



Welkom in een nieuw tijdperk van virtuele medewerkers en agents!



Uitgegeven door Brixxs B.V.  
4 september 2024



## Inleiding

Chatbots. Echte mensen. Samenwerking. Wie doet wat. Ongelimeerde hoeveelheden. Wat betekenen chatbots in de vorm van virtuele medewerkers voor jou?

In deze brochure nemen wij u mee om u te helpen met het vinden van antwoorden op deze vragen.

## Het Office AI platform

In de huidige snelle en competitieve wereld is het cruciaal om de juiste resources te vinden en efficiënt in te zetten. Ons Office AI-platform is de sleutel tot het oplossen van het resource probleem door de inzet van virtuele medewerkers die aangedreven worden door geavanceerde chatbot-technologie. Ze werken naadloos samen met uw team, klant of medewerker en nemen informatieverwerkende taken over en optimaliseren bedrijfsprocessen, waardoor uw personeel zich kan richten op meer strategische en creatieve taken.

Deze AI-gestuurde medewerkers vereisen geen ingewikkelde installatie of gespecialiseerde IT-kennis, waardoor ze een ideale oplossing zijn voor bedrijven die op zoek zijn naar groei zonder grote investeringen in nieuwe werknemers of inzet van de eigen IT afdeling. Ze zijn via configureerbare api koppelingen snel te integreren in uw bestaande infrastructuur, wat betekent dat u onmiddellijk kunt beginnen met het verhogen van uw operationele efficiëntie.

Ons Office AI-platform biedt een centraal punt voor het beheren en monitoren van de inzet van Artificial Intelligence in uw hele bedrijf zonder de inzet van programmeurs.

In tegenstelling tot het gebruik van chatGPT, dat kan leiden tot versnippering van informatie en resources, biedt ons platform een gestroomlijnde, bedrijfsbrede aanpak waarin u zelfs de klant kunt betrekken. Ons platform maakt het eenvoudiger om de impact van AI op verschillende afdelingen te meten en te analyseren, wat essentieel is voor een effectieve strategische planning en besluitvorming over AI.

Een uniek voordeel van ons systeem is de mogelijkheid tot hergebruik van virtuele medewerkers en het centraal beheer van alle context informatie zoals processen, procedures, werkinstructies, rollen en business rules. Daarnaast kan elke virtuele medewerker getraind worden met de eigen data en kan externe data via api koppelingen of een google search worden toegevoegd. Dit alles in combinatie met uw klant, medewerker of leverancier.

Het Office AI platform is ontworpen om de chaos van gefragmenteerde AI gegenereerde informatiestromen met uw klant, medewerker of leverancier te vermijden en zorgt voor een heldere, meetbare vooruitgang in de implementatie en het gebruik van AI binnen uw organisatie zonder de inzet van programmeurs.



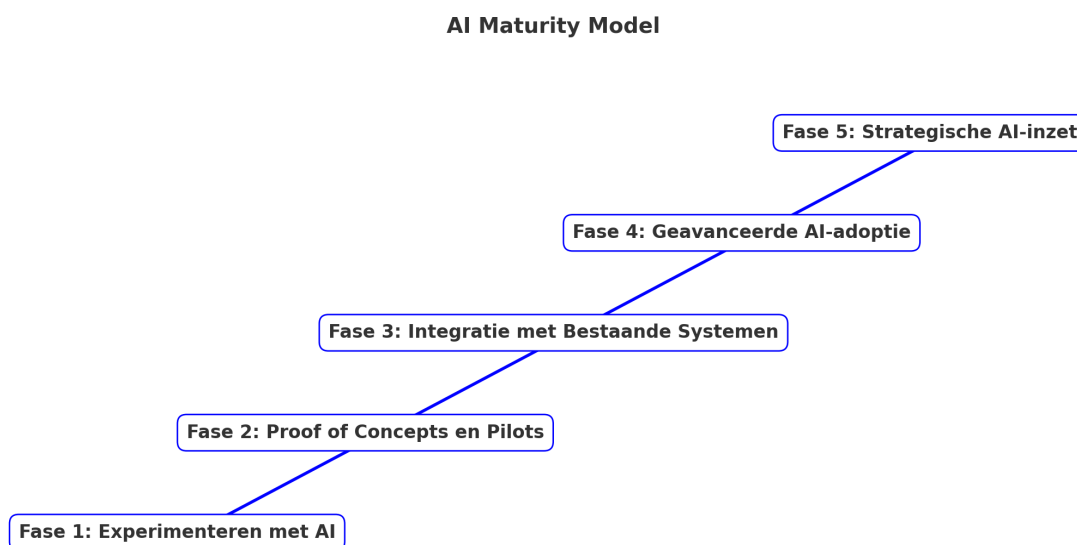
## Starten met AI?

Bent u klaar om de volgende stap te zetten in de wereld van Artificial Intelligence? De tijd van experimenteren met tools zoals ChatGPT ligt voor veel bedrijven achter ons. Uw organisatie is mogelijk toe aan een gedegen AI-strategie die verder gaat dan het dagelijkse gebruik van AI-tools. Een strategie die zorgt voor meer grip, kwaliteit en een efficiënte inzet van middelen.

Het ontwikkelen van een AI-strategie biedt tal van voordelen. Het helpt uw organisatie om:

- Bepalen welke taken geschikt zijn voor AI in plaats van medewerkers.
- Prioriteiten te stellen voor AI-initiatieven en sneller beslissingen te nemen.
- Duidelijkheid te scheppen over het gebruik van AI en de inzet ervan in lijn te brengen met de bedrijfsstrategie.
- IT-beslissingen af te stemmen op de AI-strategie.
- Kwaliteit te waarborgen bij alle AI-initiatieven.
- Inzicht te krijgen in het AI-budget voor het komende nieuwe jaar.

AI strategie ontwikkeling en ons maturity model in 5 fasen:



Om uw organisatie succesvol te transformeren met behulp van Artificial Intelligence, is het essentieel om een duidelijke roadmap te hebben. Ons maturity model in vijf fasen geeft een overzicht van de stappen die uw organisatie kan doorlopen om AI optimaal te benutten. Het model helpt bij het bepalen van de huidige positie, het identificeren van ontwikkelingsmogelijkheden, en het uitstippelen van een route naar een strategische AI-inzet die leidt tot transformatie van de bedrijfsvoering.



### Fase 1: Experimenteren met AI (Ad-hoc Gebruik)

- **Beschrijving:** Deze fase wordt gekenmerkt door het individueel experimenteren met AI-tools zoals ChatGPT door medewerkers. Er is geen formeel beleid of strategie rondom AI. Medewerkers ontdekken zelfstandig de mogelijkheden en beperkingen van AI voor hun dagelijkse taken.
- **Kenmerken:**
  - Ad-hoc experimenten zonder coördinatie.
  - Gebruik van open-source AI-tools en gratis applicaties zoals ChatGPT.
  - Geen duidelijk inzicht in bedrijfsbrede toepassingen.
  - Lage investering en minimale IT-betrokkenheid.
  - Onbewust van de mogelijkheden
- **Doel:** Bewustwording en kennisopbouw over de basisprincipes en potentiële waarde van AI binnen de organisatie.

### Fase 2: Proof of Concepts en Pilots (Gestructureerde Experimenten)

- **Beschrijving:** In deze fase beginnen afdelingen of teams met gestructureerde experimenten door Proof of Concepts (PoC) en pilots te ontwikkelen. Het doel is om te verkennen hoe AI kan bijdragen aan specifieke bedrijfsprocessen of -uitdagingen.
- **Kenmerken:**
  - Kleine, afgebakende projecten om de potentie van AI te testen.
  - Toepassingen kunnen variëren van eenvoudige procesautomatisering tot klantgerichte AI-oplossingen.
  - Gebruik van interne data en beperkte integratie met bestaande systemen.
  - Betrokkenheid van IT en business units om de haalbaarheid te evalueren.
- **Doel:** Identificeren van waardevolle AI-toepassingen en het beoordelen van hun impact op de bedrijfsvoering.

### Fase 3: Integratie met Bestaande Systemen (Gecontroleerde Uitrol)

- **Beschrijving:** De succesvolle PoC's en pilots worden in deze fase opgeschaald en geïntegreerd met bestaande IT-systemen en bedrijfsprocessen. Er is een toenemende samenwerking tussen IT en verschillende business units.
- **Kenmerken:**
  - Integratie van AI-oplossingen in bestaande systemen (bijv. ERP, CRM, Support).
  - Focus op data architectuur, bedrijfsbrede applicatielandschap en eerste vormgeving van het AI beleid
  - Gebruik van API-koppelingen en datastromen om AI-oplossingen naadloos te laten werken met bestaande processen.
  - Focus op schaalbaarheid, betrouwbaarheid en veiligheid van AI-oplossingen.
  - Invoering van basis governance en kwaliteit borgingsmechanismen.
- **Doel:** Verhogen van operationele efficiëntie en optimaliseren van bedrijfsprocessen door de inzet van AI.



#### **Fase 4: Geavanceerde AI-adoptie (Bedrijfsbrede Acceptatie en Optimalisatie)**

- **Beschrijving:** AI is nu een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering. Er is sprake van een bedrijfsbrede acceptatie en optimalisatie van AI-oplossingen. Het management is betrokken bij de besluitvorming en er zijn duidelijke KPI's en prestatie-indicatoren gedefinieerd om de impact van AI te meten.
- **Kenmerken:**
  - Gebruik van AI om strategische bedrijfsdoelstellingen te ondersteunen.
  - Bedrijfsbrede AI-strategie met duidelijke prioriteiten en doelstellingen.
  - Toegenomen gebruik van geavanceerde AI-technologieën zoals Machine Learning, Natural Language Processing en Computer Vision.
  - Invoering van geavanceerde governance structuren en beleidslijnen rondom ethiek, privacy, en databeveiliging.
- **Doel:** Maximaliseren van de waarde van AI door het optimaliseren van processen en verbeteren van klant- en medewerkerervaring.

#### **Fase 5: Strategische AI-inzet (Transformatie van de Organisatie)**

- **Beschrijving:** In de laatste fase is AI volledig geïntegreerd in de strategische visie van de organisatie. AI is een kernonderdeel geworden van het bedrijfsmodel, waarbij nieuwe diensten en producten worden ontwikkeld op basis van AI-technologie.
- **Kenmerken:**
  - AI wordt ingezet voor het ontwikkelen van nieuwe bedrijfsmodellen, producten en diensten.
  - Continue monitoring en aanpassing van AI-strategieën om te anticiperen op marktveranderingen en concurrentiedruk.
  - Volledig geautomatiseerde en datagestuurde besluitvormingsprocessen.
  - Betrokkenheid van alle lagen van de organisatie, van topmanagement tot uitvoerend personeel.
- **Doel:** Realiseren van een strategische transformatie waarbij AI niet alleen ondersteunend is, maar ook de drijvende kracht achter innovatie en groei.

Uw AI-strategie kan worden opgebouwd rondom dit volwassenheidsmodel, waarbij elke fase een duidelijke roadmap biedt voor groei en ontwikkeling. Dit model helpt bij het bepalen van prioriteiten, het toewijzen van middelen en het meten van vooruitgang op weg naar een AI-gedreven transformatie van uw organisatie.

Door het model te volgen, kunnen organisaties stap voor stap hun AI-capaciteiten ontwikkelen, van de eerste experimenten tot het volledig benutten van AI's potentieel als strategisch instrument. Uiteraard speelt het type bedrijf ook een rol bij het bepalen van de fasering.

Onze AI-consultants helpen u bij het ontwikkelen van een AI-strategie op maat en geven concreet aan welke kansen en mogelijkheden er zijn binnen uw organisatie. Met een frisse blik van buitenaf brengen zij de AI-potentie van uw bedrijf in kaart, waardoor u een voorsprong neemt in de dynamische wereld van vandaag.



# AI-oplossingen

Met ons **Office AI-platform** zet u direct een concrete stap in ons AI maturity model nadat wij samen met u voor uw organisatie de juiste beginfase hebben vastgesteld. Onze geavanceerde virtuele medewerkers nemen routinetaken over, waardoor uw team zich kan richten op meer strategische en creatieve activiteiten. Deze AI-gestuurde medewerkers zijn eenvoudig te integreren binnen uw bestaande infrastructuur en vereisen geen grote investeringen in IT of nieuw personeel.

Hieronder staan vijf innovatieve Office AI-oplossingen om uw organisatie te ondersteunen bij de adoptie van AI:

## 1. **Bouw je eigen chatbot**

- Train een chatbot met uw eigen data en plaats deze op elke HTML-pagina zonder API-koppeling. Deze chatbot biedt hulp aan klanten of medewerkers wanneer het nodig is en kan worden geïntegreerd in uw bestaande applicaties.

## 2. **Takenmanager: Kijken door een nieuwe bril**

- De takenmanager van het Office AI platform is geen gewone takenmanager zoals u dat gewend bent. Het is een combinatie van gewone medewerkers en virtuele medewerkers. Ze werken samen om de informatieverwerking sneller en beter te laten plaatsvinden. Door een ongelimiteerde inzet van virtuele medewerkers kunt u anders naar uw processen kijken. Welke taken komen in aanmerking en welke taken niet? Na het zien van de takenmanager krijgt u een andere kijk op uw organisatie en processen. Sommige taken die vanzelfsprekend waren komen in een ander daglicht te staan. Problemen die niet opgelost konden worden kunnen met de inzet van de takenmanager nu wel opgelost worden. Waarom worden bepaalde taken uitgevoerd? De takenmanager biedt een mooie kans om kritisch te kijken naar taken en processen van uw bedrijf. .

## 3. **Supporttickets classificeren en verrijken met data**

- Wij bieden een oplossing voor het automatisch classificeren van supporttickets uit verschillende supportsystemen, zoals bijvoorbeeld Topdesk. Op basis van criteria en regels in natuurlijke taal is elke ticket automatisch geclassificeerd, afdeling geselecteerd, urgentie bepaald, prioriteit vastgesteld en kan daarna eventueel de knowledgebases worden geraadpleegd zodat de afhandeling van de ticket snel en kwalitatief verloopt.

## 4. **Dashboards in natuurlijke taal**

- Creëer automatisch KPI's en beheer datasets in natuurlijke taal. Met onze tool worden KPI's automatisch gegenereerd, gevalideerd en weergegeven in een dashboard, zonder enige configuratie en benodigde BI kennis.

## 5. **Next Level Document Analyse**

- Het is mogelijk om complexe business rules toe te passen op de inhoud van een PDF document of zelfs een jpg of png plaatje. Definieer de business rules in natuurlijke taal en laat uw onbeperkte hoeveelheid virtuele medewerker de business rule beoordelen. Het resultaat van de virtuele medewerker taken



kunnen automatisch worden gebundeld en als input dienen voor verdere verwerking in uw processen.

Heeft u vragen of wilt u meer weten? Bezoek onze website [officeaiplatform](#), stuur een bericht naar [info@brixxs.com](mailto:info@brixxs.com) of neem direct contact met ons op voor een vrijblijvend adviesgesprek! Tel: +31 (0) 85-0187707.

## Over Brixxs

IT bedrijf Brixxs BV is de drijvende kracht achter het innovatieve Office AI-platform. Opgericht in 2014 en gevestigd in Almere, hebben wij ons ontwikkeld en gespecialiseerd in het samenbrengen van 3 platformen die naadloos met elkaar samenwerken:

- geavanceerde AI-technologieën met meer dan 50 Large Language modellen (LLM)
- API-integraties via Make.com
- Slimme No code/Low code platformen naar keuze

Via een uitgebreid netwerk van professionals en partners kunnen wij naast het leveren van de benodigde AI expertise ook andere IT disciplines inzetten die nodig zijn voor de realisatie van de AI oplossing. Denk bijvoorbeeld aan het leveren en beheren van een Azure OpenAI omgeving zodat u zich geen zorgen hoeft te maken over privacy eisen en informatiebeveiliging.