



AI & AUTOMATISERING · WHITEPAPER

AI implementeren met rendement

Eén sheet, één matrix, twee poorten. AI implementeren met
rendement en zonder te veel overhead

Jaap Hoeve

De Prompters B.V.

Inhoudsopgave

1. Drie elementen: register, matrix, twee beslismomenten
2. Het vliegwieleffect
3. Twee soorten AI-werk, twee regimes
4. Het register
 - Wat er per use case in staat
6. De matrix
7. Twee beslissingspoorten
8. Vier tot zes weken tot live
9. De overhead

Drie elementen: register, matrix, twee beslismomenten

Een praktische aanpak om AI te implementeren is zeldzaam. Door mijn praktische ervaring in de automatisering implementaties en daarna specialisatie in AI heb ik geleerd hoe je AI gestroomlijnd implementeert en het gewoon niet te moeilijk maakt. Het komt neer op:

- Één register,
- Één matrix
- Twee beslismomenten.

De rest is gewoon een afspraak zodat je terug gewonnen tijd behoudt om je werk te automatiseren.

Het vliegwieleffect

Begin met de assistent die de meeste tijd vrijspeelt voor de mensen die het werk doen. Niet de leukste, niet de best zichtbare of degene waar iedereen enthousiast van wordt. Degene die de meeste uren teruggeeft aan de medewerker. Die uren investeer je in het bouwen van de volgende. Dat is het vliegwiel dat we willen maken en zo maken we ruimte om door te blijven bouwen.

Doe je dat, dan betaalt deze manier van implementeren zichzelf terug na de eerste bouw. Anders blijf je na elke bouw stilvallen en vragen om tijd om de volgende assistent te bouwen.

Twee soorten AI-werk, twee regimes

Aan het begin wil je onderscheid maken tussen twee verschillende soorten AI-initiatieven. Je wilt beide namelijk op een andere manier aanvliegen en op een andere manier het succes meten.

Exploitatie maakt het bestaand werk sneller. Je weet wat eruit moet komen en daarom kun je vooraf de ROI meten.

Exploratie maak nieuwe mogelijkheden beschikbaar. Dit kan in de breedste zin van het woord zijn. Je kan nieuwe diensten ontwikkelen, inzichten die je eerst niet had etc. Je weet niet waar deze experimenten in eindigen en wat succes precies is. Soms leer je wat en soms kun je er een compleet nieuwe dienst van maken.

	Exploitatie	Exploratie
Doel	Bestaand werk sneller en goedkoper maken	Je klanten op nieuwe manier kunnen helpen.
Typisch werk	Documenten vergelijken, standaardcontroles, rapportages, administratie	Nieuwe AI-diensten aanbieden, verbeterde klantenservice
Financiering	Business case per initiatief	Kleine budgets met een einddatum
Governance	Poorten, validatie, formele acceptatie	Veilig om te mislukken, goedkoop om te stoppen
Meet je aan	Bespaarde uren, voorkomen herstelwerk, doorlooptijd	Leertempo: proeven gedaan, vragen beantwoord, tijd van idee tot werkend
Mislukken is	Een fout	Verwacht en informatief

Begin bij exploitatie want dat levert de besparingen op waarmee je exploratie kunt betalen. Registreer de exploratie-ideeën wel meteen maar bouw ze nog niet. Dit ga je pas doen wanneer er ruimte voor is in de organisatie.

Het register

Alles begint met een register en een matrix. In het register worden de use cases bijgehouden en in de prioriteitsmatrix kan iedereen zien welke je eerst bouwt. Iedereen mag zijn use case toevoegen. Zelf heb ik hier een agent voor gemaakt zodat je het binnen 5 minuten kan doen.

◆ INZICHT

Dit is de prompt om het register snel en makkelijk door AI in te vullen

[Bekijk de prompt](#)

Wat er per use case in staat

- Naam use case; de naam van de assistent
- Beschrijving assistent; wat de assistent doet
- Functionaliteit; de functionaliteit die de assistent heeft
- Input; wat de gebruiker upload qua data
- Output; de output die de assistent teruggeeft en in welke vorm
- Kennisbron; de kennis die de assistent zelf dynamisch raadpleegt
- Proces; het werkproces en de stap daarbinnen waar de assistent wordt ingezet
- Randvoorwaarden; welk gedrag de assistent nooit mag vertonen
- Afdeling; de afdeling waarin de assistent gebouwd wordt
- Eigenaar use case; de naam van wie de assistent aangemeld heeft
- Bedrijfswaarde; hoe de assistent waarde toevoegt
- Business case; een KPI om te monitoren, zodat we weten hoe hij presteert
- Haalbaarheid; hoe lang het duurt en hoe complex het is om te bouwen
- Waarde; bespaarde uren, voorkomen rework, of een mogelijkheid die we eerder niet hadden
- Portfolio; exploitatie of exploratie

Dit is het overzicht van al het AI-werk in de organisatie en het is de informatiebron voor wie gaat bouwen.

[Download hier mijn register en matrix hier in Excel. →](#)

De matrix

Op basis van het register scoor je elke regel op twee assen:

Waarde: bespaarde kosten, voorkomen fouten, of iets wat eerder niet kon.

Haalbaarheid: bouwtijd, complexiteit en of je de data mag gebruiken.

Beide scoor je op hoog of laag. Hier zijn geen strike eisen voor. Het is een relatieve schaal want die verschilt per organisatie op basis van hoe complex de IT is, de organisatiecultuur etc. Maar na een paar use cases heb je er al een vingerspritzen gevoel voor. En je mag het altijd nog aanpassen.

	Lastig te bouwen	Makkelijk te bouwen
Veel waarde	Strategische winst · prioriteit 2 Start hier alvast een deel van voordat de quick wins op zijn. De voorbereidingen hiervoor duren vaak langer.	Quick wins · prioriteit 1 Deze doe je eerst want hier ligt je makkelijk te realiseren winst.
Weinig waarde	Niet bouwen Deze kosten meer dan dat ze opleveren. Daarom bouw je ze niet.	Makkelijke extra's · prioriteit 3 Deze bouw je wanneer je de andere hebt gebouwd. Ze kosten weinig om te bouwen en leveren een beperkte ROI op.

Start met een strategische inzet uit het linkerbovenvak voordat de quick wins op zijn. Dit zorgt er voor dat het bouwen niet stilvalt als de quick wins zijn gebouwd. Deze kans is aanwezig omdat de Strategische winst enige tijd kost om te realiseren. Ze zijn immers wat lastiger om te bouwen en daarom moet je er mee op tijd beginnen.

Wees bij deze matrix wel scherp op hoe de use cases worden gescoord. Iedereen beoordeelt namelijk zijn eigen use cases als makkelijk te bouwen en veel waarde. Zelf laat ik ze daarom beoordelen door iemand anders dan die de use case heeft ingebracht.

[Download hier mijn register en matrix hier in Excel. →](#)

Twee beslissingspoorten

De route van idee naar productie kent zeven stappen. Zes daarvan zijn actie gericht en twee zijn beoordelingen.



Production stuurt feedback terug naar Build.

Van idee naar productie in zeven stappen

1 Idee

De use case registreren in het register door de gebruiker.

2 Kwalificeren

Het idee scoren op de matrix zoals hierboven beschreven.

3 Prioriteren — POORT 1

Deze poort gaat over wát je wanneer bouwt. Het grootste gedeelte van het werk is al door de matrix gedaan. Nu bepaal je welke use cases je gaat bouwen uit welk vak (quick wins, Strategische winst, Makkelijke extra's of Niet bouwen). Nu bepaal je uit welk vak je welke AI-assistenten je eerst gaat bouwen en voor welke je gaat voorbereiden. Het voelt soms goed om er meteen veel te bouwen maar in mijn ervaring kun je er beter eerst een paar bouwen om ervaring op te doen en deze snel te bouwen. Zo creëer je momentum en gaat het meer leven in de organisatie. Die rugwind is ook veel waard.

4 Bouwen

Het daadwerkelijk bouwen van de assistent. Dit wordt gedaan door iemand van IT of onder begeleiding van. Dit is belangrijk want anders kom je in de problemen bij monitoring. Dit is wel iets wat je in dit stadium wilt inbouwen.

5 Valideren

Tijdens deze stap test je de gebouwde assistent met de business. Dat is het mooie van AI, je kan snel verbeteringen doorvoeren en hem zo vrij snel verfijnen zodat hij helemaal doet wat je wilt.

6 Productie — POORT 2

De tweede poort zit vlak voor productie en gaat over de vraag of het live gaat. Na de proefperiode leg je de resultaten naast de ervaring van de gebruikers. Dat wordt goedkeuren, aanpassen, of stoppen. De business heeft daarin het laatste woord.

7 Measure & monitoring

In deze stap controleer je of de AI-assistent de beloofde waarde realiseert. Bespaart hij echt de uren of verhoogt hij echt de kwaliteit. Bij harde KPI's is het natuurlijk makkelijk maar bij de zachtere, zoals betere kwaliteit, vertrouw je meer op de mening van de mensen op de werkvloer.

Hierbij wordt ook het beheer van de assistent overgedragen aan IT. Zij houden de assistent in de gaten voor zoals incidenten en bugs.

Vier tot zes weken tot live

Van start tot productie duurt vier tot zes weken. Dat klinkt kort en dat is precies het doel.

In één of twee weken bouw je de simpelste versie die het beoogde werk doet. Deze werkt redelijk maar voldoet zekers niet aan alle wensen. Dit is ook de opzet van deze ontwikkelmethode. We weten niet precies wat er gebouwd moet worden en wat de wensen zijn. Die ontdekken op basis van deze simpele versie samen.

In drie tot vier weken verfijnen we de simpele versie met de feedback van de mensen die hem dagelijks gebruiken tot een volwaardige assistent. Op basis van de feedback kun je dagelijks je assistent verbeteren en bijschaven door de prompt te verbeteren, databronnen toe te voegen of te verwijderen.

De reden dat dit werkt is dat je een assistent niet van tevoren tot in het detail hoeft te specificeren. Gedurende zes weken ontdek je samen de eigenlijke requirements. Dit kost veel minder tijd en geld want mensen zijn erg slecht in omschrijven wat ze willen. Deze valkuil omzeil je op deze manier.

De overhead

De overhead van deze methodiek is laag maar hij is er wel. Je hebt natuurlijk iemand nodig die bouwt, een coördinator en tijd van de business. Ik kan je niet vertellen hoeveel dit precies kost want dat hangt af van de grote je organisatie, de organisatiecultuur en de complexiteit van je IT-landschap.