Goal attainment:** Kent de organisatie duidelijke doelen (groei, winst, maatschappelijke impact), werk je daar actief naartoe en wat verandert AI daarin? Lukt dat niet, dan verlies je richting.
- **Latency:** Hoe onderhoud je, ook na implementatie van AI, de eigen waarden, normen en een cultuur die zorgt voor continuïteit en betrokkenheid? Lukt dat niet, dan verlies je je identiteit en samenhang.

Met dit model (AIGL) brengen we in kaart waar de schoen wringt. Dat is nodig omdat AI een fundamentele verandering stuwt, en alle vier de bovenstaande punten zijn essentieel voor een organisatie om te kunnen bestaan en zich te ontwikkelen. Er zit geen 'nice to have' bij: ze zijn allemaal belangrijk.

Het beantwoorden van deze vragen maakt duidelijk hoe jouw organisatie in elkaar steekt en waar winst te behalen is. En dat maken we dan weer concreet met een aantal actiepunten.



Snel concreet maken?

Op pagina 7 vind je een praktijkvoorbeeld.

... en de acties die daarbij horen

Aan enkel antwoorden op bovenstaande vragen heb je nog niets. Er is actie nodig om de boel in beweging te krijgen: **je gaat alleen antwoorden vinden door te doen**. We willen klein beginnen (met een laag risico), we willen ervaring opdoen, we willen resultaten zien en we willen consistent bouwen aan succes. Ook dat doen we in vier stappen, die naadloos op de vier vragen inritsen.

We formuleren een actieplan op basis van de volgende vier stappen:

- **Strategie:** We formuleren waar te beginnen. Alles kan, maar niet tegelijk. Dus we kiezen waar de denken de meest impact te kunnen hebben. Een concreet startpunt, zoals de klantenservice, HR-processen of productontwikkeling – daar waar toegevoegde waarde te vinden is. Doen we dat niet, dan blijf je hangen in abstracte ambities.
- **Project:** We starten met een eerste project, een pilot. Klein, beheersbaar, met duidelijke verwachtingen en heldere randvoorwaarden. Bijvoorbeeld: “AI-agents beantwoorden zelfstandig 30% van de binnenkomende vragen op de Klantenservice.” Doen we dat niet, dan blijft AI een plan op papier.
- **Evaluatie:** We meten of de pilot voldoet aan de verwachtingen, bijvoorbeeld op gebied van tijdswinst, klanttevredenheid, besparing of werkdrukverlaging. En of deze bij de werkwijze van je organisatie past. Doen we dat niet, dan weet je niet of de inzet van AI succesvol is.
- **Change:** We vieren de successen, implementeren wat werkt, borgen de leerpunten en schalen op waar dat kan. De uitkomsten van de pilot zijn input voor een volgende stap, aangepast aan waar AI-agents bewezen waarde toevoegt in de eigen organisatie. Het biedt een fundament voor vervolgstappen in je eigen organisatie.

Deze lerende aanpak (SPEC) biedt een methodiek voor gecontroleerd ervaring opdoen. En dat is belangrijk: van een afstandje lijkt AI een kant-en-klare oplossing die je alleen maar even hoeft te installeren, maar zo werkt het niet. De inzet van AI is contextafhankelijk. Wat voor de ene organisatie goed werkt, is geen garantie voor jouw organisatie. Daarom is het belangrijk om met AIGL te identificeren waar jouw organisatie zit, en met SPEC concrete stappen te zetten.

Bovendien: wat vandaag nog niet kan, is morgen misschien wel mogelijk. Daarom is het belangrijk om doorlopend te proberen en bij te sturen. Daarvoor moet je de juiste vragen (blijven) stellen.

Deze praktische werkwijze levert je succes op, in tegenstelling tot dikke adviesrapporten die in een bureaulade verdwijnen. Met de SPEC-aanpak zorgen we ervoor dat we samen uitzoeken, proberen, testen, bijschaven, leren en doorontwikkelen in een veilige omgeving. Dát is de manier waarop je de juiste ervaring opdoet om AI succesvol in te kunnen zetten.

Ons Grexx Platform biedt de technische mogelijkheden om profijt te hebben van de meest innovatieve AI-technologie én biedt een veilige omgeving om te leren wat voor jouw organisatie werkt. Zo borgen we de risico's die voor iedere organisatie verschillend zijn.



Meer lezen over de techniek?

Check [dit whitepaper](#) of neem contact op met info@grexx.net voor een demo of meer informatie.

Uit de praktijk: AI-inzet klantenservice internetprovider

We weten nu dat AIGL en SPEC elkaar aanvullen: het ene geeft richting, het andere helpt bij de uitvoering. In de praktijk kan dit er zo uitzien:

De casus: Een middelgrote internetprovider ervaart druk op de klantenservice. De wachttijden lopen op, de klanttevredenheid staat onder druk en medewerkers zijn veel tijd kwijt aan steeds dezelfde standaardvragen. Men overweegt AI in te zetten om daar iets aan te doen.

A.I.G.L.

👂 Adaptation

De markt is aan het veranderen: klanten verwachten snelle en adequate service, liefst 24/7. De organisatie wil daarin meegaan en klantvragen beter en sneller oppakken.
We passen ons aan op de nieuwe realiteit.

📡 Integration

De klantenservice is een primair onderdeel van de bedrijfsvoering. Inzet van AI-agents raakt afdelingen als IT (storingen), Finance (facturen) en Sales (contracten). Het is belangrijk dat de AI-agents informatie krijgen uit relevante systemen en acties in die systemen kunnen doorvoeren.
We zorgen dat de betrokken afdelingen en processen goed onderling blijven samenwerken.

📈 Goal attainment

We hebben duidelijke doelstellingen: wachttijden 30% omlaag, klanttevredenheid 10% omhoog.
We meten ons succes aan heldere doelen.

👤 Latency

We toetsen de praktijkervaring aan onze cultuur en waarden: zijn medewerkers tevreden met de huidige inzet van AI? Voelen mensen zich meer of minder betrokken? Kan de organisatie de verandering dragen?
We hechten waarde aan het vertrouwen van medewerkers en behoud van onze identiteit.

S.P.E.C.

Strategy 🏠

We kijken waar de belangrijkste kansen liggen, en welk startpunt zich leent om snel en slim eerste ervaring op te doen. We kiezen voor AI-agents die veel kunnen veranderen, bijvoorbeeld wanneer een proces grote verschillen kent door gebruik van taal en tekst. Deze verscheidenheid moet een LLM kunnen begrijpen en daarna samenhangende taken uitvoeren (zoals een wachtwoord resetten en storingsmeldingen afhandelen).
We bepalen een startpunt en komen in actie.

Project 🏢

We gaan praktisch aan de slag met een pilot. We stellen de randvoorwaarden voor de governance vast (welke data, welke betrokkenen). We bouwen AI-agents die de gewenste klantvragen oppakken en naadloos samenwerken met de rest van de organisatie.
We gaan praktijkervaring opdoen.

Evaluation 📊

We toetsen wat de pilot ons daadwerkelijk oplevert: financieel, operationeel en cultureel.
We onderzoeken de impact van de inzet van AI op de organisatie.

Change 🔄

We vieren de successen en schaven bij waar mogelijk. We rollen deze pilot verder uit naar factuurvragen en orderwijzigingen.
We borgen onze identiteit en focussen op AI die wordt ervaren als versterking.

Succesvolle inzet van AI

In de geschetste praktijksituatie zie je hoe de AIGL en SPEC in elkaar grijpen. Deze methodiek combineert inzicht in de organisatie met een praktisch stappenplan om een systeemverandering als AI **succesvol** in te zetten.

Zo ondersteunen we je heel concreet op weg naar echte impact. Van het formuleren van de eerste stappen naar het daadwerkelijk uitproberen, ervaring opdoen en werken aan goed onderbouwde, duurzame inzet van AI.

Bij Grexx doen we dat al ruim 25 jaar voor allerlei bedrijven. Begin deze eeuw draaide ons werk om de aardverschuiving die het internet teweegbracht. Daarna lag de focus jarenlang op Digitale Transformatie, ofwel digitalisering en automatisering. Vervolgens verschoof de focus naar AI. We kunnen inmiddels onderbouwen dat onze methodiek bewezen succes levert, en daar vertellen we je graag meer over.

Onze insteek is altijd: er zijn geen shortcuts naar succes. Je moet uitzoeken, uitproberen, testen en bijsturen. Ervaring opdoen en daar de vruchten van plukken. Dat gaat niet vanzelf, maar levert je wél gegarandeerd succes op.

Meer weten?

Neem contact op voor een demo via grexx.net/discovery of bel ons op [035 – 548 65 45](tel:035-5486545). We denken graag vrijblijvend met je mee over de kansen en uitdagingen die je voor jouw organisatie ziet.



Wat moet je weten over Grexx?

Grexx bestaat al een tijdje: we zijn opgericht in 2000 en hebben de afgelopen 25 jaar honderden bedrijven ondersteund met digitaliseren en automatiseren van processen. We hebben brede ervaring in allerlei sectoren, van overheids- en zorginstellingen tot finance, energie, MSP's en zakelijke dienstverlening.

Enkele van onze klanten zijn KPN, Robeco, SOS International, Sunrock, LochemEnergie, GGN en Nedschroef. Daarnaast ontwikkelden we, vaak met partners, ook eigen producten.

Vragen over onze organisatie of ons low code platform? Geef ons een seintje op 035 – 548 65 45 of info@grexx.net voor meer informatie of een demo.

Grexx heeft een SOC2 ISAE 3000 Type II assurance report, is AVG-compliant en is ISO 27001 en NEN 7510-gecertificeerd.

Wat moet je weten over ons Platform

Bij Grexx bieden we je een **low code platform** als fundament voor jouw digitalisering. Met ons platform bouw je flexibele maatwerksoftware die precies doet wat jouw organisatie nodig heeft – met AI of zonder AI, wat je wil. Groot voordeel van low code is dat het zeer flexibel en schaalbaar is, én dat je geen programmeerkennis nodig hebt.

Je kunt het Grexx platform zien als een **grote toolbox vol bouwblokjes** die je kunt inzetten om jouw bedrijfsprocessen te digitaliseren en automatiseren. Die bouwblokken zijn visueel van aard en iedere kenniswerker kan er mee aan de slag. Onder onze gebruikers vind je zowel programmeurs als niet-IT'ers: wat je nodig hebt is analytisch denkvermogen en kennis van de processen binnen het bedrijf. Programmeerkennis kan soms helpen, maar is geen vereiste. Ons team helpt jouw organisatie aan de juiste kennis en vaardigheden om **zélf** te bouwen.

Ben je benieuwd wat ons platform je technisch gezien te bieden heeft?

We vertellen je er graag alles over. In [dit whitepaper](#) lees je onder andere over de verschillende taalmodellen die we ontsluiten, extern versus lokaal werken, cyber security, dataprivacy en governance. Heb je specifieke vragen of wil je graag een demo? Neem even contact met ons op via 035 – 548 65 45.