

The AI-market usecase canvas workshop

Structuur in AI-adoptie

17:00 - 17:45

Wie ben ik?

- Roos: Den Bosch, relatie, gek op yoga
- Achtergrond: Bedrijfs Innovatie en MBA in (traditioneel) AI
- **Huidige rol:** Strategisch verantwoordelijk voor AI bij Prowareness
 - Van zelf AI gebruiken -> naar collega's helpen -> naar organisaties helpen
- Zowel start-up wereld als Top 100 organisaties

Ik zie AI als een leiderschapsthema, niet alleen een technologisch vraagstuk

Waarom deze sessie?

In **2023** en **2024** draaide AI vooral om tools & hype

In **2025** willen organisaties meer grip, minder chaos en concrete waarde

- AI faalt zelden op techniek, maar vaak op **adoptie** (gedrag en structuur)

Een **goede usecase** heeft een leerstructuur nodig met:



Kop & staart



Businesscase



Gedragscomponent



Aanpak met structuur

Wat speelt er bij jou?

Wat speelt er bij jou?

Pak 3 minuten

 **Schrijf 1 AI-usecase op die bij jullie speelt - groot of klein, concreet of stroef.**

- 
- Wat wil je met AI oplossen of verbeteren?
 - Wat loopt nog niet zoals je hoopt?
 - Wat maakt dit lastig om écht verder te brengen?

Wat speelt er bij jou?

Wat speelt er bij jou?

AI herkent verspilling in onze cloudomgeving, maar teams negeren de aanbevelingen.

→ We willen 15% kosten besparen, maar niemand voelt zich eigenaar van het opvolgen.

We willen **AI-inschattingen gebruiken** bij CAB-overleggen, maar iedereen vertrouwt liever op ervaring.

→ Er is geen afspraak wanneer we AI wél of níet serieus nemen.

Copilot is beschikbaar voor dev teams, maar **slechts 20% gebruikt** het bewust.

→ Er is geen norm of ritme waarin we gedrag, output of waarde evalueren.

Wat speelt er bij jou?

Pak 3 minuten

 **Schrijf 1 AI-usecase op die bij jullie speelt - groot of klein, concreet of stroef.**

- 
- Wat wil je met AI oplossen of verbeteren?
 - Wat loopt nog niet zoals je hoopt?
 - Wat maakt dit lastig om écht verder te brengen?

Pieter's usecase

*2024: "Pieter, manager Klantcommunicatie bij een grote verzekeraar Verzekeroo. Pieter had een top idee. Hij zet AI (NLP-systeem) in om jaarlijks 300.000 binnenkomende e-mails automatisch te laten **routeren**, voor Q3. Maar uiteindelijk vertrouwde zijn team het systeem niet en checkt tot op de dag van vandaag alles handmatig".*

Wat gebeurde er vorig jaar?

- 😞 Tech goed, maar team vertrouwde het systeem niet
- ❓ Pieter + MT maakte geen expliciete keuze
- 💰 De verwachte besparing van 15 fte bleef uit

Pieter's usecase

*2024: "Pieter, manager Klantcommunicatie bij een grote verzekeraar Verzekeroo. Pieter had een top idee. Hij zet AI (NLP-systeem) in om jaarlijks 300.000 binnenkomende e-mails automatisch te laten **routeren**, voor Q3. Maar uiteindelijk vertrouwde zijn team het systeem niet en checkt tot op de dag van vandaag alles handmatig".*

Wat ontbrak?

- ⚖ Een normendialoog: wat is 'goed genoeg'?
- ↺ Ritme om te leren van afwijkingen
- 🕒 Iemand die gedrag, keuzes en ritme agendeert



Les: De usecase was prima, AI werkte, maar zonder gedrag, structuur en eigenaarschap bleef het bij die mislukte pilot.

Wat had Pieter nodig?

 Een structuurbrenger in de teams: de Scrum Master / Agile Coach

Maakt
wantrouwen
tegen AI
bespreekbaar
in retro's

Zet met het MT
de norm: is 90%
goed genoeg?

Zorgt dat Pieter een
duidelijke keuze
maakt: wel of geen
AI gebruiken

Brengt AI-gebruik in
het teamritme
(daily, refinement)

Laat fouten
bespreken i.p.v.
vermijden

Haalt signalen op
uit het team en
koppelt die terug
aan MT of AI-team

Wie is jouw Pieter?

🧠 Iedereen heeft een Pieter. Een slimme kop, idee top, techniek prima.
Maar het blijft hangen.

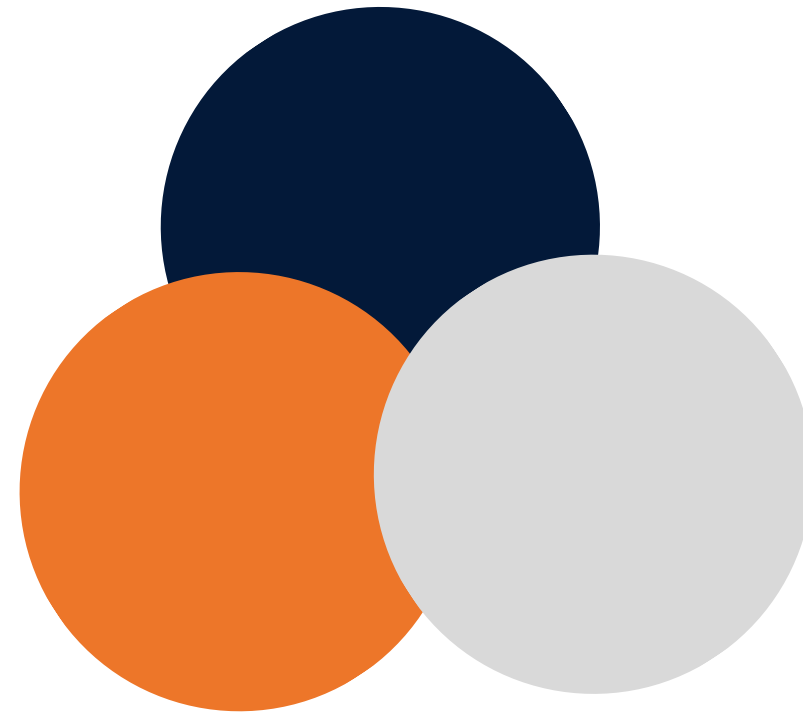
Waarom? 😞 Geen communicatie 🌀 Geen eigenaarschap 🔋 Geen structuur
→ **Het Usecase Canvas begint waar pilots stoppen**

Eén canvas. Drie perspectieven.

Drie rollen, één canvas

AI Team

- Tools initieren en trainen
- Patronen zien in organisatie
- Leiders helpen in AI keuzes maken
- Ideeën laten aansluiten bij strategie



Scrum Master / Agile Coach

- Gedrag en initiatieven in teamritme verankeren
- Patronen bespreekbaar maken
- Keuzes terugleggen in teamtaal
- Richten zich op borging, eigenaarschap en structuur

Idee aandrager

- Ziet de kans en brengt urgentie
- Kent de context & pijn in de praktijk
- Stuurt op richting & impact
- Brengt energie

Het Usecase Canvas

De usecase (hypothese)

- *Wat is het echte organisatiedilemma?*

Waar staan we nu?

- *Wat is er al gebouwd, besloten of getest?*

Blokkades / risico's

- *Bijv. rolverlies, politieke gevoeligheden, angst voor toezicht*

Welke keuzes?

- *Wat vraagt moed om expliciet te maken?*

Wat doen we maandag?

- *Hoe maak je zichtbaar dat er eigenaarschap is op dit vraagstuk?*

Pieters' Usecase Canvas

De uitdaging start 2024

*Hoe kunnen we 300.000 inkomende klantmails efficiënter verwerken **zonder kwaliteitsverlies of werkdrukverhoging** voor het team?*

Waar staan we nu in start 2024?

Er komen jaarlijks 300.000 e-mails binnen. We hebben AI-modellen getest. Er is nog geen implementatie in productie, maar het idee leeft breed.

Blokkades / risico's

*We verwachten wat weerstand op de werkvloer ("gaan we onze baan verliezen?"), maar dat lossen we op met **heldere communicatie**: 'we vervangen mensen niet, we versterken ze.' Met training, herontwerp van werk en handmatige checks in de eerste weken bouwen we draagvlak en vertrouwen op.*

Welke keuzes?

*Accepteren we 90% accuraatheid als '**goed genoeg**'? Stellen we AI-routing in als de nieuwe standaard, of kiezen we voor optioneel gebruik?*

Wat doen we maandag?

We plannen een werksessie met AI-team en teamleiders om de pilotflow en fallback-procedure af te stemmen. Pieter stelt een korte uitleg en aankondiging op voor het team. De Scrum Master neemt dit mee in de retro en weekstart.

Bespreek met je buur

 Reflecteer met je buur

- Waar dreigt jouw usecase vast te lopen?
- Hoe zou het samenbrengen van de 3 rollen obv de Canvas jou in jouw AI-reis als leider helpen?

Afsluiting

Gestructureerde AI-adoptie is een samenspel tussen techniek, gedrag en passie.

Als je dat spel als leider faciliteert, vlieg je AI aan als een innovatietraject:

→ een traject met een **kop**, een **staart** en een heldere **businesscase**.

Navigeer jouw teams en organisatie uit de mist, door een samenspel met:

- De agile community
- Het AI-team
- Jij als leider

Doorpakken?

- Product Owner (3 juli - Delft)
- Scrum Master / Agile Coach (7 juli - Utrecht)
- Fundamentals (7 juli - Delft)

- Leiderschap & AI-strategie (21 juli - Delft of Incompany)
- Usecase Discovery Workshop (Incompany)
 - Incompany: 1 dag (theorie + reflectie €5.000)
 - Incompany: 2 dagen (theorie + backlog maken €9.000)



→ **Plan iets in met ons. Samen kijken we hoe jouw huidige Agile Coaches, Scrum Masters of PO's een sleutelrol kunnen pakken in AI-adoptie.**

Wrap up

- Alle dag-**trainingen**: www.prowareness.com/academy/nl/trainingen of op de wc
- **Vragen?** Bel of mail mij of **Derk**: d.zegers@prowareness.nl of **+31627100212**
- Stuur even een mailtje als je de **slides + canvas** wilt



Roos Robben

AI Strategy Lead at Prowareness

"Work smarter, not faster"

Mail r.robben@prowareness.nl

Phone +31 (6) 36 36 41 92

Address Brassersplein 1, 2612CT Delft