

Lagere operationele kosten met **agentic AI**

Upsider.

WAAROM NU Organisaties die nu agentic AI in productie nemen, bouwen een **operationeel kostenvoordeel** dat over twee jaar moeilijk in te halen is.

EXECUTIVE SUMMARY

Agentic AI verschilt fundamenteel van de AI-toepassingen die de meeste bedrijven en mensen kennen van de afgelopen jaren. Waar klassieke AI antwoord geeft op een vraag, voert agentic AI **zelfstandig taken uit** — meerdere stappen, met gebruik van bestaande systemen, naar een concreet eindresultaat. Voor organisaties met repetitieve kernprocessen biedt dit een directe route naar **20-50% productiviteitswinst**. Dit document zet uiteen wat agentic AI is, wat de business case is, hoe wij het implementeren, en welke risico's er meegewogen moeten worden.

01 · HET CONCEPT

Van generatieve naar **agentic AI**

De AI-systemen die de meeste organisaties vandaag kennen — bijvoorbeeld ChatGPT, Microsoft Copilot of Google Gemini — zijn reactief. Ze geven antwoord op een vraag, genereren tekst op basis van een prompt, of vatten documenten samen. Ze wachten op input en leveren output. **Agentic AI doet iets fundamenteel anders**: het krijgt een doel mee en bepaalt zelf de stappen die nodig zijn om dat doel te bereiken.

KLASSIEKE AI

Reactief, één-op-één

- Wacht op een specifieke vraag of opdracht
- Voert één taak per interactie uit
- Vereist menselijke regie tussen stappen
- Werkt geïsoleerd van bedrijfssystemen

AGENTIC AI

Proactief, doel-gedreven

- Krijgt een doel; bepaalt zelf de stappen
- Voert meerstapsprocessen uit met beslismomenten
- Werkt autonoom, met menselijke controle waar nodig
- Integreert met CRM, ERP, agenda en andere systemen

Een concreet voorbeeld: klassieke AI kan een e-mail samenvatten. Onze agentic AI-systemen ontvangen een klantvraag per e-mail, raadplegen de klanthistorie in het CRM, checken voorraad in het ERP, formuleren een offerte op basis van de pricingregels, en zetten die automatisch klaar voor goedkeuring. Alleen wanneer een afwijking optreedt die menselijke beoordeling vereist (bijv. een korting buiten standaardbeleid) scaleert de agent naar een mens.

02 · DE BUSINESS CASE

Wat de cijfers laten zien

Bedrijven staan onder toenemende druk om kosten te verlagen zonder kwaliteit op te geven. Slimmere processen verlagen de kosten en verbeteren de kwaliteit tegelijk.

+33%

Productiviteitswinst mediaan bij organisaties die AI op meerdere bedrijfsfuncties opschalen

-30%

Operationele kosten bij organisaties die agentic AI inzetten t.o.v. traditionele automatisering

40%

Enterprise-applicaties bevatten taakspecifieke AI-agents tegen eind 2026 — eind 2025 was dit nog 5%

In de meeste organisaties gaat **20-30% van de medewerkertijd** naar taken die agentic AI inmiddels zelfstandig aankan: factuurverwerking, e-mailafhandeling, planning, eerste-lijns klantcontact.

03 · WAT WIJ BOUWEN

Twee proposities, één werkwijze

Upsider richt zich op twee toepassingsgebieden waar agentic AI het meeste rendement oplevert voor de meeste organisaties: kernprocessen agentic maken en autonome AI-chatbots. Van procesanalyse tot volledig werkende AI-applicaties — wij definiëren samen met de klant de use cases met de meeste impact, en bouwen ze zelf.

Kernprocessen agentic maken

Operationele processen waar volume hoog is en regels relatief stabiel zijn, lenen zich het beste voor agentic automatisering. Wij identificeren samen met de klant welke processen het meeste tijd kosten en de helderste regels hebben — en bouwen AI-agents die het werk overnemen. Medewerkers gaan van uitvoerders naar controleurs, en capaciteit komt vrij voor ander werk.

USE CASE Sales · Offerte-agent**OFFERTE-AGENT · LIVE TRACE**

Voice-gesprek → Offerte klaar

- 14:32:18 → Voice-gesprek met klant getranscribeerd — wensen, deadline en budget geëxtraheerd
- 14:32:22 → Offerte gegenereerd, doorgerekend en gevalideerd tegen marge-beleid
- 14:32:26 → Begeleidende e-mail opgesteld in stijl van eerdere correspondentie
- 14:32:29 ♦ Klaargezet voor accountmanager-controle — afwijkende korting van 12%

Voorbeeld · agent voert stappen autonoom uit, escaleert bij afwijking

IMPACT Tot 50% tijdwinst, lagere foutmarges, schaalbaarheid zonder personeelsuitbreiding.

Autonome AI-chatbots

Conversational interfaces die niet alleen antwoord geven, maar daadwerkelijk taken uitvoeren — afspraken inplannen in de agenda, productadvies geven op basis van klantvragen, offertes opstellen, statusupdates verstrekken. Geïntegreerd met bestaande systemen, 24/7 beschikbaar, met overdracht naar een mens waar nodig.

USE CASE Customer Service · Afspraken-agent**TANDARTSPRAKTIJK · AFSPRAKEN-AGENT**

Vrijdag · 21:47

Kan mijn afspraak van dinsdag verzet worden?

→ AGENDA GERAADPLEEGD

Beschikbaar:

· Wo 15:30 · Do 09:00 · Vr 11:15

Donderdag 9:00.

Verzet. Bevestiging staat in uw mail.

→ AFSPRAAK VERZET · BEVESTIGING VERSTUURD

Voorbeeld · automatische afhandeling buiten kantooruren

IMPACT 24/7 beschikbaar, directe response, hogere klanttevredenheid, capaciteit voor complexere vragen.

04 · METHODOLOGIE

In vier stappen van kennismaking naar implementatie

Van eerste verkenning tot werkende oplossing in productie. Elke fase met afgebakende scope en duidelijk eindresultaat.

01 / DISCOVERY

Verkenning

Kennismaking van 60 minuten. Situatie, ambities en eerste kansen.

02 / KICK-OFF

Use Case Kick-off

Gezamenlijke werksessie. Processen in kaart, meest impactvolle use cases gedefinieerd, business case onderbouwd.

03 / PILOT

Werkende oplossing

Snel een werkend prototype. Eén proces, vaste prijs, meetbaar resultaat.

04 / SCHALEN

Uitrol & beheer

Op basis van bewezen waarde schalen naar andere processen. Inclusief beheer en doorontwikkeling.

05 · WIE IS UPSIDER

Een klein team gericht op agentic AI

Drie managing partners en een team van ervaren ontwikkelaars. Een van de partners, Bas Drogdrop, was Director of Artificial Intelligence bij Highberg en is daar nu adviseur. Daarnaast oprichter van GetSparked — de grootste AI-community in Europa voor AI-professionals. Wij ontwerpen agentic AI-oplossingen, bouwen ze, en zorgen dat ze in productie blijven werken. Geen brede praktijk, geen losse opdrachten — één focus, één expertise.

Werkwijze

01 · TECHNOLOGIE

Vendor-onafhankelijk

Vroege adopters van AI-technologie, met expertise in alle toonaangevende modellen. Het platform wordt samen met de klant gekozen op basis van fit met de bestaande infrastructuur.

02 · TEMPO

Iteratief leveren

Werkend prototype binnen dagen, snel productieklaar. Mogelijk door een gestandaardiseerde aanpak en herbruikbare bouwblokken uit eerdere implementaties.

03 · SAMENWERKING

Direct met de bouwers

Klanten werken rechtstreeks met de partners en ontwikkelaars die de oplossing maken. Geen accountmanagement-laag, geen overdracht tussen advies en uitvoering.

Verdienmodel

Wij werken deels met een **resultaatafhankelijk model** en sturen daarmee op werkende oplossingen in productie. Per project bespreken we samen hoe het verdienmodel past bij de fase en het type opdracht — van vaste prijs tot impactgedreven afspraken.

Welke processen zich lenen voor agentic AI en wat een eerste implementatie zou kosten, verschilt per organisatie. Wij verkennen dat graag samen — vrijblijvend, in een gesprek van 60 minuten.

→ **Neem contact op voor een vrijblijvende kennismaking en inventarisatie van de mogelijkheden.**

CONTACT

Bas Drogdrop — Managing Director · bas@upsider.nl · +31 6 4112 4602