

salesforce

Het artikel over Agentforce voor de gezondheidszorg en life sciences

Een gezondheidszorgorganisatie met agents
worden voor altijd actieve, digitale arbeidssupport
voor patiënten, medewerkers en klanten.



De prioriteiten van organisaties in de gezondheidszorg en life sciences zijn veranderd en gegroeid in de afgelopen tien jaar. De bedrijfstak had eerder drie doelstellingen: de kosten van de gezondheidszorg terugdringen, ervaringen van patiënten verbeteren en de volksgezondheid naar een hoger peil tillen. Inmiddels zijn dat echter vier doelen, aangezien de sector ook de ervaringen van zorgverleners wil verbeteren.

Deze doelen verwezenlijken in een sector onder hoogspanning, is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Professionals in de gezondheidszorg hebben te kampen met een steeds oudere bevolking en een stijgend personeelstekort. Daardoor zijn er meer taken dan bedrijfsmiddelen en dat leidt ertoe dat ze steeds meer tijd kwijt zijn aan een groeiende lijst administratieve taken. Tel hier de gefragmenteerde data, afzonderlijke toepassingen, papieren formulieren en handmatige taken bij op, en de inefficiënties en uitgebluste medewerkers zijn niet meer te overzien.

Wie draait hiervoor op? Patiënten, leden en klanten krijgen te maken met langere wachttijden tot behandelingen, ontbrekende of duurdere zorg en inconsistente ervaringen. Ook voor de dienstverleners is dit geen pretje. Zij zijn namelijk steeds meer tijd kwijt aan andere zaken dan het verlenen van zorg.

Organisaties in de gezondheidszorg en life sciences zijn zich bewust van één belangrijke oplossing: de efficiëntie verhogen door meer te doen met minder. Maar liefst 58%¹ van de medewerkers zegt dat automatisering met AI het antwoord is op steeds vaker voorkomende burn-outs en beperkte middelen. De rol van AI is echter tot nu toe beperkt gebleven tot het reageren op regels en opdrachten van mensen om taken te voltooien.

Wat zou er allemaal mogelijk zijn met AI als digitale arbeidskracht die op autonome wijze processen in de gezondheidszorg en life sciences vereenvoudigt?



Inhoud

01	De toekomst van AI	3
02	Agentforce voor de gezondheidszorg en life sciences	4
03	Health AI is een Agentforce Multiplier	5
04	Op welke onderdelen in de gezondheidszorg en life sciences kan Agentforce helpen?	6
05	Betrouwbare data leiden tot betrouwbare resultaten	7
06	Agentforce maakt soepeler verandermanagement mogelijk	9
07	Waarde realiseren door de eerste stap te zetten	10

¹ Toepassingen van AI in gezondheidszorg en life sciences, onderzoek van 2024



HOOFDSTUK 1

De toekomst van AI

AI meer dan tien jaar speelt Salesforce een voortrekkersrol bij AI en innovatie binnen de gezondheidszorg. Het bedrijf bracht de eerste predictieve AI voor CRM op de markt en heeft tools voor generatieve AI geïntroduceerd, zoals chatbots en copilots. Chatbots openen de deur voor gespreks-AI, waarbij veelvoorkomende taken werden vereenvoudigd en gesprekken met patiënten werden gepersonaliseerd op basis van vooraf gedefinieerde regels. Copilots hebben daarna de lat nog hoger gelegd met automatische assistenten die vragen kunnen beantwoorden en content kunnen genereren via natuurlijke taal die geworteld is in gegevens van klanten.

Deze oplossingen konden echter niet redeneren of zelfstandig handelen.

En fase 3 van AI? Agentic AI, dat de flexibiliteit van grote taalmodellen (LLM's) combineert met de precisie van traditionele programmering. Agents zijn ontwikkeld om specifieke doelen te bereiken en zelfs de consequenties van hun activiteiten te overwegen om slimme beslissingen te nemen. Dit betekent dat AI nu volledig autonoom kan zijn en met mensen als digitale arbeidskrachten de administratieve lasten kan verlichten zonder, dat dit ten koste gaat van het vertrouwen.

Van de werving van patiënten en het plannen van afspraken tot het stroomlijnen van klinische trials en geavanceerde behandelingen: Agentic AI speelt een doorslaggevende rol door de efficiëntie te vergroten, het aantal fouten te verminderen en de zorg van patiënten te personaliseren.

Ken je AI

Chatbots

automatiseren
repetitieve taken
via vaste regels

Copilots

bieden gerichte,
intelligente
assistentie

AI-agents

gaan autonoom
op schaal tot actie
over door te leren
en redeneren



HOOFDSTUK 2

Agentforce voor de gezondheidszorg en life sciences

Agentforce is niet alleen een nieuwe oplossing. Het is een compleet nieuwe manier van denken: een nieuw onderdeel van het [Salesforce-platform](#) en een baanbrekende ontwikkeling in hoe organisaties voor de gezondheidszorg en life sciences hun werk doen. In tegenstelling tot copilots fungeert Agentforce als digitaal personeel dat kan redeneren met data en via workflows namens overbelaste teams actie kan ondernemen.

Agentforce ondersteunt direct talloze use cases in de gezondheidszorg en life sciences, maar kan ook op allerlei onderdelen worden aangepast. Met Agentforce kun je:

- **Je overbelaste medewerkers wat verlichting bieden** met intelligente assistentie die samen met mensen werk verricht in patiënt- en ledenvoorzieningen, training van zorgverleners, de coördinatie van zorg, sales en marktbetrokkenheid, en andere onderdelen. En dat allemaal sneller en efficiënter.
- **Sneller slimmere beslissingen nemen**, waarbij Agentforce kan anticiperen, plannen en redeneren door zich aan nieuwe informatie aan te passen, waarbij het de beperkingen van je organisatie respecteert.
- **Volledige workflows automatiseren** en een naadloze coördinatie en overdracht tussen Agentforce en menselijke medewerkers waarborgen, waardoor een betrouwbare samenwerking tussen alle afdelingen van je organisatie in gezondheidszorg en life sciences mogelijk wordt.

Koppel Agentforce aan je bedrijfsgegevens, zonder eerst AI-modellen te hoeven trainen. Zet Agentforce aan het werk met je bestaande workflows, code en API's om alle bedrijfsonderdelen te

verbeteren met de [Atlas Reasoning Engine](#), het brein achter Agentforce.

Of je nu nog maar net begint met AI of het juist al langer gebruikt: je kunt Agentforce met elk niveau van menselijke tussenkomst inzetten. Autonome agents zijn geprogrammeerd om acties uit te voeren met menselijke vaardigheden binnen bepaalde kaders. Hulpagents maken echter deel uit van de processen, bijvoorbeeld als knoppen of conversationele UI om de activiteiten van mensen uit te breiden.

AGENTFORCE IN ACTIE



Transcend biedt altijd beschikbare, gepersonaliseerde teleconsults met Agentforce

Transcend verbindt mensen met bevoegde professionals voor onder andere hormoonvervangende therapie, schildklierandoeningen en seksuele gezondheid via gepersonaliseerde teleconsults. De snelle groei van het bedrijf tijdens de pandemie bracht inefficiënties in handmatige processen aan het licht, zoals meerdere systemen en platforms. Deze stonden in de weg van de patiëntzorg en productiviteiten van de medewerkers. Dankzij Agentforce kan Transcend workflows stroomlijnen, reactietijden verkorten en geschiktheidscontroles automatiseren. Hierdoor wordt de werklast van specialisten verlicht. Data Cloud en Health Cloud verhogen de efficiëntie verder door patiëntgegevens te centraliseren, de veiligheid te verhogen en naleving van HIPAA te garanderen. En dat allemaal terwijl de zorg gepersonaliseerd blijft. Naar verwachting verhoogt het nieuwe systeem de patiënttevredenheid, wordt het aantal handmatige taken met 40% verminderd en verlopen de bestellingen sneller. Hierdoor voldoet Transcend aan zijn groeidoelen en biedt het een betere service.

[Verder lezen >>](#)

100% boost in de productiviteit van specialisten



HOOFDSTUK 3

Health AI is een Agentforce Multiplier

Agentforce	+	Health AI	=	Resultaten
Rollen en onderwerpen		Domeinspecifieke gebruikersprofielen en workflows		Domeinspecifieke problemen van klanten oplossen
Data Cloud		Datamodellen en connectors voor externe partijen		Een betere nauwkeurigheid dankzij een betere basis
Acties		Bibliotheek met sectorspecifieke functies en processen		Agentforce werkt 'gewoon' dankzij de plug-and-play-acties
Kanalen		Sectorspecifieke apps en externe extensies		Intuïtieve toegevoegde waarde aan de werkzaamheden
Trust Layer		Naleving sectoren (bijv. HIPAA, FedRAMP)		Meer vertrouwen voor gereguleerde klanten

De echte kracht van Agentforce is de sectorspecifieke toepassingen en het vermogen om klinische data en processen meteen te begrijpen. De toepassingen van Salesforce voor de gezondheidszorg en life sciences en de capaciteiten van AI slaan in Agentforce de handen ineen, zodat jij:

- Domeinspecifieke uitdagingen kunt oplossen
- De nauwkeurigheid van gegevens kunt verhogen door een betere basis te bieden voor modellen op basis van sectorgegevens
- Meteen een bibliotheek met meer dan 2000 sectorprocessen kunt gebruiken

- Intuïtieve waarde kunt toevoegen aan bestaande werkzaamheden, waardoor gebruikers een instinctieve ervaring hebben
- Het vertrouwen en de naleving in sector-specifieke voorschriften kunt verhogen, zoals de HIPAA en FedRAMP

Als gebruiksklare AI wordt toegepast in de sector voor de gezondheidszorg en life sciences, worden tijdrovende taken geautomatiseerd. Denk aan het vinden van de juiste patiënten voor klinische trials, het ophalen van elektronische medische dossiers voor personeel van het contactcentrum of het verifiëren van polissen voor geneesmiddelen voordat een nieuwe klinische trial van start gaat. Door sectorspecifieke datamodellen, workflows, API's en sjablonen voor taakaanwijzingen uit te breiden, kunnen autonome AI-agents actie ondernemen zonder dat de naleving van HIPAA of FedRAMP in het gedrang komt.

AGENTFORCE IN ACTIE



Precina Health transformeert het beheer van de diabeteszorg met Agentforce en Health Cloud

Omdat het zijn arbeidsintensieve voorzieningen voor diabeteszorg wilde uitbreiden naar achtergestelde regio's in het platteland, moest Precina zijn infrastructuur bijwerken, klinische data en processen voor patiëntbeheer integreren en de communicatie met verzekeraars verbeteren. Dit moest allemaal gerealiseerd worden zonder duizenden nieuwe medewerkers aan te nemen. Nu maakt Agentforce dagelijkse connecties mogelijk tussen zorgverleners en patiënten, die sneller weer gezond worden. Agents werken moeiteloos samen met Health Cloud en Data Cloud om meteen toegang tot patiëntdata te bieden, belangrijke interventies uit veelgestelde vragen te vinden en afgestemde zorgplannen op te stellen zonder dat HIPAA wordt geschonden.

[Verder lezen >>](#)

95% kostendaling voor de acquisitie van patiënten

HOOFDSTUK 4

Op welke onderdelen in de gezondheidszorg en life sciences kan Agentforce helpen?

Salesforce brengt mensen en agents samen om klinische en niet-klinische data in een 360-gradenoverzicht in context te plaatsen, processen te automatiseren en bruikbare informatie te genereren.

Agentforce werkt met gebruiksklare en aangepaste oplossingen voor:

 Toegang en voorzieningen voor patiënten/leden • De juiste zorgverlener vinden • Verzoeken voor het contactcentrum en veelgestelde vragen met opgehaalde EHR-data en patiëntoverzichten • Verificatie van de dekking voor medische zorg/farmaceutica/medische apparaten • Financiële hulp • Zorgplannen opstellen en bijwerken conform normen uit de sector • Eerdere autorisatie en vergoedingen	 Betrokkenheid en training van zorgverleners • Identificatie en onboarding van zorgverleners • Beheer van bestanden voor roosters • Zorgverleners (HCP) en opiniemakers (KOL) met inzichten en planning van voor gesprekken • Doorlopende medische training voor vereisten rondom licenties en gezondheidssystemen • Feedback op data van zorgverleners voor kwaliteitsbeheer, triage en reacties op vragen van zorgverleners/patiënten	 Klinische trials • Site-selectie en activering • Matching van kandidaten • Werving van deelnemers • Opstarten en ontwerpen van studies • Toezicht op veiligheid en naleving • Beheer van budgetten en contracten
 Coördinatie en beheer van de zorg • Inplannen van afspraken • Coördinatie van thuiszorg • Directe reactie op patiënten met mentale problemen	 Sales en markt Betrokkenheid • Betere sales en administratie • Commerciële activiteiten van life sciences en het beheer van bestellingen • Werving van patiënten	 Beheer van gegevens over de volksgezondheid • Classificatie en deduplicatie van incidenten voor ziektenbewaking • Identificatie van trends en aanbevelingen voor interventie • Genereren van campagnes voor immunisatie



HOOFDSTUK 5

Betrouwbare data leiden tot betrouwbare resultaten

Data zijn de brandstof voor AI. En de sector voor de gezondheidszorg en life sciences produceert enorm veel gegevens. Daarom hebben we de Atlas Reasoning Engine ontwikkeld met een gepatenteerd proces voor Retrieval Augmented Generation (RAG) dat in al je data zoekt. Hieronder vallen gestructureerde data (zoals CRM, externe apps en API's in data-lakes en warehouses) en niet-gestructureerde gegevens (zoals apps voor gesprekken, e-mails en software voor meetings), die volgens IDC nu 90% van de informatie in een onderneming voor hun rekening nemen².

In tegenstelling tot traditionele RAG-systemen kenmerkt de Atlas Reasoning Engine zich door een hogere nauwkeurigheid, volledigheid en aanpasbaarheid. Dat leidt tot een optimale nauwkeurigheid en zo min mogelijk hallucinaties. Dankzij een veilige vertrouwenslaag kunnen organisaties in de gezondheidszorg en life sciences bovendien het vertrouwen van hun patiënten, zorgverleners, leden en klanten naar een hoger niveau tillen. En omdat de dataoplossingen van Salesforce samen met je bedrijfseigen gegevens worden ingesloten, kun je profiteren van zowel voorspellende als generatieve AI zonder dat de gegevens van patiënten in het gedrang komen.

Nieuwe trends

Uit recente inzichten van Salesforce-klanten³ is naar voren gekomen dat het genereren van zakelijke waarde uit niet-gestructureerde gegevens voor CIO's in allerlei sectoren een belangrijke prioriteit is.

² The Untapped Value of Unstructured Data, IDC (gesponsord door Box), 2023

³ Interviews met CIO's van Salesforce, november 2024

Ontwikkeld voor naleving

Salesforce blijft zich inzetten voor de bescherming van je gegevens. Daarom leeft Agentforce sector-specifieke voorschriften en standaarden na, waaronder:

- ✓ HIPAA met dekking in onze [bijlage voor medewerkers](#) (vanaf november 2024)
- ✓ SOC 2, SOC 3 en ISO 27001
- ✓ Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Bezoek onze [nalevingspagina](#) voor de nieuwste updates aan de normen.

AGENTFORCE IN ACTIE



Pacific Clinics biedt direct hulp bij mentale problemen dankzij Agentforce

Pacific Clinics, een toonaangevende aanbieder van diensten voor geestelijke gezondheidszorg, pakt nu de dringende problemen met geestelijke gezondheid in Californië aan. Als non-profitorganisatie richt de instelling zich op het verlenen van zorg, hoop en oplossingen aan gemeenschappen die hun voorzieningen nodig hebben. Agentforce bevordert het ECM-programma (Enhanced Care Management) van Pacific Clinics via meelevende autonome agents die dag en nacht beschikbaar zijn. Ze bieden meteen behulpzame informatie en brengen individuen in contact met het speciale klinische team van de instantie. Agentforce volgt leads op via de door de Marketing Cloud aangedreven outreach van Salesforce. Hierdoor kan de organisatie en haar partners het bereik van haar staatsbrede ECM-programma vergroten, waardoor toegang tot plannings en informatie altijd wordt gewaarborgd.



De rol van Data Cloud

Data Cloud speelt een onmisbare rol in de baanbrekende mogelijkheden van Agentforce. Dit is een grootschalige data-engine op het Salesforce-platform. Deze engine biedt alle data en metadata die Agentforce nodig heeft om bruikbare inzichten te produceren op basis van de records van je organisatie.

Met Data Cloud heeft Agentforce niet alleen toegang tot alle relevante zakelijke kennis van je organisatie, ook begrijpt het de context. Hierdoor zijn intelligente, uitvoerbare en vertrouwde aanbevelingen in real time mogelijk.

Data Cloud heeft drie doelen:

1. Verbinden

Verbind data op schaal, van interne en externe bronnen, met declaratieve connectors en programmatische API's. Dit zijn alle bronnen, van bestaande Salesforce-data en zero-copy data-lakes tot externe apps en niet-gestructureerde bronnen zoals pdf's, e-mails en chats.

2. Harmoniseren

Maak geïntegreerde profielen van patiënten, zorgverleners, leden en klanten die zich in real time aanpassen aan gedragsmatige activiteiten. Zo krijg je een compleet beeld van de patiënt.

3. Activeren

Gebruik de geïntegreerde data van het complete beeld voor intelligente marketing en CRM-ervaringen, robuuste visualisaties op schaal en onderbouwde taakaanwijzingen voor AI in toepassingen zoals patiëntbetrokkenheid, zorgbeheer, sales van medische technologie, klinische trials en meer.

Dankzij de grondige platformintegratie, vertrouwde contextuele data en autonome acties bij de flow van de werkzaamheden zorgt Data Cloud ervoor dat Agentforce toegang heeft tot de meest uitgebreide weergaven van patiënten, zorgverleners of leden. Hierdoor worden de agents slimmer en effectiever.



HOOFDSTUK 6

Agentforce maakt soepeler verandermanagement mogelijk

De acceptatie van AI gaat niet over een nacht ijs. Het is logisch dat er uitdagingen zijn naarmate mensen leren hoe de nieuwe technologie werkt en zich aanpassen aan de nieuwe norm. Volgens de Boston Consulting Group⁴ zegt 70% van de leidinggevenden dat AI-transformatie niet aan de verwachtingen voldoet.

Teams hebben altijd al met uitdagingen te kampen gehad als ze nieuwe processen gebruiken, vooral op het gebied van AI. Individuele medewerkers verzetten zich wellicht tegen veranderingen. Ze zijn bang dat ze hun baan kwijtraken of bijscholing moeten volgen. Een gebrek aan kennis over de werking van AI-modellen, kan leiden tot ethische zorgen en een gebrek aan vertrouwen. Soms kan het proces van verandermanagement zelf teams demotiveren. Traditionele methoden leggen te veel de nadruk op data en proceswijzigingen of risicobeperking. Hierbij wordt het einddoel uit het oog verloren.

Een aanpak op basis van meerwaarde en resultaten kan sneller en gemakkelijker tot succes leiden van Agentforce.

In plaats van de nadruk te leggen op veranderingen, dienen leidinggevenden in de gezondheidszorg en life sciences een 'leermentaliteit' uit te stralen. Een geslaagde acceptatie van

Agentforce kenmerkt zich door:

- **Beginnen en herhalen** tijdens het proces in plaats van te wachten tot alles volledig voorbereid is
- **De KPI's meten** tijdens het proces
- **De betrokken partijen informeren** over de doelen van je project en de langetermijnimplicaties van AI bij het opbouwen van een betere interne support
- **Feedbacklussen aanmoedigen** en laten zien hoe betrokken partijen profiteren van AI

Koppel tot slot je transformatiewerkzaamheden aan een overkoepelend doel. Door de verhalen te vertellen van patiënten, zorgverleners, leden en klanten die profiteren van Agentforce en een altijd beschikbaar digitaal personeelsbestand, kun je veranderingen gezonder en met toegevoegde waarde aanpakken. Levens veranderen wanneer AI use cases aanpakt die impact hebben op complete gezinnen of de maatschappij als geheel: van het voorspellen van de progressie van ziekten tot een betere zorg bij chronische aandoeningen.

⁴ [Artificial Intelligence at Scale, BCG, 2024](#)

HOOFDSTUK 7

Waarde realiseren door de eerste stap te zetten

Wil je Agentforce met succes gaan gebruiken, dan voeg je het gewoon toe.



Het potentieel in kaart brengen met de ROI-calculator van Agentforce

Bekijk wat Agentforce allemaal kan doen voor jouw organisatie in de gezondheidszorg of life sciences met jouw unieke variabelen, zoals het aantal medewerkers, de kosten en de tijd.

[Probeer de ROI-calculator](#)



AGENTFORCE IN ACTIE



Wellness Extract gebruikt agents om medewerkers op de hoogte te houden, patiënten meer informatie te geven en de support te verbeteren

Wellness Extract wilde het aantal websitebezoekers verhogen en gepersonaliseerde aanbevelingen doen voor klanten die vitaminen en supplementen kochten. Het bedrijf was ook op zoek naar een 24/7 beschikbare klantenservice en zelfservice-opties om niet achterop te raken bij online concurrenten. Met Agentforce kan het bedrijf autonoom verzoeken beheren en educatieve vragen van consumenten, beoefenaars en groothandelaren beantwoorden via de website. Met toegang tot de knowledge base van Wellness Extract verstuurt Agentforce gepersonaliseerde, informatieve reacties met aanbevolen doseringen, gerichte reacties en relevante producten die zijn gebaseerd op de bestaande aandoeningen van de klant.

[Verder lezen >>](#)

Agentforce is de enige tool met de schaalbaarheid waarmee we zoveel mogelijk levens beter kunnen maken.

Virender Dass
CEO

CONCLUSIE

Gezondere connecties beginnen met Agentforce

AI is geen experimenteel idee uit een sciencefictionboek meer. Het is hier en nu. Het kan een flinke stap zijn om aan de slag te gaan. Dit is echter wel degelijk noodzakelijk vanwege de veranderingen in de sector voor gezondheidszorg en life sciences: van steeds oudere bevolkingen tot stijgende kosten. Betalers, zorgverleners en bedrijven voor farmaceutica, medische technologie en de volksgezondheid moeten allemaal toepassingen vinden voor AI in hun alledaagse processen. Maar dit moet wel op een manier gebeuren die snel en efficiënt is. Ook moet het aansluiten op de behoeften van patiënten en medewerkers.

Met Agentforce kan iedereen in de sector meer werk gedaan krijgen en betere zorg verlenen zonder steeds meer middelen in te zetten.

Via Agentforce, ons baanbrekende pakket met aanpasbare vaardigheden, brengt Salesforce autonome AI, geïntegreerde data uit allerlei bronnen en toonaangevende Customer 360-apps samen in een enkel, compleet en compliant platform. We stemmen al je data uit de gezondheidszorg en life sciences op elkaar af, van EHR's en CRM's tot databases met claims en systemen voor het beheer van klinische trials. Zo kunnen we met alle processen en contactmomenten met klanten aan de slag. Dankzij Agentforce kun je eindelijk met de autonome, intelligente assistentie relaties met patiënten optimaliseren, zorgteams meer middelen geven, de administratieve rompslomp verminderen en de marges vergroten.

[Meer informatie:](#)





De informatie in dit rapport is alleen bedoeld voor het gemak van onze klanten en dient uitsluitend ter informatie. Publicatie door Salesforce, Inc. vormt geen aanbeveling. Salesforce, Inc. geeft geen garanties over de nauwkeurigheid of volledigheid van informatie, tekst, afbeeldingen, links of andere items in dit rapport. Salesforce, Inc. geeft geen garantie dat het opvolgen van de adviezen in dit rapport tot specifieke resultaten zullen leiden. Het kan raadzaam zijn om een professional zoals een advocaat, accountant, IT-specialist, adviseur of technicus in te schakelen voor advies dat is afgestemd op jouw situatie.

© 2025 Salesforce, Inc. Alle rechten voorbehouden.