

Appl.AI SPLASH 2025 Sven van der Meer KPN AI Excellence Center





•

فَ) kpn

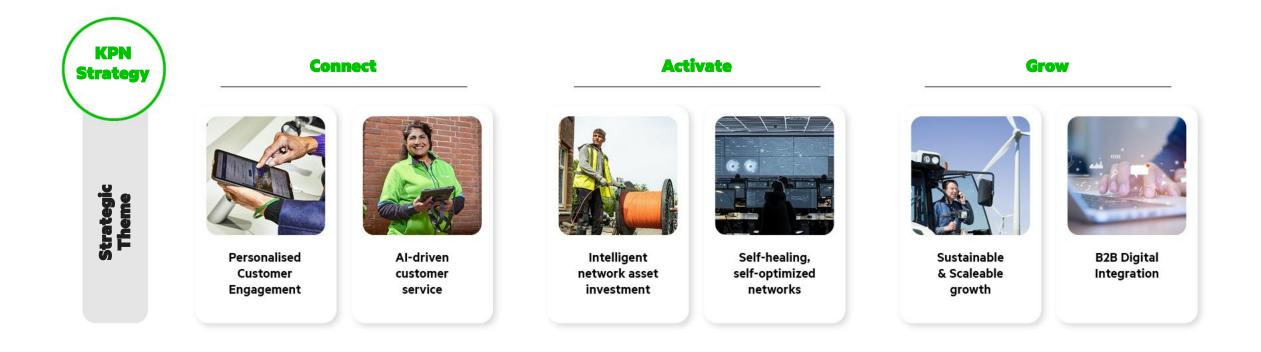


Our challenges and (research) questions. Let's discuss!



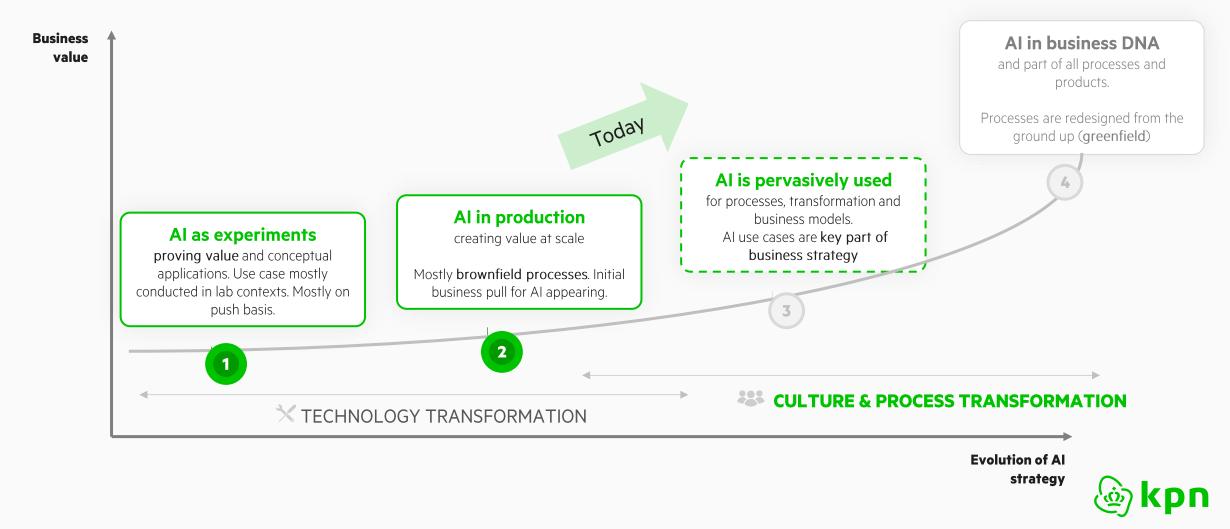
## Data and AI are key ingredients to realize KPN's strategy

Enabling hyper personalisation, proactive service and an optimized network



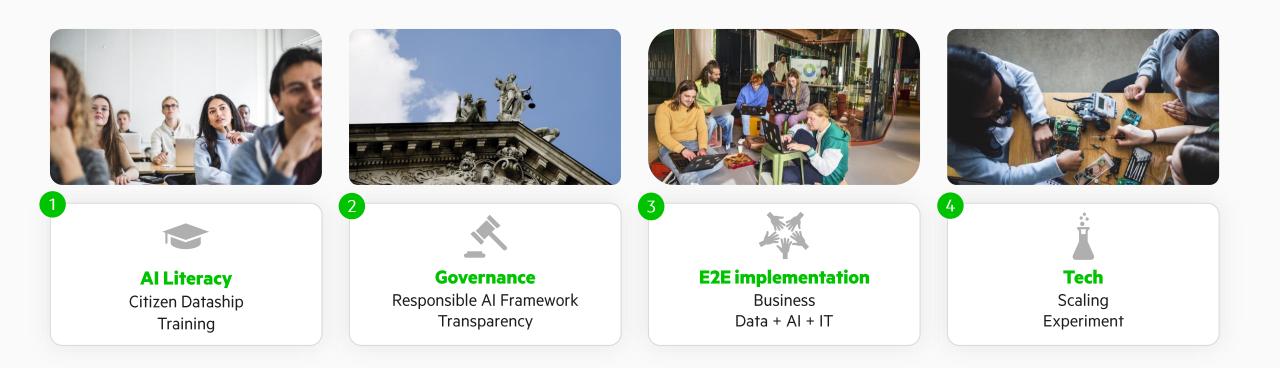


# Making AI part of KPN's DNA relies on transforming technology and, more importantly, culture and processes



## The next step in our Al maturity

Takes more then changing the organization model



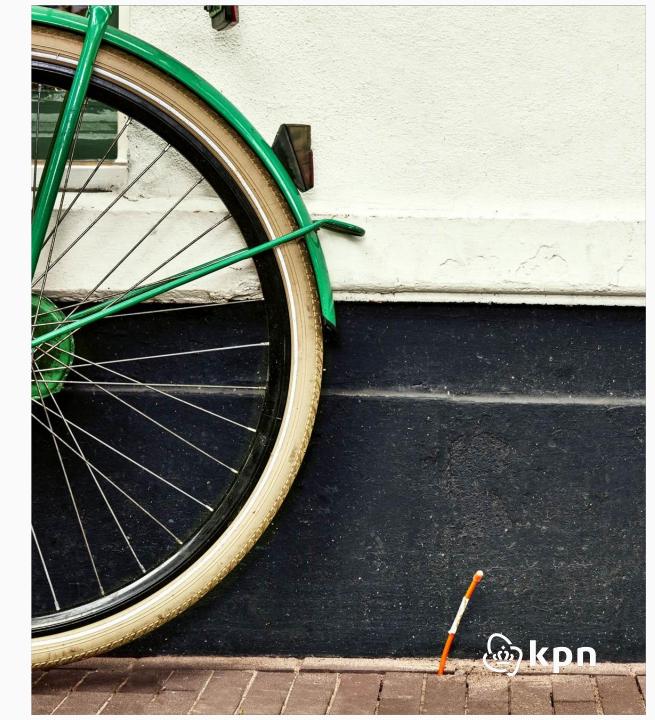


## **Hub and Spoke model**

### Bringing AI to the business



KPN AI Excellence Center - Appl.AI Splash Event 2025





## **Citizen Data Scientists**



Cluster incident tickets and analyze trends for the Enterprise Service Desk

#### **B2B Service Desk**

"As a **Servicedesk Agent** I knew we had a **wealth of information** at our fingertips that we could utilize to improve incident management.

With the Fast Track I was able to **develop** the **skills** and use the **tools** to **uncover that information**".



Bieneke Berendsen Servicedesk Agent Digital Transformation Professional







Done! But now with an autonomous multi-agent use case...



#### **Al Project Governance**

Description of activities, roles and accountabilities present in the AI project process, because we cannot hold AI accountable

2

3

#### **AI Impact Assessment**

Facilitating risk assessment of use cases on all values of RAI framework, because we govern risk-based

#### Al control & monitoring

Provide central overview of all AI within KPN, within all platforms and applications, because oversight empowers control





## **Generate key insights from customer service interactions** Customer Contact Analytics

Clantbeeld Shop 관 🏳		
	Q : Klantactiviteiten	
	G Taken Facturen Communicatie Tijdlijn	
Converting 10	A ➤ Oh Dirk betaallink	
	✓	
	Belreden · De beller heeft problemen met het betalen van e factuur voor internet en wil deze via iDEAL betalen, maar da	
	Uitkomst · De beller heeft uiteindelijk de betaling succesvol ; met behulp van de gegeven betaalcode.	kunnen uitvoeren
Deze klant heeft geen lopende leads.	Analyse - Klantverificatie. Vervolgens werd de openstaande september ter sprake gebracht. De medewerker bood aan o betalingsmail opnieuw te sturen, wat hij ook deed. De beller	m de link naar de
	Toevoegen Q over hoe hij de betaling kon uitvoeren met behulp van een l	
Geen huishoudens gevonden	Follow up - n.v.t. Overige vragen - n.v.t.	
	Lees minder	
	Tijdijn Bijlagen (0) Communicatie	

Klantbeeld	Shop ピ	F
------------	--------	---

Productbezit	Ω	Klantactiviteiten
	Ç	Taken Facturen Communicatie Tijdlijn
	<u>ጨ</u> ~	Oh Dirk betaallink
Persoons- en betaalgegevens voor dit contract	~	<ul> <li>Automatische samenvatting</li> </ul>
Nieuw Internet, TV en Bellen abonnement		03 dec 2024, 09:51
Nieuw Mobiel abonnement		<b>Belreden</b> · De beller heeft problemen met het betalen van een openstaande factuur voor internet en wil deze via iDEAL betalen, maar dat lukt niet.
Leads en pre-orders (0)		Uitkomst · De beller heeft uiteindelijk de betaling succesvol kunnen uitvoeren met behulp van de gegeven betaalcode.
Deze klant heeft geen lopende leads.		Analyse · Klantverificatie. Vervolgens werd de openstaande factuur van september ter sprake gebracht. De medewerker bood aan om de link naar de betalingsmail opnieuw te sturen, wat hij ook deed. De beller kreeg instructies
Huishoudens (0)	Toevoegen	
Geen huishoudens gevonden		Follow up · n.v.t.         Overige vragen · n.v.t.         Lees minder

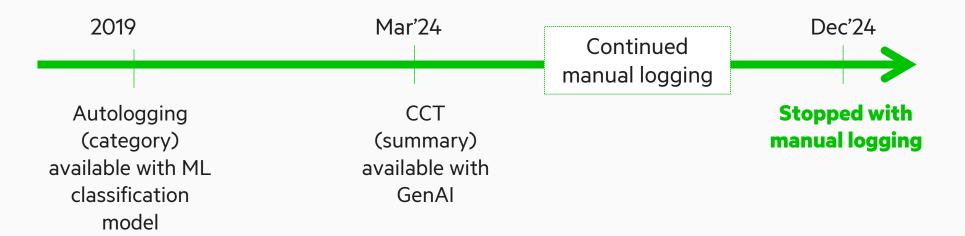
Tijdlijn Bijlagen (0) Communicatie

T,

## E2E implementation of Autologging

3

E2E







# «When LLMS get their bodies"

Our approach on Agentic Al





AI Excellence Center



## **Scaling technology** Agentic AI technical foundation

#### What

Technical foundation as a 'studio' or 'hub' with full **freedom in choosing a tech stack** for the orchestration layer.

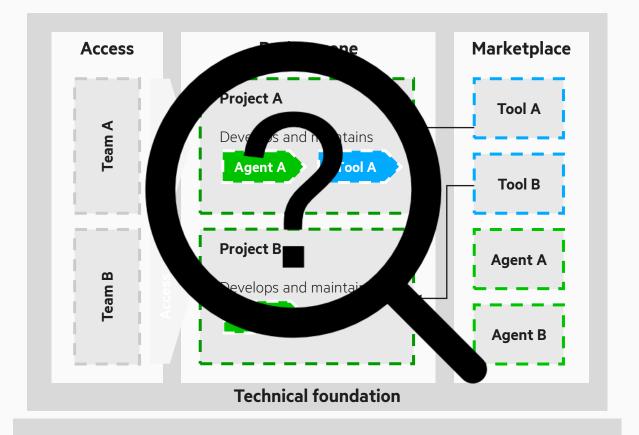
Why

#### Standardize and promote reusability - scaling up

the development and deployment of AI agents in KPN.

#### How

Users and teams will be able to onboard their usecases. Projects will be able to 'borrow' shared **building blocks from the 'marketplace**'.







## Thank You!



🔤 KPN