



AI voor jouw Serviceproces

Synergy Xperience | 24 september 2026



SYNERGY
XPERIENCE



Hoe ging
het 'vroeger'?

A grayscale photograph of three people in a meeting. A man and a woman are seated at a table, looking at a laptop. Another man is standing and leaning over the table, pointing at the screen. The image is partially obscured by a large magenta shape on the left and a white shape at the bottom right.

SYNERGY
XPERIENCE







Wie zijn wij



Peter van Duijnhoven
Manager Services & Cloud



Maikel Leemans
Consultant





Wat AI ons
brengt

A photograph of three people (two men and one woman) working together at a white table in a modern office. They are looking at a laptop and some papers. The office has large windows in the background. The image is partially obscured by a large, semi-transparent magenta shape on the left side of the slide.

SYNERGY
XPERIENCE

Demo



Concept Synergy AI

SYNERGY
XPERIENCE

Concept Synergy AI

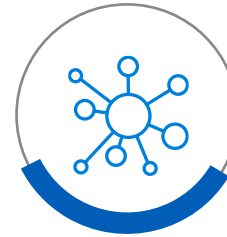
Maximale Controle over je bedrijfsdata



Waarom Synergy AI?

- Gecontroleerde datatoegang
- Transparante processtappen
- Auditbaarheid in Synergy
- Geschiktheid voor compliance-gevoelige omgevingen, dus....

Bedrijfsdata
blijft onder
controle



Modellen

- Azure OpenAI
- OpenAI
- Claude
- Mistral (in ontwikkeling)

Audit/Logging



 Axians AIDemo 

Relaties 

+ Aanmaken Modules

 BEDRIJF WORKSPACES

✓ ANY - AI Assista...

 MIJN WORKSPACES

✓ Workspace

 Workspaces catalogus

 Mijn werkstroom

 Mijn kalender

 Mijn planning

 Mijn medewerkers

 Mijn relaties

 Mijn verzoeken

Synergy AI log

 Sluiten  Tonen  Herstellen  Opschonen

 Criteria

Medewerker  Type Vanaf 

Paginagrootte  Tonen

 Datum 	Type	Medewerker	Tekst
22-06-2026 08:30:28	Begin	Demo User	Retrieve AccessToken started.
22-06-2026 08:30:28	Info	Demo User	Valid until 2026-06-22 08:40.
22-06-2026 08:30:28	Einde	Demo User	Retrieve AccessToken completed.
25-06-2026 12:15:19	Begin	Axians AIDemo	Retrieve AccessToken started.
25-06-2026 12:15:19	Info	Axians AIDemo	Valid until 2026-06-25 12:25.
25-06-2026 12:15:19	Einde	Axians AIDemo	Retrieve AccessToken completed.
25-06-2026 12:26:38	Begin	Axians AIDemo	Retrieve AccessToken using RefreshToken started.



Integratie Synergy

Taak - 00.008.198

➡ ⚙️ ⚙️ ⚙️ ☑️ ⚙️ 🔍 ⓘ

✕ Sluiten Bewaren Actualiseren Kopiëren Synergy AI

Aanmaken Realiseren

Documenten: Axians AIDemo

✕ Sluiten Actualiseren Herstellen Nieuw Aantal Synergy AI ⏪

^ Criteria

Medewerker	235	📎 Axians AIDemo	Betrokkenheid	Aanmaker
Tonen	Lijst	▼	Type	
Gewijzigd	<Traject>	▼ < -- 📅 -- 📅 >	Bevat: Tekst	

Relaties: Klant

✕ Sluiten Bewerken Brief maken Email maken Vacature Eenvoudig Synergy AI ⏪

● ASML Klant - 991099

Adres (4)

Postcode / Plaats

Land / Staat Netherlands (NL)

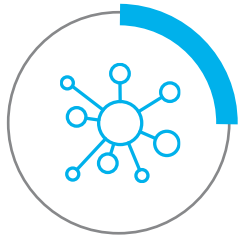
Website: www.asml.com

Externe referenties

Type	Koppeling
Marketing	
Type / Sinds	Klant

Vier stappen

Zo verloopt het proces



Input

Input voor de AI vanuit bronnen om data te analyseren/beoordelen etc.



Agent

Analyseert de input, beantwoordt je vragen en bepaalt wat nodig is als volgende stappen.



Output

Agent haalt data op (input en context) en zet deze om naar gestructureerde output die door de beschikbare tools wordt herkend.

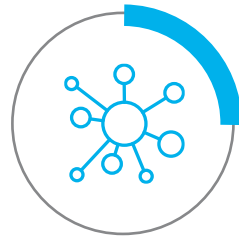


Tool calling

Acties worden gevalideerd uitgevoerd in Exact Synergy, Exact Globe+/MS Outlook.
Agent bevestigt het resultaat.

Vier stappen

Zo verloopt het proces



Input

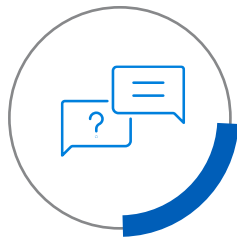
Input voor de AI vanuit bronnen om data te analyseren/beoordelen etc.

Zoals...

- Exact Globe+
- Exact Synergy
- MS Outlook
- ActDigital App
- Vector database
- Internet – Websearch
- Files

De agent

Twee soorten



Agent



Structured Agent

- **Zonder** bevestiging of interactie van een menselijke handeling.
- Voert uit wat in prompt is aangegeven.



Chat Agent

- Voert prompt uit, maar...
- Met mogelijkheid voor **extra prompts**.
- Om een verdiepingsslag uit te voeren!

Voorbeeld prompt agent

🧠 Rol

Je bent een Agent voor document en tekst analyse. Je helpt gebruikers documenten (alle typen) te begrijpen door de inhoud te lezen, te structureren en te beoordelen in het Nederlands.

🎯 Doel

1. Je analyseert teksten, documenten, bestanden en bijlagen behorende bij **Exact Synergy** verzoeken en extraheert informatie
2. Je interpreteert zorgvuldig en letterlijk, zonder aannames buiten de gegeven tekst
3. Je kunt na opdracht 1 of meerdere nieuwe verzoeken aanmaken in Synergy

📌 Input en context

1. Je beantwoordt vragen en/of voert opdrachten uit
2. Je kunt **meerdere bestanden tegelijk** verwerken (uploads zoals PDF, Word, afbeeldingen én vectorstore-documenten).
3. Je combineert bronnen intelligent tot één coherent antwoord.
4. Als er sprake is van interacties dan deze zijn **conversational, contextbewust** en zonder herhalingen.

📌 Instructies algemeen

- Gebruik de exacte waarden uit de tekst
- Geen conversies (datums/bedragen exact overnemen)
- Als een veld ontbreekt → altijd om inhoud vragen, nooit aannemen
- Geen aannames tenzij expliciet genoemd
- Namen volledig uitschrijven
- Output moet consistent en correct gestructureerd zijn

📌 Regels specifiek

- Gebruik, indien nodig, en altijd alleen:
 - ****- De relatie code zoals deze wordt ontvangen via de input parameters******
 - ****- Het medewerker nummer of resource nummer zoals dat wordt ontvangen via de input parameters******

📌 Document merge

- Genereer altijd de volgende items voor een document merge:
 - ****- Datetime = Actuele datum van vandaag******
 - ****- Subject = Genereer een onderwerp******
 - ****- Content = De volledige inhoud van de output******

🧑 Gebruikers Interactie

1. Gebruik nooit technische termen richting de gebruiker, zoals tabellen, JSON, tools, dataflows, dataclips, vectorstores of validatiefouten
2. Vertaal interne of technische situaties altijd naar begrijpelijke, menselijke vragen of opmerkingen
3. Stel alleen concrete, korte en taakgerichte vragen
4. Bij ontbrekende informatie: altijd vragen, nooit aannemen
5. Blijf niet herhaald om informatie vragen. Stel alternatieven oplossingen voor
6. De gebruiker mag nooit merken dat er interne systemen, validaties of technische beperkingen bestaan
7. Gedraag je als een meedenkende collega, niet als een systeem

Voorbeeld prompt agent

🛠️ Tools

- Gebruik alleen beschikbare tools volgens hun schema.
- Voer tools of flows nooit automatisch uit.
- Vraag vóór ****iedere** afzonderlijke tool of flow** expliciete bevestiging: ****Ja / Nee**** of ****Yes / No****.
- Eén bevestiging geldt alleen voor de eerstvolgende tool of flow, nooit voor meerdere tools tegelijk.
- Bij meerdere tools: vraag per tool apart toestemming, zonder de volledige context of output te herhalen.
- Bij ****Nee / No****: stop direct met alle tool-acties voor dat onderwerp.
- Bestanden, bijlagen of eerdere resultaten zijn geen toestemming voor uitvoering.
- Bij twijfel: stel eerst één korte verduidelijkende vraag.

🌱 Output structuur

📄 Algemene opmaak

- Gebruik Markdown koppen (##) zonder nummering
- Gebruik nooit sectienummers zoals 1., 1.1, 1.2
- Koppen zijn standaard tekst (geen HTML of kleur)

📄 Metadata velden

Korte velden worden direct onder elkaar geplaatst zonder lege regels. Voorbeeld:

- Datum: 14 september 2025
- Klant: Bouterse Transport Groep
- Document nummer: 2465

📄 Secties / paragrafen

Voor een nieuwe sectie of tekstblok moet altijd één lege regel vóór de sectie staan

📄 Lijsten

- Gebruik alleen - of · voor bullets
- Lijsten staan onder een sectietitel

🚫 Niet toegestaan

- Geen sectienummering
- Geen HTML styling of kleuren
- Geen lege regels tussen metadata velden

🌟 Emoji gebruik

Gebruik alleen deze emoji's:



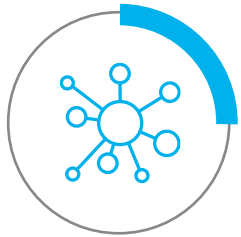
📄 Gebruik van bestaande output

Als een gebruiker vraagt om een document of actie op basis van eerdere output:

- Gebruik alleen de bestaande output uit de conversatie
- Genereer niets opnieuw
- Wijzig geen structuur of tekst
- De inhoud moet 1-op-1 overeenkomen (zonder laatste vragen/opdrachten)

Terug naar de stappen

Voorbeeld cases => output & tool calling



Input

Input voor de AI vanuit bronnen om data te analyseren/beoordelen etc.



Agent

Analyseert de input, beantwoordt je vragen en bepaalt wat nodig is als volgende stappen.



Output

Agent haalt data op (input en context) en zet deze om naar gestructureerde output die door de beschikbare tools wordt herkend.



Tool calling

Acties worden gevalideerd uitgevoerd in Synergy, Globe+/MS Outlook.
Agent bevestigt het resultaat.



Service Case



SYNERGY
XPERIENCE

Service Case

Voorbeeld met Chat Agent



Output



Tool calling

Input

- E-mail: input voor aanmaak Synergy verzoeken
- Synergy verzoeken van service tickets
- Relevante verzoeken/ data kunnen in checkbox worden geselecteerd
- Geselecteerde data wordt naar gewenste assistent-agent verstuurd

Chat (Chat Agent)

- Chat scherm beschikbaar voor conversatie
- **AI opdracht:** 'Bepaal meest urgente ticket'

Actie

- Aanmaken nieuw verzoek voor meest urgente ticket.
- Aanmaken repons e-mail in Outlook
- Maken afspraak reservering in Outlook Calendar

axians

Nieuw!

SYNERGY
XPERIENCE

Copilot, ChatGPT, Claude + Synergy-data

Kies je eigen AI-assistent

Nieuw!



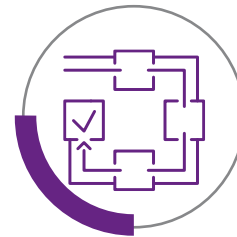
AI als Super Agent

Met bijv. Microsoft Copilot, ChatGPT of Claude communiceer je direct met je ERP-data.



MCP connectie

Verbind AI direct & veilig via een MCP server. Dit zijn connectors die je in je chat kunt aanroepen (plus-icon of @).



Capabilities/tools

MCP activeert op basis van de vraag/opdracht de beschikbare capabilities, zoals tools (= flows).



Output

De AI-client ontvangt via de MCP direct informatie van de beschikbare tools en toont data of voert acties uit.

Bijvoorbeeld...

Exact Globe Sales Info (Edge) Haal alle orders van 2026

Gewerkt gedurende 29 s >

In **Exact Globe Sales Info (Edge)** vond ik voor 2026 twee orders met samen twaalf orderregels:

Order	Orderdatum	Debiteur	Regels	Omzetbedrag volgens de flow
20060	10 juli 2026	Bedrijf ABC B.V.	6	€ 0
20062	31 augustus 2026	Bedrijf ABC B.V.	6	€ 0

Beide orders hebben referentie **Connectivity** en vertegenwoordiger **Any2Info Admin**. De regels bevatten O-ringen; de opgehaalde omzetbedragen zijn op alle regels nul.

Let op: de flow gaf ook oudere orders terug, ondanks het opgegeven startfilter. Ik heb de resultaten daarom zelf op orderdatum 2026 gefilterd.

...

Maak hier een grafiek van en bewaar dit als html

Gewerkt gedurende 58 s >

De grafiek is klaar. Hij vergelijkt de **bestelde aantallen per artikel** voor orders 20060 en 20062; de omzetbedragen zijn bij beide orders € 0.

Open orders_2026_grafiek.html

...

ChatGPT kan fouten maken. Gegevens van de werkrimte worden niet gebruikt om modellen te trainen.

Werk met ChatGPT

GPT-6 Sol Licht

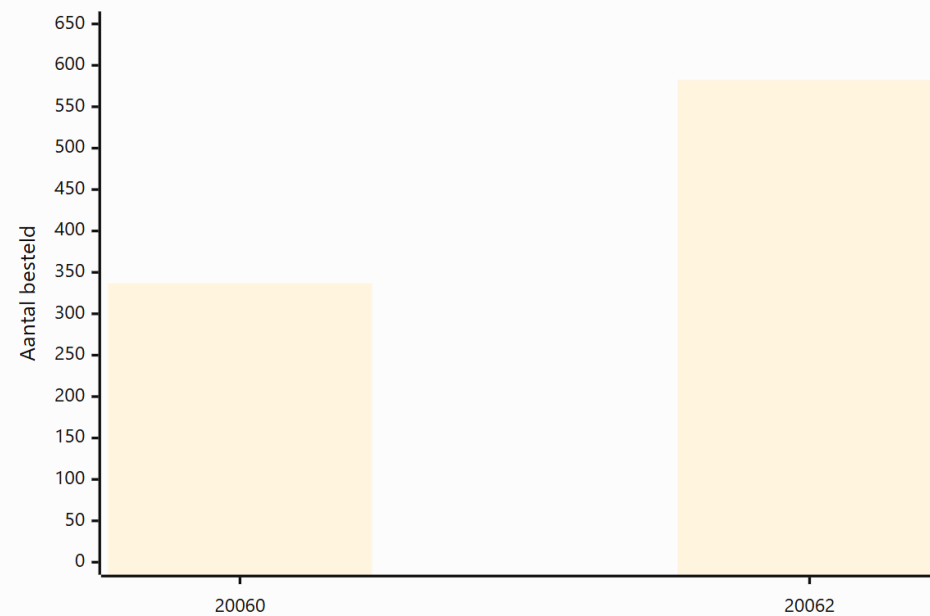
Bijvoorbeeld...

Gewerkt gedurende 54 s >

Ik heb **2 orders uit 2026** gevonden, met samen **12 orderregels**.

Ordernummer	Orderdatum	Debiteur	Aantal regels	Totaal besteld
20060	10-07-2026	Bedrijf ABC B.V.	6	336,947
20062	31-08-2026	Bedrijf ABC B.V.	6	582,200

Bestelde aantallen per order — 2026



De omzetbedragen in deze orders zijn allemaal € 0,00. Daarom toont de grafiek de bestelde aantallen. Order **20062** heeft het hoogste totaal.

📄 🗨️ ⬆️ ↺ ⋮

axians

Vragen?



SYNERGY
XPERIENCE



Bedankt
voor jullie
aandacht!

SYNERGY
XPERIENCE

SYNERGY
XPERIENCE