



WHITE PAPER

# AI uitgelegd:

Hoe bedrijven in het mkb kunstmatige intelligentie kunnen gebruiken om succes te boeken

# Een handige gids voor ondernemers die moeite hebben met AI

Kunstmatige intelligentie of Artificial Intelligence (AI) is de meest relevante en baanbrekende technologische ontwikkeling sinds de opkomst van het internet en heeft onze manier van leven, leren en werken helemaal veranderd. De snelle opkomst en enorme verscheidenheid aan AI-platforms bieden bedrijven meer mogelijkheden om efficiënter te werken, creatiever te zijn en een kwantitatief strategisch voordeel te behalen. AI kan enorme hoeveelheden data doorzoeken om trends te ontdekken en inzichten te geven die anders waarschijnlijk niet beschikbaar zouden zijn. Door gebruik te maken van de voorspellende analytische mogelijkheden van AI kunnen bedrijven het gedrag van klanten voorspellen en hun producten en diensten aanpassen aan nieuwe behoeften, waardoor ze een tastbare voorsprong op de concurrentie krijgen.

AI kan routineklussen automatisch doen, waardoor je mensen kunnen werken aan dingen die echt belangrijk zijn. Van slimme chatbots voor klantenservice tot slimme systemen om je voorraad te beheren, AI verandert hoe we zaken doen. Naarmate AI steeds beter wordt, komen er ook meer kansen voor bedrijven die ermee aan de slag gaan. Ze worden efficiënter, flexibeler en groeien op de lange termijn.



***“AI kan ons leven echt verbeteren. We moeten het met optimisme en verantwoordelijkheid omarmen.” - Jeff Bezos***

# Een woordenlijst met AI-termen die je moet kennen

AI is eigenlijk menselijke intelligentie in machines die zijn geprogrammeerd om te denken, leren en zich aan te passen zoals mensen dat doen. Het kan taken automatiseren en innovatie stimuleren, wat leidt tot meer efficiëntie en nieuwe kansen. Hieronder staan een paar termen die je moet kennen als je AI in de strategie en activiteiten van je bedrijf wilt gebruiken.

## Machine Learning (ML):

Een deelgebied van AI waarmee systemen kunnen leren en verbeteren op basis van ervaring, zonder dat ze daarvoor speciaal geprogrammeerd hoeven te worden. ML kan datapatronen analyseren, trends voorspellen en processen optimaliseren, waardoor bedrijven beter kunnen presteren.

## Natural Language Processing (NLP):

AI kan menselijke taal begrijpen, interpreteren en maken, waardoor machines op een natuurlijke manier met mensen kunnen kletsen. NLP zorgt ervoor dat chatbots en virtuele assistenten de klantenservice en communicatie kunnen verbeteren.

## Algoritme:

Een set regels of instructies die aan een AI-systeem worden gegeven om het te helpen leren, problemen oplossen of beslissingen nemen. Algoritmen zijn de basis van AI en zorgen ervoor dat bedrijven complexe taken kunnen automatiseren en grote hoeveelheden data nauwkeurig kunnen verwerken.

## Grote hoeveelheden gegevens (big data):

Supergrote datasets die je kunt analyseren om patronen, trends en verbanden te ontdekken die te maken hebben met menselijk gedrag. Met big data kunnen bedrijven echt goed kijken naar wat klanten doen en wat ze leuk vinden, zodat ze betere beslissingen kunnen nemen.

## Automatisering:

Het gebruik van AI om dingen te doen die normaal door mensen worden gedaan, meestal om efficiënter te werken en fouten te voorkomen. Automatisering kan werkprocessen soepeler laten lopen, kosten besparen en mensen vrijmaken voor belangrijkere dingen.

## Chatbot:

Een AI-tool die interactie heeft met gebruikers via tekst of spraak, vaak gebruikt in de klantenservice. Chatbots kunnen bestellingen verwerken en 24 uur per dag ondersteuning bieden, waardoor de klanttevredenheid en operationele efficiëntie verbeteren.

## Voorspellende analyses:

Het gebruik van AI om huidige en oude gegevens te checken en zo te kijken wat er in de toekomst gaat gebeuren of wat mensen gaan doen. Voorspellende analyses helpen bedrijven om trends te zien, hun voorraad beter te regelen en hun klanten beter te bereiken.

## Robotische procesautomatisering (RPA):

Het gebruik van AI en softwarerobots om steeds terugkerende taken in bedrijfsprocessen te automatiseren. RPA kan handmatig werk verminderen, de nauwkeurigheid verbeteren en processen versnellen, wat leidt tot kostenbesparingen en een hogere productiviteit.

## Large Language Model (LLM):

Een soort kunstmatige intelligentie die is getraind op enorme hoeveelheden tekstgegevens om menselijke taal te begrijpen en te genereren. LLMs kunnen het maken van content automatiseren, klantinteracties verbeteren en relevante inzichten geven.

## Uitdagingen en bezwaren overwinnen bij het invoeren van AI

Ondanks dat AI echt dingen kan veranderen, twijfelen veel ondernemers nog om het te gebruiken vanwege allerlei zorgen en misverstanden over de technologie. Het is belangrijk om deze zorgen weg te nemen om echt te kunnen profiteren van AI.

Hieronder staan een paar veelvoorkomende bezwaren die ondernemers hebben tegen kunstmatige intelligentie:

- 💡 **Angst voor complexiteit:** veel mensen denken dat AI te ingewikkeld is om te gebruiken, waardoor ze zich zorgen maken over hoe lang het duurt, om het te leren en hoe je het in je bedrijf kunt integreren.
- 💡 **Kosten:** er is een idee dat AI-oplossingen duur zijn, met hoge kosten in het begin en daarna, die kleine bedrijven misschien niet kunnen betalen.
- 💡 **Irrelevantie:** sommige ondernemers denken dat AI alleen iets is voor grote bedrijven of specifieke sectoren, en zien niet in waarom het voor hun bedrijf of branche belangrijk is.
- 💡 **Gegevensprivacy:** zorgen over hoe AI-systemen omgaan met gevoelige gegevens en deze beveiligen, kunnen de invoering ervan in de weg staan, vooral nu er steeds meer aandacht is voor gegevensbescherming. Kies daarom voor tools met ISO 27001 of werk met Nederlandse aanbieders.
- 💡 **Banenverlies:** er is angst dat AI banen zal vervangen in plaats van menselijke vaardigheden aan te vullen, wat kan leiden tot weerstand van werknemers en management.

Deze bezwaren komen vaak voort uit misvattingen. Moderne AI-oplossingen worden steeds gebruiksvriendelijker en goedkoper, met opties die zijn afgestemd op bedrijven van elke omvang. Veel AI-tools hebben schaalbare prijsmodellen en hun vermogen om processen te stroomlijnen kan de initiële kosten compenseren.

Door AI te omarmen, kun je je bedrijf een voorsprong geven, efficiënter werken en nieuwe kansen creëren. Het is belangrijk om deze misvattingen te snappen en aan te pakken om het volledige potentieel van AI te benutten.





## Als je een bedrijf hebt, is AI waarschijnlijk al een deel van je dagelijkse routine, zonder dat je het doorhebt.

Je hebt het misschien niet altijd door, maar AI zit nu al in veel dingen van je dagelijkse werk. Het werkt achter de schermen om je info te geven, gegevens te ordenen en gewoon alles soepeler te laten gaan. Ben je er nog niet van overtuigd dat je AI al gebruikt in je bedrijf of als consument? Denk eens aan de klantenservice die je geeft of krijgt van andere bedrijven. Die chatbot op de website wordt aangestuurd door AI en is ontworpen om veelgestelde vragen te beantwoorden en problemen op te lossen op basis van vooraf geprogrammeerde antwoorden en machine learning-algoritmen. Als je Siri om de weg naar een restaurant vraagt, is dat ook AI. Aanbevelingen van Netflix? AI.

**En dan is er nog personalisatie.** Heb je je ooit afgevraagd hoe je favoriete e-commerce sites producten kunnen aanbevelen die je echt wilt hebben? Ook hiervoor is AI ingezet. Het analyseert je surfgedrag en aankoopgeschiedenis, past aanbevelingen aan op basis van je unieke interacties en maakt je winkelervaring relevanter voor je persoonlijke wensen, behoeften en voorkeuren. Met AI kun je ook je klantervaring personaliseren.

**E-mailbeheer** is een ander gebied waar AI overal te vinden is. Je e-maildienst sorteert berichten in categorieën zoals 'primair', 'spam' of 'promoties', zodat je inbox automatisch netjes blijft. AI-algoritmen helpen je belangrijkste berichten te sorteren, spam of mogelijke phishing-mails te herkennen en je inbox op orde te houden.

**In de financiële wereld** helpt AI bij het opsporen en voorkomen van fraude door transacties te checken op verdachte activiteiten. Het analyseert patronen en signaleert afwijkingen, waardoor je bedrijf beter beschermd is tegen cybercriminelen, fraudeurs en verduisteraars.

En dat is nog maar het topje van de ijsberg. Dus ook al zie je AI niet altijd in actie, in een of andere vorm is het waarschijnlijk al een belangrijk onderdeel van hoe je bedrijf werkt.

# AI-toepassingen die indruk maken

Er zijn nu honderden, misschien wel duizenden AI-platforms voor ondernemers. Het zijn er zo veel dat het bijna onmogelijk is om een echt aantal te noemen, omdat er steeds nieuwe apps op de markt komen. Hoewel sommige AI-platforms misschien niet lang blijven hangen omdat mensen er niet zo in geïnteresseerd zijn of omdat hun voorkeuren veranderen, hebben andere waarschijnlijk wel een langetermijnpotentieel door een aantal factoren. Hier is een lijst van AI-platforms die waarschijnlijk belangrijk zullen blijven voor ondernemers en de bedrijven die ze runnen, zelfs als de technologie zich blijft ontwikkelen.

## SALESFORCE EINSTEIN

CRM dat je helpt met voorspellingen, tips en automatisering voor verkoop, service en marketing.

## HUBSPOT AI

Maakt je verkoop- en marketingstrategieën nog beter met AI-tools voor het scoren van leads, het verbeteren van content en het krijgen van inzicht in klanten.

## IBM WATSON

Een veelzijdig AI-platform met tools voor data-analyse, machine learning en natuurlijke taalverwerking.

## MICROSOFT AZURE AI

Een sterke reeks AI-diensten en tools voor het bouwen, implementeren en beheren van slimme apps in de cloud.

## GOOGLE CLOUD AI

Een heleboel AI-diensten, zoals machine learning, natuurlijke taalverwerking en vision AI om innovatie te stimuleren.

## UIPATH

Robotic Process Automation (RPA) dat repetitieve taken automatiseert, de operationele efficiëntie verbetert en kosten verlaagt.

## HOOTSUITE INSIGHTS

Een tool voor social media-analyse die sentimentanalyse, trendvolging en inzichten in klantbetrokkenheid biedt.

## TABLEAU

Een tool voor het visualiseren van gegevens met AI-gestuurde analyses om bedrijven te helpen beter beslissingen te nemen op basis van gegevens.

## GRAMMERLY BUSINESS

Een AI-gestuurde schrijfhulp die teams helpt om duidelijker en professioneler te communiceren op alle platforms.

## ADOBE SENSEI

AI en machine learning zijn nu in Adobe-producten ingebouwd om creatieve workflows en analyses nog beter te maken.

## ZENDESK

Klantenserviceplatform met AI-gestuurde chatbots en automatiseringstools om de efficiëntie van de klantenservice te verbeteren.

## ZOOM AI

Betere videoconferenties met AI-functies zoals automatische samenvattingen, transcripties en ruisonderdrukking.

# Als slimme machines domme fouten maken

Kunstmatige intelligentie zoals ChatGPT en Claude kunnen superhandige tools zijn om dingen te bedenken, gegevens te snappen en allerlei onderwerpen te onderzoeken. Het probleem is dat zelfs met hun enorme databases en machine learning-mogelijkheden, deze AI-platforms soms nog wel wat minpuntjes hebben. We hebben ChatGPT zelf gevraagd hoe het soms niet helemaal aan de verwachtingen voldoet. Dit is wat het antwoord was:



**1. Nauwkeurigheid en betrouwbaarheid.** AI-modellen kunnen dingen maken die niet kloppen of misleidend zijn, wat lastig kan zijn als mensen op die info vertrouwen zonder het te checken. AI kan dingen met veel zekerheid presenteren, zelfs als ze niet kloppen.



**2. Vooringenomenheid.** AI-modellen worden getraind op grote datasets die misschien vooringenomen zijn, wat je terug kunt zien in wat het model laat zien, wat kan leiden tot vooringenomen of oneerlijke resultaten. AI begrijpt of respecteert misschien niet helemaal culturele nuances, wat kan leiden tot ongevoelige of ongepaste inhoud.



**3. Geen contextbegrip.** AI snapt context of nuances niet echt, waardoor het antwoorden kan geven die technisch kloppen, maar de echte betekenis of bedoeling missen. Het kan moeite hebben met dingen die diep nadenken of langetermijnplannen vragen.



**4. Ethische zorgen.** AI-systemen kunnen per ongeluk gevoelige gegevens verzamelen of openbaar maken, wat kan leiden tot schendingen van de privacy. Ze kunnen ook misbruikt worden om schadelijke inhoud te genereren, zoals deepfakes of andere vormen van manipulatie.



**5. Afhankelijkheid van datakwaliteit.** Hoe goed de output van AI is, hangt echt af van hoe goed de trainingsdata is. Als de data niet klopt, zal de AI waarschijnlijk ook niet goed werken. AI-modellen die zijn getraind op oude data kunnen verouderde info geven.



**6. Uitdagingen op het gebied van interactie tussen mens en AI.** Gebruikers kunnen te veel op AI gaan vertrouwen bij het nemen van beslissingen, waardoor hun kritisch denkvermogen en probleemoplossende vaardigheden kunnen afnemen. AI kan vage of slecht geformuleerde vragen verkeerd begrijpen, wat kan leiden tot irrelevante of onjuiste antwoorden.



**7. Juridische en regelgevende kwesties.** De regels voor het gebruik van AI zijn nog in ontwikkeling, waardoor er nog onduidelijkheid is over aansprakelijkheid, intellectueel eigendom en verantwoordelijkheid. Bedrijven die AI gebruiken, moeten ervoor zorgen dat ze voldoen aan nieuwe regels, die best ingewikkeld kunnen zijn.



**8. Beveiligingsrisico's.** AI-systemen kunnen kwetsbaar zijn voor aanvallen waarbij kwaadwillende mensen input manipuleren om schadelijke output te krijgen. Het is super belangrijk om de gegevens die worden gebruikt om AI-systemen te trainen en te laten werken goed te beveiligen, maar dat is best lastig, omdat inbreuken grote gevolgen kunnen hebben.



**9. Gebrek aan emotionele intelligentie.** AI heeft geen echte emotionele intelligentie, waardoor het lastig is om ondersteuning te bieden waar empathie of begrip voor nodig is. AI sluit misschien niet altijd aan bij menselijke waarden of ethiek, wat kan leiden tot reacties die technisch gezien correct zijn, maar moreel gezien twijfelachtig.

# Hoe AI Julia verkeerd behandelde: een waarschuwend verhaal

Julia is een executive assistente bij een R&D-bedrijf. Ze wil graag hogerop komen, is technisch onderlegd en staat bekend als heel hardwerkend. Ter voorbereiding op een belangrijke klantafpraak moest Julia statistieken verzamelen over consumentenbetrokkenheid binnen een bepaalde sector en deze toevoegen aan het rapport voor de vergadering. Julia kon de statistieken die ze zocht niet vinden op internet, dus vroeg ze ChatGPT om hulp. In haar vraag vroeg ze de LLM specifiek om vijf relevante statistieken uit verifieerbare bronnen. ChatGPT gaf meteen vijf indrukwekkende statistieken, inclusief de bronnen en titels van de documenten. Dit was precies wat Julia zocht, dus voegde ze ze toe aan het rapport. Maar toen ze het document aan haar baas wilde geven, ging er iets door haar hoofd. Het was gewoon raar dat ze geen van die statistieken en bronnen had gevonden toen ze uitgebreid op internet had gezocht. Dus pakte ze haar laptop en zocht de titels op. Geen resultaten. Ze zocht op het onderwerp samen met de bronnen die waren genoemd. Nog steeds niks. Dus ging ze terug naar ChatGPT en vroeg direct of het de statistieken en titels had verzonnen en deze ten onrechte aan echte bronnen had toegeschreven. Tot haar schrik verontschuldigde het platform zich en gaf toe dat het de nep-statistieken en titels had gegenereerd. Julia was geschrokken dat ze bijna onjuiste informatie had ingediend in een belangrijk rapport, wat het bedrijf een lucratieve klant had kunnen kosten en haar een mooie toekomst bij het bedrijf.



## Zorgen dat AI-antwoorden kloppen

Om de beste LLM-antwoorden te krijgen, is het belangrijk om een duidelijke, specifieke en goed gestructureerde vraag te stellen. Maar zelfs dan kunnen AI-platforms zoals ChatGPT soms nog steeds erg foutieve informatie geven.

Om ervoor te zorgen dat dit jou niet overkomt, raden we je sterk aan om AI-gegenereerde antwoorden te gebruiken als startpunt voor je onderzoek of het maken van content. Controleer en verifieer belangrijke feiten, details en bronnen altijd met technologieën buiten het AI-platform. Vraag het platform om de geldigheid van de output te bevestigen.

Naarmate AI zich verder ontwikkelt, zullen ook de integriteit en nauwkeurigheid van de antwoorden die het genereert waarschijnlijk verbeteren. Maar het belang van verificatie zal altijd blijven bestaan, dus maak 'fact checking' een vast onderdeel van het proces.

# AI-werkblad: Hoe maak je een goede prompt?

Als je AI-tools zoals ChatGPT gebruikt, is het handig om te weten hoe je een goede prompt schrijft. Dit interactieve werkblad helpt je om effectieve prompts te maken door het proces op te splitsen in overzichtelijke stappen met handige tips, voorbeelden en ruimte om te oefenen.

Als je klaar bent, voeg je de prompts die je hebt gemaakt samen en voer je ze in je AI-tool in om te kijken hoe goed ze de antwoorden geven die je zocht. Vergeet niet dat je op basis van de resultaten ook aanpassingen kunt vragen.

## Ga nu aan de slag!

- 1 Bepaal je doel:** Schrijf op wat je precies wilt bereiken met je AI-prompt.  
**Voorbeeld:** “Ik wil weten hoe AI de klantenservice van mijn kleine bedrijf kan verbeteren.”  
**Je doel:** \_\_\_\_\_
- 2 Zoek sleutelwoorden:** Zoek 3 tot 5 sleutelwoorden die bij je doel passen en zet ze op een rijtje.  
**Voorbeeld:** ‘AI’, ‘klantenservice’, ‘kleine bedrijven’, ‘verbetering’  
**Jouw sleutelwoorden:** \_\_\_\_\_
- 3 Maak je prompt:** Maak een prompt met je doel en trefwoorden.  
**Voorbeeld:** “Leg uit hoe AI kan worden gebruikt om de klantenservice in een klein bedrijf te verbeteren.”  
**Jouw prompt:** \_\_\_\_\_
- 4 Formaat kiezen:** Kies hoe je het antwoord wilt zien (opsomming, alinea's, enz.).  
**Voorbeeld:** “Opsomming” of “Korte alinea met opsomming”.  
**Jouw formaat:** \_\_\_\_\_
- 5 Voeg context toe:** Geef wat achtergrondinfo zodat AI je vraag beter snapt.  
**Voorbeeld:** “Dit moet naar kleine ondernemers zonder AI-ervaring gaan.”  
**Jouw context:** \_\_\_\_\_
- 6 Beperkingen instellen:** Zeg wat je wilt dat er met het antwoord gebeurt, zoals het aantal woorden of punten.  
**Voorbeeld:** “Beperk het antwoord tot 150 woorden en vijf punten.”  
**Jouw beperking:** \_\_\_\_\_
- 7 Voorbeelden of vergelijkingen aanvragen:** Beslis of je voorbeelden of vergelijkingen wilt opnemen.  
**Voorbeeld:** “Geef een voorbeeld van een casestudy waarin AI de klantenservice verbetert.”  
**Jouw aanvraag:** \_\_\_\_\_

## Je angsten en bezwaren tegen AI overwinnen

Hoewel AI-technologie voor sommige kleine ondernemers best spannend kan zijn, kan het een bedrijf een flinke achterstand geven op 'tech-savvy' concurrenten. Denk maar eens aan hoe kortzichtig ondernemers waren die 40 jaar geleden geen faxapparaten of computers als noodzakelijke tools hebben aangeschaft.

Om je twijfels over AI weg te nemen, kun je het beste rustig beginnen. Zoek kleine manieren om AI in je bedrijfsprocessen te integreren. Check welke AI-tools je interessant vindt en bedenk hoe ze bepaalde aspecten van je bedrijf kunnen verbeteren of versnellen. Houd je ogen en oren open en verzamel ideeën en suggesties van medewerkers en collega's.

Blijf niet achter. Zoek manieren om AI vandaag nog te implementeren.



## Is The Alternative Board (TAB) iets voor jou?

The Alternative Board (TAB) helpt vooruitstrevende ondernemers hun bedrijf te laten groeien, winst te maken en hun leven te verbeteren door gebruik te maken van lokale Advisory Boards, 1-op-1-coaching en eigen strategische diensten en tools.

Als je lid wordt van TAB, krijg je toegang tot handige bronnen en advies van experts die je helpen om je organisatie te verbeteren en een betere bedrijfsleider te worden.

[Klik hier om contact met ons op te nemen en meer te weten te komen over de kracht van een TAB Board.](#)

