

Whitepaper

AI in B2B SaaS: Van **buzz** naar **businesswaarde.**

Een praktische AI-gids voor tech leiders in B2B SaaS die AI slim, verantwoord én klantgericht willen inzetten.



Voorwoord

AI is hot, en terecht. Maar tussen belofte en praktijk ligt een wereld van nuance. Zeker in de B2B SaaS-wereld, waar klanten niet alleen technologie willen die werkt, maar die ook aantoonbare waarde levert én past binnen hun processen en compliance kaders.

In deze korte gids geef ik praktische tips, strategische inzichten en scherpe vragen die je jezelf moet stellen voordat je AI integreert in je SaaS-oplossing. Met voorbeelden uit de Blinqx praktijk.

Ynze Sijkema
Chief AI officer Blinqx





Deel 1: Denk vanuit klantwaarde niet vanuit technologie.

AI is pas waardevol als het je klant écht helpt. De eerste vraag is dus niet: *wat kan AI?* Maar: *wat heeft mijn klant eraan?*

Vragen die je jezelf moet stellen voordat je ergens mee aan de slag gaat:

- Welk probleem los ik hiermee op voor mijn klant?
- Is dit een nice-to-have of een gamechanger in hun dagelijks werk?
- Hoe meet ik succes vanuit klantperspectief?

Tip: Werk samen met klanten om hun pijnpunten in kaart te brengen. Gebruik co-creatie, ideation sessies of workshops om te ontdekken waar AI het verschil kan maken voor jouw klanten.

In de praktijk

Bij Blinqx start elke AI-innovatie met het werk van de klant, niet met technologie. We organiseren ideation sessies met domeinexperts en gebruikers aan tafel om hun processen te begrijpen en knelpunten te identificeren waar AI echt het verschil kan maken. In co-creatie ontwikkelen we prototypes in een dag. Elk idee wordt vastgelegd in een AI Feature Proposal en getoetst op klantwaarde. Als deze voldoende aanwezig is, wordt het via pilots met klanten in de praktijk gevalideerd.





Deel 2:

Focus op de juiste data (en wees kritisch)

AI is zo goed als de data die je erin stopt. Zeker bij **agentic AI** – systemen die zelfstandig beslissingen nemen – is het cruciaal dat je data betrouwbaar, representatief en actueel is.

Vragen die je jezelf moet stellen:

- Zijn onze datasets schoon, accuraat en representatief?
- Is onze kennisbasis (bijvoorbeeld voor een chatbot) echt klantgericht opgebouwd?
- Wat zijn de risico's als de AI op verkeerde data leert?

Tip: Begin klein met afgebakende use-cases waarin je controle hebt over de datakwaliteit.

In de praktijk

Blingx werkt parallel: we valideren klantwaarde via ideation en pilots, en toetsen tegelijk de datavolwassenheid voor de specifieke use-case. Voor elke use-case maken we een data readiness check: is de juiste input beschikbaar, kunnen we data veilig gebruiken (AVG) en hoe garanderen we representativiteit?

Voor de chatbot Quinn bijvoorbeeld hebben we eerst de kennisbasis herzien en herstructureerd, voordat we het model live lieten gaan. Tegelijk verbeteren we met elke sprint onze centrale Qore/AI infrastructuur, zodat features schaalbaar en herbruikbaar blijven. Onze chatbot kan daardoor naast Legal, ook onze Professional services sector bedienen.



Deel 3:

Timing = succes

Een AI-oplossing kan technisch perfect zijn, maar als je klant er niet klaar voor is, mislukt de adoptie. Denk aan interne processen, compliance of simpelweg het verandervermogen van een organisatie.

Vragen die je jezelf moet stellen:

- Is mijn klant klaar voor AI – technisch én mentaal?
- Wat is het juiste moment om dit te lanceren of aan te bieden?
- Hebben we draagvlak gecreëerd met voldoende uitleg en begeleiding?

Tip: Organiseer educatieve sessies of pilots waarin je samen met een selecte groep aan klanten ontdekt wat werkt en wat (nog) niet.

In de praktijk

Prototype klaar? Dan volgt bij Blinqx een pilotfase binnen een geselecteerd aantal klanten. We kiezen hier bewust voor klanten met complexe processen en hoge eisen, zodat de oplossing echt getest wordt in de praktijk. Tijdens deze pilots meten we impact: tijdwinst, foutmarge, adoptie.

Neem bijvoorbeeld de use-case van onze chatbot Quinn waarin advocaten documenten kunnen laten analyseren of herschrijven. Door directe feedback te verzamelen uit de werkpriktijk, optimaliseren we interacties en bepalen we de juiste timing voor bredere uitrol. Daarbij zorgen we voor training, support en communicatie – vaak met een hybride aanpak van co-pilot en human-in-the-loop.



Deel 4:

Compliance is geen bijzaak

In sectoren als legal, accountancy of verzekeringen is compliance een harde randvoorwaarde. Je AI-oplossing moet niet alleen werken – hij moet ook uitlegbaar, compliant en veilig zijn.

Vragen die je jezelf moet stellen:

- Kan ik uitleggen hoe mijn AI tot beslissingen komt?
- Welke wet- en regelgeving is van toepassing op mijn klanten?
- Heb ik nagedacht over bias, ethiek en transparantie?

Tip: Betrek legal/compliance al in de ontwikkelfase. En communiceer helder richting klant over hoe je met privacy en risico's omgaat.

In de praktijk

Blingx werkt met vaste templates voor AI Feature Analyse, waarin risico's, ethiek en compliance vanaf het begin worden meegenomen. Zo'n analyse is een gestandaardiseerde evaluatie waarbij we strategische fit, beoogde klantwaarde, technische haalbaarheid en compliance-risico's in kaart brengen.

We beoordelen o.a. of de benodigde data beschikbaar en representatief is, of het idee binnen ons Qore/AI ecosysteem past en of er juridische implicaties zijn zoals AVG-toetsing of DPIA. Het resultaat is een goed onderbouwd go/no-go advies dat als basis dient voor roadmapbeslissingen. We betrekken onze juristen en compliance leads bij elk significant idee, en voeren waar nodig DPIA's (Data Protection Impact Assessment) uit.

Elke AI-feature die op de roadmap komt krijgt een model card en monitoring dashboard. Zo garanderen we dat AI-gedrag uitlegbaar is en klanten kunnen vertrouwen op de werking ervan in onze software.



Deel 5:

Durf de **hype** te negeren

De verleiding is groot om AI toe te voegen “omdat het kan”. Maar klanten prikken daar snel doorheen. Werk aan oplossingen die waarde leveren, niet aan leuke gimmicks.

Vragen die je jezelf moet stellen:

- Biedt dit echt toegevoegde waarde, of is het een gimmick?
- Is mijn AI-oplossing schaalbaar en robuust - ook na de pilot?
- Heb ik klanten betrokken in het test- en feedbackproces?

Tip: Laat je niet leiden door de hype, maar door je missie. AI die geen echte problemen oplost, gaat je klant niet blij maken.

In de praktijk

In onze ideation sessies gebruiken we een template waarin elk idee wordt gescoord op waarde, urgentie en schaalbaarheid. Alleen de beste voorstellen worden doorgestuurd naar analyse. Voor elk idee maken we een business case en checken we de fit met Qore/AI. Zo beoordelen we snel of iets een eenmalige oplossing is of een groeibare, herbruikbare functionaliteit. Daarmee vermijden we gimmicks en bouwen we aan een robuust AI-portfolio dat echt iets oplevert voor de klant.

AI met échte impact begint bij klantinzicht

Wil je AI succesvol inzetten in je SaaS-oplossing? Begin dan niet bij de techniek, maar bij je klant. Zorg voor heldere waarde, betrouwbare data, goede timing, zekerheid en vooral: oplossingen die écht het verschil maken.

AI is geen doel op zich. Het is een krachtig middel, mits je het klantgericht, strategisch en slim inzet.

Abonneer je op de Blinqx Insights LinkedIn nieuwsbrief en ontvang de laatste inzichten elke maand als eerste →



Over Blinqx

Bij Blinqx ontwikkelen we AI-first software oplossingen die organisaties in zakelijke en financiële dienstverlening helpen om slimmer te werken. We combineren jarenlange ervaring in softwareontwikkeling met een scherpe blik op wat klanten écht nodig hebben.

Meer weten over hoe wij AI praktisch inzetten? Lees alles over onze aanpak en de laatste ontwikkelingen via blingx.tech/ai en volg ons op [LinkedIn](#) voor wekelijkse updates.