

Dutch IT Awards 2025

Software Innovator of the Year - OutSystems Agent Workbench

Samenvatting

Met Agent Workbench kunnen organisaties op een veilige manier en op grote schaal AI-agents ontwerpen, bouwen en aansturen voor uiteenlopende toepassingen, afdelingen, datasets en workflows. Het is gebouwd op het OutSystems-platform en maakt een snelle, risicoloze implementatie van agentic AI mogelijk zonder verstoring van bestaande systemen. IT-teams kunnen zowel eigen als externe modellen integreren, de samenwerking tussen mens en AI optimaliseren en agents organisatiebreed implementeren met volledige governance en controle. Zo wordt AI een versneller voor innovatie en meetbare bedrijfsimpact.

Wat is Agent Workbench

OutSystems Agent Workbench is ontworpen om de volledige agentic infrastructuur van een organisatie te ondersteunen. Het brengt data, workflows, gebruikerservaringen en intelligente agents samen binnen één vertrouwd platform met beveiliging en controle op enterpriseniveau. In tegenstelling tot gefragmenteerde AI-tools combineert Agent Workbench ontwikkeling, aansturing, governance en data-toegang binnen één low-code omgeving, waardoor complexiteit en versnippering van tooling worden geëlimineerd.

De oplossing werd in september dit jaar aangekondigd, op een moment waarop [93 procent](#) van de organisaties AI-agents als strategische prioriteit ziet, maar worstelt met governance, integratie, veiligheid en schaalbaarheid. Agent Workbench brengt deze elementen samen in één platform met functies zoals een agent marketplace en ondersteuning voor het Model Context Protocol (MCP). Hiermee kan automatisering worden versneld doordat agents directe toegang krijgen tot bedrijfssystemen, externe tools en diensten.

Naast ondersteuning voor AWS Bedrock, Azure OpenAI en Anthropic-modellen, ondersteunt Agent Workbench ook nieuwere LLM's zoals Gemini, Cohere, Mistral, Databricks, AI2 en IBM's WatsonX. Daarnaast biedt het platform ondersteuning voor op maat gebouwde modellen op VertexAI en open-sourcemodelen gebouwd op HuggingFace.

Toepassing en impact

De eerste ervaringen met Agent Workbench van onder meer TravelEssence, Axos Bank en Thermo Fisher Scientific, laten de veelzijdigheid van Agent Workbench zien: van procesoptimalisatie tot klantervaring en strategische innovatie.

- **TravelEssence**, de Nederlandse expert in luxe reizen biedt diep gepersonaliseerde reiservaringen, een missie die steunt op een zorgvuldige, mensgerichte aanpak. Het bedrijf maakt gebruik van Agent Workbench om een AI-gestuurde reisplanner te ontwikkelen. Een netwerk van gespecialiseerde subagents verzorgt specifieke onderdelen van de reis, zoals het vinden van accommodaties, het optimaliseren van huurauto's en het beheren van vluchten. Met AI-agents die de tijdrovende en repetitieve taken overnemen, krijgt het TravelEssence-team meer ruimte zich te richten op taken met toegevoegde waarde en persoonlijke klantrelaties. Door het beste van twee werelden te combineren, biedt TravelEssence de ultieme, hypergepersonaliseerde klantervaring.
- **Axos Bank** zette Agent Workbench in voor de optimalisatie van interne processen door complexe, handmatige taken te automatiseren. Het team ontwikkelde een intelligente loganalyse-agent die error logs kan analyseren en concrete aanbevelingen genereert, waardoor tijdrovende menselijke analyses overbodig worden. Agent Workbench werd ook ingezet voor automatische document mapping, wat de nauwkeurigheid van data en de efficiëntie van medewerkers aanzienlijk verbetert. Met deze mogelijkheden verhoogt Axos Bank de operationele efficiëntie, worden problemen sneller opgelost en daalt het aantal repetitieve, handmatige taken voor medewerkers.
- **Thermo Fisher Scientific** gebruikte Agent Workbench om zijn klantenserviceprocessen te verbeteren. Het bedrijf ontwikkelde een intelligente Customer Escalation Agent die ongestructureerde data uit klantinteracties kan interpreteren. Deze AI-gedreven aanpak maakt menselijke tussenkomst overbodig en zorgt ervoor dat problemen sneller worden opgelost. Met OutSystems Agent Workbench kan Thermo Fisher probleemoplossing versnellen en de werkdruk van repetitieve, handmatige taken voor zijn supportteams aanzienlijk verlichten.