

AI met en zonder AUTOMATISERING



Een gids over AI en automatisering voor je dagelijkse handmatige werk. Wat het oplevert, wat het vraagt en wanneer het te vroeg is.

EEN ANTWOORD OP JOUW VRAGEN

1

Herkenning

Is dit jouw werkweek?

Is deze gids relevant voor jouw organisatie?

2

Wat je als eerst wilt weten

Waar zit je echte procesprobleem?

Wat lost AI-automatisering niet op?

3

Kies je route

Losse AI-tools versus AI in je processen

Welke route past bij jouw proces?

Welk type past daarbinnen?

Ben je er klaar voor?

4

De investering

Wat kost het en wat bepaalt de prijs?

5

Risico's en randvoorwaarden

De zes grootste risico's en hoe je ze ondervangt

6

Jouw volgende stap

Hoe een verstandig eerste traject eruitziet

Hoe kies je de juiste partner?

Wat dit het komende jaar van je vraagt

COLOFON

Dit is een uitgave van: Symbis

Hoofdredacteur: Marco Krijgsman

Vormgever en fotograaf: Indirah Advocaat

Redactieleden: Ard van Wijngaarden,

Indirah Advocaat, Jeffrey van Es,

Leonard van Hemert, Petra Theunisse

(Verloop) en Tomas Hoogendoorn

Contact: marketing@symbis.nl

Drukkerij: Verloop

Op de cover: Tomas Hoogendoorn

Solutions Architect bij Symbis

Wat je als directie nu moet weten

AI-automatisering is geen doel op zich. Het is pas een goede stap als het een concreet proces verbetert dat nu tijd kost, fouten geeft of te veel leunt op een paar vaste mensen. Voor een directie telt daarom niet welke tool je kiest, maar of je met een kleine, beheersbare stap meer rust, minder handwerk en beter zicht op de operatie krijgt.

De kern is simpel. Begin niet breed. Begin met één proces dat vaak terugkomt, duidelijk schuurt en in de praktijk goed te volgen is. Houd menselijk toezicht op de punten met impact. Meet daarna wat het oplevert in doorlooptijd, fouten, handmatige acties en gebruik door het team.

In veel MKB-organisaties groeit het werk harder dan het team. Ondertussen lopen processen nog via mail, Excel, losse systemen en kennis in hoofden. Daardoor ontstaan achterstanden, extra controles, herstelwerk en onduidelijkheid over waar het precies vastloopt. In de operatie zie je dat terug in offertes die te veel handmatig werk vragen, statusupdates die blijven liggen, rapportages die uit meerdere systemen worden opgebouwd en nieuwe collega's die langer nodig hebben om goed mee te draaien.

Voor een directie is dat niet alleen een operationeel probleem. Het raakt ook groei, marge en bestuurlijke rust. Je wilt groeien zonder steeds extra mensen toe te voegen. Je wilt minder afhankelijk zijn van een paar kartrekkers. En je wilt voorkomen dat verbeterinitiatieven blijven hangen in losse pilots zonder eigenaar, zonder meetpunt en zonder blijvende werkwijze.

WAAR DE WINST VOOR JOUW ORGANISATIE ECHT ZIT

De grootste winst zit meestal niet in een losse AI-tool, maar in een proces dat slimmer gaat samenwerken.

Denk aan een offerteproces waarin basisgegevens al klaarstaan, AI een eerste tekstvoorstel maakt en een medewerker alleen nog controleert en akkoord geeft. Of aan standaard statusmails die automatisch worden voorbereid, waarna iemand alleen nog de uitzonderingen bekijkt. Dan haal je precies het werk weg waar teams op leeglopen: zoeken, overtypen, corrigeren en telkens dezelfde stappen zetten. Voor een directie levert dat vier dingen op:

1. De druk op het team daalt.
2. De organisatie wordt minder afhankelijk van losse kennis.
3. Je krijgt beter zicht op tijd per stap, fouten en handmatige acties.
4. Je bouwt bewijs op voor de volgende keuze.

Hierdoor wordt AI geen vaag onderwerp meer, maar een manier om een proces aantoonbaar beter te laten lopen.

WANNEER AI-AUTOMATISERING VERSTANDIG IS

AI-automatisering past als je een proces hebt met veel herhaling, een duidelijke start en een uitkomst die je goed kunt controleren. Het helpt als de stappen grotendeels bekend zijn en als je vooraf kunt afspreken waar een mens meekijkt. Dan gebruik je AI voor wat het goed doet: herkennen, samenvatten, voorstellen doen en informatie voorbereiden. De vaste vervolgstappen leg je vast in automatisering. Zo combineer je snelheid met controle.

Deze aanpak past minder goed als het proces nog te vaag is, als niemand eigenaar is of als de brondata verspreid staat en

elkaar tegenspreekt. Dan groeit de kans op vertraging, discussie en extra correctiewerk. Daarom hoort een eerste traject klein en afgebakend te zijn. Niet alles tegelijk, maar één proces, één eigenaar en één meetbare eerste stap.

WAT JE VOORAF MOET REGELEN

Een verstandig eerste traject begint met een paar heldere afspraken:

- Er is één proceseigenaar die de flow, meldingen en uitzonderingen bewaakt.
- De scope blijft klein en duidelijk.
- Je spreekt af waar AI een voorstel doet en waar een medewerker beslist.
- Je regelt logging, zodat zichtbaar blijft wat verwerkt is, waar iets vastloopt en wanneer iemand moet ingrijpen.
- Je houdt een handmatige route achter de hand, zodat werk niet uit beeld verdwijnt als een stap hapert.

Dat zijn geen technische details. Dit zijn de voorwaarden die maken dat een traject bestuurlijk beheersbaar blijft. Daarnaast telt de omgeving mee.

De eerste stap werkt het best als die binnen de bestaande Microsoft-omgeving blijft, met duidelijke afspraken over eigenaarschap, beheer en doorontwikkeling. Zo voorkom je dat AI een extra losse laag wordt.

WAT EEN VERSTANDIG EERSTE BESLUIT IS

Het beste eerste besluit is klein en scherp. Kies één proces dat vaak terugkomt, nu zichtbaar schuurt en voor het team herkenbaar tijd kost. Laat dat proces uitschrijven zoals het echt loopt. Bepaal daarna welke stap AI voorbereidt, waar een medewerker controleert en welke cijfers je gebruikt om het effect te beoordelen. Denk daarbij aan doorlooptijd, het aantal handmatige acties, foutreductie en het gebruik in de praktijk

BESLUIT VOOR NU

Je hoeft nu geen breed AI-programma op te zetten. Je hoeft ook geen tool te kiezen. Je hoeft maar één besluit te nemen: welk terugkerend proces wil je als eerste verbeteren, onder welke randvoorwaarden en met welk meetbaar effect. Kies je dat scherp, dan krijg je binnen korte tijd zicht op de opbrengst, het risico en de teamimpact. En dan voer je het gesprek over AI niet langer op basis van belofte, maar op basis van bewijs.



©Symbis

Microsoft Copilot Deepdive tijdens CTRL+AI met Annelies Dekker

Is dit jouw werkweek?

©Symbis

Met SymGPT krijgen losse vragen, terugkerende taken en ideeën sneller een bruikbaar antwoord.

Je mailbox staat vol. Een klant wil weten waar zijn zending blijft. Collega's hebben vragen over een dossier. Een offerteaanvraag die je gisteren al had willen maken. Je vaste ritme bestaat uit een zoektocht naar informatie in verschillende systemen.

Je collega's zijn ook veel tijd kwijt aan zoeken, corrigeren en allerlei andere herhalende werkzaamheden. Dat kost veel tijd en frustratie voor iedereen. In overleggen hoor je het terug: dubbel werk, onduidelijke dossiers en fouten die terugkomen.

Ondertussen loopt het gewone werk door. Klantvragen, offertes, updates en correcties wachten niet. Verbeteren schuift daardoor steeds op.

HET KAN ANDERS

Een offerte die zichzelf samenstelt op basis van wat de klant aanvraagt. Inkomende mails die automatisch bij de juiste collega belanden. Een rapport dat elke maandag klaarstaat zonder dat iemand het heeft samengesteld. De techniek bestaat.

Meer dan de helft van de MKB-bedrijven heeft daarnaast ook nog structureel te weinig mensen. Je vraagt je af of AI kan helpen. Je ziet kansen, maar nog niet scherp wat het inhoudt, kost, oplevert en vraagt aan controle.

Je wilt dus niet eerst een tool kiezen. Je wilt weten wat AI en automatisering in jouw situatie kunnen betekenen, waar het misgaat en wat een verstandige eerste stap is. Precies die vragen beantwoordt deze BeslisWIJZER.

RELEVANT VOOR JOUW ORGANISATIE?

Je werkt bij een MKB-organisatie van ongeveer 20 tot 250 medewerkers in de productie, bouw, logistiek, handel of zakelijke dienstverlening. De winst zit in kantoorprocessen, niet in machines of productielijnen.

Je weet of deze gids bij je past als je minstens één van de volgende situaties herkent:

- Je team verstuurt vaak dezelfde updates of bevestigingen.
- Gegevens gaan handmatig van het ene systeem naar het andere.
- Overdrachten tussen mensen of afdelingen kosten tijd en leveren herstelwerk op.
- Mails, formulieren of meldingen komen ongeordend binnen en iemand verdeelt ze handmatig.

WANNEER IETS ANDERS LOGISCHER IS

Gaat jouw vraag over het automatiseren van machineprocessen, productieaansturingen of ERP-vraagstukken? Dan sluit deze gids minder goed aan. Hoe scherper je procesvraag, hoe bruikbaarder je eerste stap. In het volgende hoofdstuk kijk je waar het werk nu vastloopt.

Waar zit je echte procesprobleem?

Je hebt een lijst van dingen die beter moeten. Maar als je bij de techniek begint, kies je al iets voordat het probleem scherp staat. De echte vraag is: waar lekt jouw proces tijd, aandacht en kwaliteit?

Het grootste tijdverlies zit zelden in één groot knelpunt. Het zit in kleine stappen die steeds terugkomen. Iemand zoekt informatie in meerdere bronnen. Iemand anders typt gegevens over uit een mail. Opgeteld slokt dat uren op. Een taak die vaak terugkomt, weinig uitzonderingen kent en snel te controleren is, geeft een goed vertrekpunt.

WAAR WERK BLIJFT HANGEN

Veel processen lopen vast bij overdracht. Een aanvraag komt binnen, iemand leest hem en dan blijft hij hangen. Niet duidelijk wie de volgende stap zet. Dat zie je pas als je het proces stap voor stap uitschrijft. Per overdracht wil je drie dingen weten:

- Wie pakt dit op?
- Waar staat de informatie?
- Wat gebeurt er als die persoon afwezig is?

Zolang dat onduidelijk is, krijg je wachttijd, dubbel werk en herstelwerk.

WAAR FOUTEN TERUGKOMEN

Fouten ontstaan waar mensen moeten zoeken, overtypen of onthouden. Dat zie je bij bedragen, klantnummers en datums. Een klein verschil trekt herstelwerk achter zich aan. Een tweede bron is kennis die nergens is vastgelegd. Is die persoon er niet, dan stijgt de foutkans direct.



©ChatGPT

Dit is het moment om scherp te krijgen waar jouw proces vastloopt.

WAAR INFORMATIE VERSPREID STAAT

Een afspraak staat in Outlook. De status in Teams. De bijlage op een persoonlijke schijf. De orderhistorie in een ERP. Automatisering werkt alleen als er één bron is die klopt. Anders automatiseer je fouten en herstelwerk. Staat informatie verspreid of is deze verouderd, dan schuif je het handwerk alleen op.

Vraag per proces: waar komt de informatie vandaan, wie houdt die bij en welke bron telt als waarheid? Is daar geen helder antwoord op, dan ligt daar eerst werk.

Laat je dit vaag, dan automatiseer je vooral zoekwerk, wachttijd en herstelwerk. Trek je dit wel strak, dan zie je ineens waar een kleine eerste stap direct rust geeft: minder zoeken, minder overtypen en minder vragen tussen collega's.

WELK PROCES VERDIENT ALS EERSTE AANDACHT?

Een goed startproces herken je aan vijf dingen:

1. Het komt vaak terug.
2. Het heeft een duidelijk begin en einde.
3. De stappen zijn grotendeels bekend.
4. De uitzonderingen blijven beperkt.
5. De uitkomst is snel te controleren.

Gebruik daarna drie selectievragen:

- Welke terugkerende taak kost veel tijd, terwijl de uitkomst meestal vaststaat?
- Waar loopt het werk vast als één vaste medewerker een week wegvalt?
- Waar wachten mensen op elkaar of op informatie voordat ze verder kunnen?

Het proces waarop je op alle drie de vragen een duidelijk antwoord hebt, verdient als eerste aandacht.

Wat lost AI-automatisering niet op?

Rond AI-automatisering hangen hardnekkige misverstanden. Die zorgen vaak voor uitstel, onrust of een verkeerde start. Onderstaande vijf hoor je het meest.

"AI GAAT MENSEN VERVANGEN"

AI neemt taken over, geen mensen. Uitvoerend werk neemt af. De rol van je collega's verschuift naar sturen, controleren en beslissen. Een flow die inkomende mails sorteert, haalt dat handwerk weg bij een collega. Diezelfde collega houdt meer tijd over voor werk waar menselijk oordeel telt.

"ONZE PROCESSEN ZIJN TE KLEIN VOOR AUTOMATISERING"

Automatisering klinkt als iets voor grote, complexe workflows. Bij kleine taken lijkt de moeite groter dan de opbrengst. Toch loont juist die kleine herhaling. Doe je iets vijf keer per dag, een minuut per keer, dan ben je op jaarbasis ruim twintig uur kwijt aan hetzelfde werk. Kijk daarom niet naar complexiteit, maar naar herhaling.

"AI LOST ONZE PROCESSEN OP"

AI maakt een onduidelijk proces niet beter. Het maakt sneller zichtbaar waar het al misgaat. Zit er nu verschil in werkwijze, eigenaarschap of broninformatie, dan neemt AI dat verschil over. Eerst moet dus duidelijk zijn hoe het proces loopt en waar het vastloopt.

"WE NEMEN ONS HUIDIGE PROCES EN AUTOMATISEREN DAT EEN-OP-EEN"

Je huidige proces is gebouwd voor mensen. Daar zitten vaak omwegen in die ooit logisch waren, maar voor automatisering geen waarde meer hebben. Begin dus bij het doel en ontwerp van daaruit de slimste route.

"WE STARTEN PAS ALS ALLES IS UITGESCHREVEN"

Je hoeft niet alles vooraf dicht te timmeren. Je hebt wel nodig: een helder startpunt, een gewenste uitkomst en zicht op de belangrijkste uitzonderingen. Dat is genoeg om een eerste stap verstandig te beoordelen.

*Welke route past bij jouw situatie?
Dat is de vraag in het volgende
hoofdstuk.*

Losse AI-tools versus AI in je processen

Iemand laat een AI-demo zien. Een collega werkt met ChatGPT. Dan komt vanzelf de vraag: gaat dit over hetzelfde als AI in je proces? Het verschil zit niet in het woord AI, maar in hoe het werk beweegt.

Een losse AI-tool is mensgestuurd. Jij opent hem, stelt een vraag en beoordeelt de uitkomst. AI in je proces werkt anders. Een trigger start een vaste reeks stappen. Een mail komt binnen, AI herkent het type vraag, haalt gegevens uit de tekst en zet de juiste vervolgstap klaar.

Bij Symbis kijken we daarom zelden eerst naar de tool. We kijken eerst waar werk vastloopt, welke informatie al in je systemen staat en waar een mens moet blijven meekijken. Pas daarna bepalen we of een losse AI-tool genoeg is, of dat het proces zelf slimmer moet lopen. De afweging draait om vier dingen: risico en controle, kosten, teamimpact en veiligheid.

RISICO EN CONTROLE

Losse tools passen goed bij intern werk dat je snel beoordeelt. Je ziet direct of een samenvatting bruikbaar is of past een conceptmail nog aan. Het risico zit elders: de check verslapt als een tool vaak goed zit. Of iemand gebruikt een tool buiten beeld, zonder afspraken over data, gebruik of controle.

AI in je proces vraagt meer voorbereiding, maar geeft daarna meer houvast. Je spreekt vooraf af wat altijd moet kloppen, waar twijfelgevallen landen en wie ingrijpt als iets afwijkt. Zodra de uitkomst gevolgen heeft voor klanten, geld, planning of afspraken, hoort die extra controle erbij. Denk aan een vaste goedkeuringsstap en een handmatige route als de flow uitvalt.

KOSTEN

Een losse tool voelt vaak licht. Soms start je met een gratis versie of een kleine licentie. Maar een deel van de echte kosten blijft buiten beeld: medewerkers zoeken zelf uit wat werkt, iedereen gebruikt iets anders en kennis blijft bij een paar mensen hangen. Later volgen alsnog licenties, instructies en interne afstemming.

Een procesaanpak voelt eerst zwaarder. Je investeert tijd in analyse, inrichting, testen en afstemming. Daar staat iets tegenover: je bouwt een werkstroom die structureel minder handwerk vraagt. Het verschil zit dus niet alleen in software, maar in waar je de inspanning neerlegt: vooraf inrichten of achteraf improviseren.

TEAMIMPACT

Losse tools laten snel zien waar AI tijd scheelt bij schrijven, samenvatten of zoeken. Maar ze slaan om in wildgroei zodra iedereen zijn eigen werkwijze bouwt en niemand meer overziet wat het oplevert, welke risico's erbij horen en wie eigenaar is. Dan werken mensen sneller, terwijl het proces eronder hetzelfde blijft.

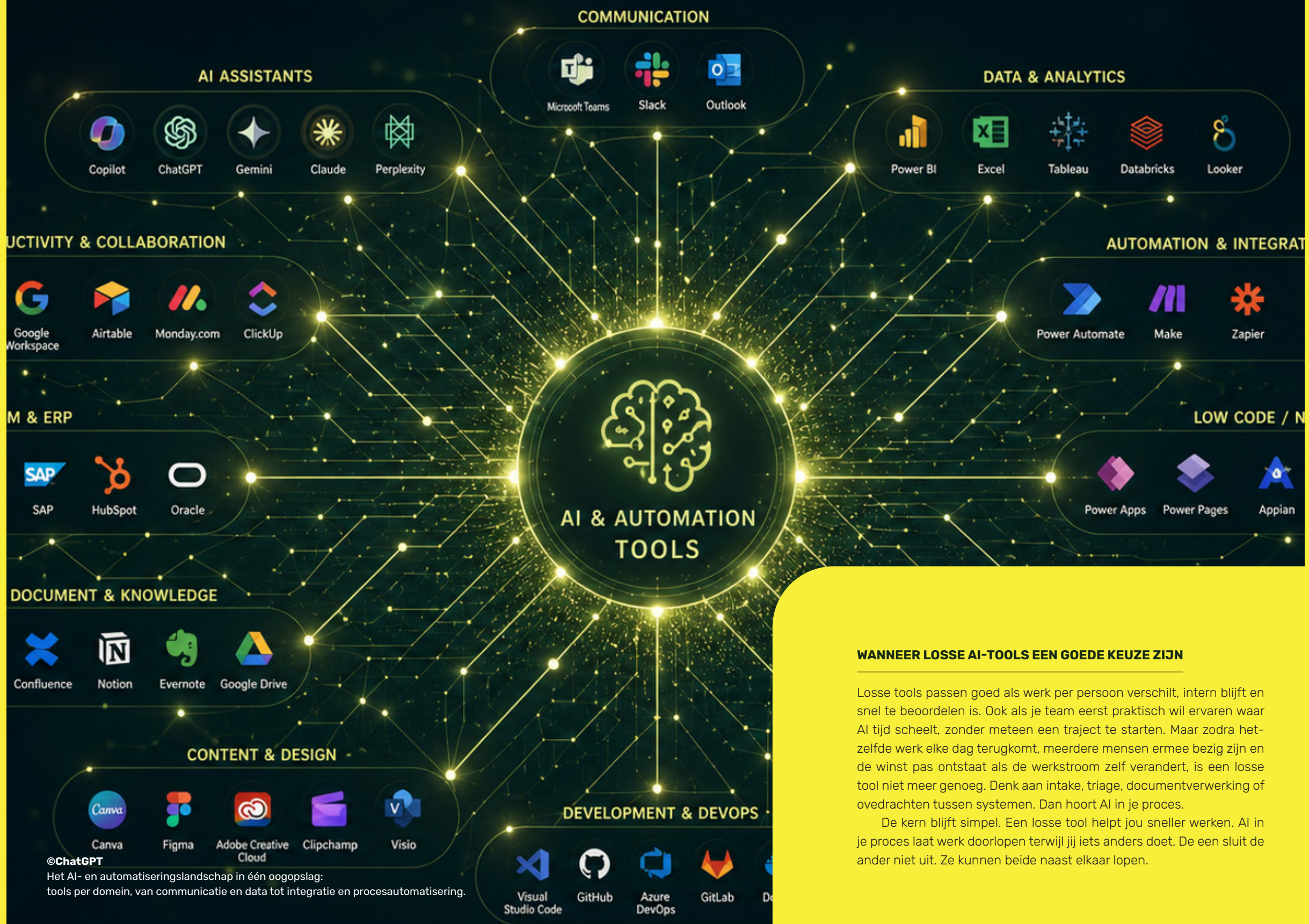
Een procesaanpak verandert de werkstroom voor meerdere mensen. Dat geeft meer duidelijkheid en minder afhankelijkheid van losse gewoontes. Het vraagt wel heldere rollen, controlepunten en afspraken over wat anders gaat lopen.

VEILIGHEID

Bij losse tools hangt datasecurity sterk af van de toolkeuze. Microsoft 365 Copilot werkt binnen je eigen Microsoft-omgeving, binnen dezelfde verwerkersovereenkomst als je andere Microsoft-data. Wat precies geldt, hangt af van je tenant-instellingen en beveiligingsbeleid.

De betaalde versie van ChatGPT heeft een instelling waarmee je input niet voor model-training wordt gebruikt. Maar geef je feedback op een antwoord, dan deel je alsnog delen van de conversatie. Maatwerk via Azure draait volledig binnen je eigen omgeving. Je data blijft bij Microsoft, onder jouw controle.

Gratis tools geven die zekerheid niet. Bied je als organisatie geen veilig alternatief, dan zoeken medewerkers zelf. Meestal gratis. Vaak zonder te weten wat er met hun input gebeurt.



WANNEER LOSSE AI-TOOLS EEN GOEDE KEUZE ZIJN

Losse tools passen goed als werk per persoon verschilt, intern blijft en snel te beoordelen is. Ook als je team eerst praktisch wil ervaren waar AI tijd scheelt, zonder meteen een traject te starten. Maar zodra hetzelfde werk elke dag terugkomt, meerdere mensen ermee bezig zijn en de winst pas ontstaat als de werkstroom zelf verandert, is een losse tool niet meer genoeg. Denk aan intake, triage, documentverwerking of overdrachten tussen systemen. Dan hoort AI in je proces.

De kern blijft simpel. Een losse tool helpt jou sneller werken. AI in je proces laat werk doorlopen terwijl jij iets anders doet. De een sluit de ander niet uit. Ze kunnen beide naast elkaar lopen.

Welke route past bij jouw proces?

Voor jouw proces voelt deze vraag al snel technisch. Toch kies je hier nog geen tool. Je kiest eerst een richting die past bij je werk, je collega's en het risico dat je wilt afdekken. Twee vragen helpen je het snelst op weg. Komt het werk elke keer hetzelfde binnen of zit er variatie in de input? Wat zijn de gevolgen als de uitkomst een keer fout is?

AUTOMATISERING

De processtappen liggen vast en de variatie is beperkt. Denk aan gegevens die van systeem A naar systeem B gaan, een statusmail op een vast tijdstip of een melding na akkoord. Je legt de stappen eenmalig vast. Daarna loopt het. De winst zit in voorspelbaarheid: je krijgt elke keer dezelfde uitkomst, zolang de input en uitzonderingen binnen de afgesproken regels blijven.

AUTOMATISERING MET AI

De workflow staat na de intake grotendeels vast, maar de input komt variabel binnen. Denk aan servicemails, formulieren met vrije tekst of documenten waar eerst gegevens uit gehaald worden. AI helpt bij de variabele intake. Daarna pakt automatisering de vaste stappen op. De winst zit in de intake: minder handmatig sorteren en minder verkeerd doorsturen.

AI

Dit past bij taken waar lezen, samenvatten, analyseren of schrijven centraal staat, zonder vaste workflow eromheen. Denk aan een samenvatting, een conceptreactie of een interne analyse op basis van bestaande bronnen. De winst zit in tijdswinst bij intern kenniswerk. Juist omdat er geen proces op de achtergrond meeloopt, vraagt deze route duidelijke gebruiksafspraken.

Routes die zorgen voor minder handmatig werk

	Automatisering	Automatisering met AI	AI
Tijd	Minst snel starten. Proces en uitzonderingen eerst vastleggen.	Sneller starten. AI vangt variatie op, minder regels nodig.	Snelste start. Geen procesregels nodig.
Stabiliteit	Hoog. Gelijke input geeft dezelfde uitkomst.	Minder hoog. AI-interpretatie is niet 100% voorspelbaar.	Minst hoog. Gelijke input geeft niet altijd dezelfde uitkomst.
Regie	Hoog. Bij afwijking stopt het proces en neem jij het over.	Via kaders en checks. Jij corrigeert bij afwijkingen.	Minste kaders. Jij bepaalt wanneer je beslist en wat je doet bij een fout uitkomst.
Winst	Voorspelbaarheid. Minder overtypen, minder vergeten stappen.	Snellere intake. Minder handmatig sorteren en doorsturen.	Tijdwinst bij kenniswerk. Sneller een bruikbaar concept of overzicht.

©Midjourney

Onder hetzelfde landschap ontstaan verschillende routes. Dit is waar jij bepaalt hoe je vooruit beweegt.

Met deze drie routes kies je nog geen techniek. Je kiest eerst de richting die past bij je proces, je team en het risico dat je wilt afdekken. In het volgende hoofdstuk zoom je in op de typen die binnen zo'n route passen.

Welk type past daarbinnen?

Nu kijk je welke vorm past. Een type is dus geen nieuwe route, maar een concretere invulling van een route. Hier zie je vijf typen die je in de praktijk tegenkomt.

1 Regelgebaseerde automatisering

Dit past als de stappen elke keer hetzelfde zijn, de uitzonderingen beperkt blijven en de data op een vaste plek staat. Denk aan gegevens die automatisch van systeem A naar systeem B gaan, of een vaste melding die elke week op hetzelfde moment vertrekt. Het past minder goed als de input per geval verschilt of als iemand eerst moet inschatten wat er precies bedoeld wordt. Menselijke controle blijft dus nodig bij uitzonderingen. Spreek vooraf af wie die oppakt en wat er gebeurt als het proces vastloopt.

2 AI in een vaste workflow

Dit past als het proces grotendeels vastligt, maar de input rommelig of wisselend binnenkomt. Denk aan servicemails, formulieren of vrije tekst die eerst gelezen, samengevat of ingedeeld moet worden voordat de workflow verder kan. Dit past minder goed als het proces zelf nog onduidelijk is of als niemand kan uitleggen wanneer de uitkomst goed genoeg is. Menselijke controle blijft nodig op punten met impact op klantcontact, planning, bedragen of afspraken. AI doet hier meestal een voorstel. De workflow voert daarna de vaste stap uit.

Voor jouw proces telt nu één vraag: kun je starten of ontbreekt er nog iets in de basis?

3 Documentverwerking met AI

Dit past bij hoge volumes en vergelijkbare documenten met vaste vervolgstappen. Denk aan facturen, urenstaten, formulieren of aanvragen die eerst uitgelezen moeten worden voordat iemand of een systeem verder kan. Dit past minder goed als documenten sterk van elkaar verschillen of als de vervolgstappen telkens anders zijn. Menselijke controle blijft nodig bij gegevens met gevolgen voor geld, contracten of klantrelaties, zoals bedragen, klantnamen, IBAN's of looptijden.

4 AI-agent voor processtappen

Dit past als een proces uit meerdere bekende stappen bestaat, informatie uit meerdere bronnen nodig heeft en nu veel overdracht tussen mensen vraagt. Denk aan een retour- of offerteproces waarin het systeem gegevens ophaalt, controleert, aanvult en een concept klaarzet. Dit past minder goed als informatie verspreid staat, elkaar tegensprekt of als niemand eigenaar is van het proces. Menselijke controle blijft nodig, ook bij ontbrekende of tegenstrijdige data moet de agent stoppen en terugvallen op een medewerker.



©ChatGPT

Afhankelijk van hoe de input binnenkomt en hoeveel stappen het proces telt, past een ander type.

Waarom SymGPT

Vergelijking met ChatGPT en CoPilot



Voordelen:

Integratie Microsoft

Veiligheid

Nadelen:

Gebruik oudere AI modellen

Beperkt geheugen per sessie

5 Voorspellende AI voor planning

Dit past als je genoeg betrouwbare historische data hebt en daarin herhaalde patronen ziet. Denk aan capaciteitsplanning, voorraad, bezetting of vraagvoorspelling. Dit past minder goed bij weinig data, vervuilde data of processen met te veel uitzonderingen. Menselijke controle blijft nodig bij de uiteindelijke beslissing. De voorspelling is advies, geen besluit.

Ben je er klaar voor?

©ChatGPT

Als de basis klopt en je team er ruimte voor maakt kun je starten.

Je weet nu welk proces je als eerste wilt aanpakken. Dan telt nog maar een vraag: is dit het juiste moment om te starten?

Je hoeft niet alles vooraf uit te werken. Je moet wel genoeg basis hebben om een eerste traject goed te laten landen. Die basis gaat over vier dingen: het proces is helder genoeg, iemand is eigenaar, de broninformatie klopt genoeg en je team maakt tijd vrij om te testen.

Ontbreekt dat nog, dan zit de rem zelden in de techniek. Dan zit die in het vertrekpunt.

SIGNALEN DAT JE KLAAR BENT

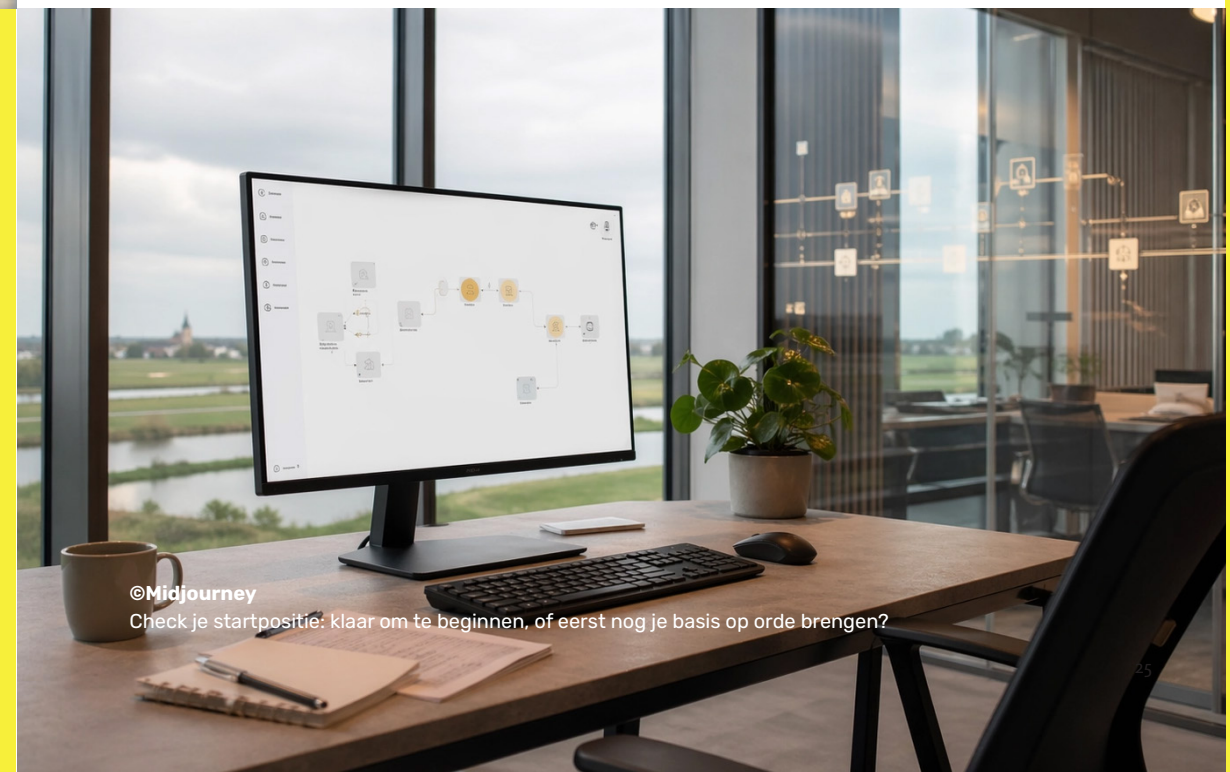
Je bent klaar voor een eerste traject als je op deze vier punten duidelijk ja kunt zeggen:

- Je legt het proces in gewone taal uit zoals het nu echt loopt.
- Eén proceseigenaar bewaakt het proces.
- De broninformatie is betrouwbaar genoeg om op te bouwen.
- Je team maakt tijd vrij voor testen en feedback.

SIGNALEN DAT JE BETER NOG WACHT

Wacht nog even als een of meer van deze punten zwaar meewegen:

- Je krijgt het proces nog niet stap voor stap uitgelegd.
- Niemand pakt eigenaarschap op voor het proces.
- Broninformatie wijzigt te vaak of spreekt elkaar tegen.
- Het team verwacht snel resultaat, maar maakt geen tijd vrij om te testen.



©Midjourney

Check je startpositie: klaar om te beginnen, of eerst nog je basis op orde brengen?

De uitkomst in drie niveaus

NOG NIET KLAAR

Twee keer ja of minder.

Zet eerst het proces, eigenaarschap, de broninformatie of de testruimte beter neer. Dat kost nu tijd, maar voorkomt later veel herstelwerk.

BIJNA KLAAR

Drie keer ja.

Eén randvoorwaarde vraagt eerst aandacht.
Regel die nu, dan voorkom je dat het traject later vastloopt op iets dat je vooraf al zag.

KLAAR OM TE STARTEN

Vier keer ja.

Je hebt genoeg basis voor een eerste traject.
Je start met een proces dat uitvoerbaar is en je team iets concreets geeft om op terug te kijken.

HOE SCHERP MOET JE PROCES ZIJN?

Je hoeft vooraf niet elke uitzondering te kennen. Je moet wel helder hebben waar het proces start, welke input binnenkomt, wie welke stap doet, wat een goede uitkomst is en welke bron leidend is.

Een simpele test helpt: leg het proces voor aan een collega die er iets verder vanaf staat. Vraagt die direct door een stap die voor jou vanzelf spreekt, dan zit daar nog een gat.

Is de basis nog niet stevig genoeg? Los dan eerst dat ene punt op. Meestal zit de vertraging niet in de techniek, maar in een onduidelijk proces, ontbrekend eigenaarschap, rommelige broninformatie of te weinig ruimte om te testen.

Is de basis wel stevig genoeg? Dan kun je bepalen hoe een eerste traject eruitziet.

©Midjourney

Bepaal je startpunt: een helder proces bepaalt hoe snel je verantwoord kunt beginnen.

Wat kost het en wat bepaalt de prijs?

De prijs van AI-automatisering staat niet vast. Dat is het eerlijke antwoord. De prijs volgt uit je proces: hoe complex het is, hoeveel systemen moeten aansluiten en hoe goed je het vooraf uitlegt. Staan die drie dingen scherp, dan ontstaat een bruikbare bandbreedte. Blijven ze vaag, dan komen kosten later alsnog boven tafel.

WELKE FACTOREN TREKKEN DE PRIJS OMHOOG?

Vier dingen zorgen het vaakst voor extra uren.

1. **Een vaag proces.** Als jij het proces niet stap voor stap uitlegt, kost het eerst tijd om het uit te vragen. Uitzonderingen komen dan pas boven tafel als het traject al loopt.
2. **Koppelingen met andere systemen.** Een koppeling lijkt vaak kleiner dan hij is. Elk systeem heeft eigen logica, beperkingen en soms een eigen planning. Leveranciersdata in een bestand met 1,3 miljoen regels tekst klinkt bruikbaar, maar kan voor automatisering juist onwerkbaar zijn.
3. **Scope die onderweg groeit.** Halverwege komt er vaak nog een wens bij: een extra veld, uitzondering of rapportagestap. Begrijpelijk, maar elke toevoeging kost tijd.
4. **Onbegrensd verbruik van AI-diensten.** Bij veel AI-diensten betaal je per gebruik. Hogere volumes, langere input of een zwaarder model dan nodig laten de kosten oplopen. Spreek daarom vooraf een maandbudget af, met alerts bij 70% en 90%, en leg vast wie het verbruik bekijkt.

Een eenvoudige, terugkerende taak kost vaak 6 tot 20 uur. Een volledig proces, zoals werkbonden verwerken en doorzetten naar je ERP, loopt op naar 300 uur of meer. Zonder inventarisatie vooraf geeft geen serieuze aanbieder een betrouwbare prijs.

WAAR ZITTEN ALLE KOSTENPOSTEN?

Je betaalt niet alleen voor het bouwen. Vijf posten komen bijna altijd terug in de prijs.

1. Analyse kost tijd omdat proces, uitzonderingen, systemen en randvoorwaarden eerst scherp moeten zijn.
 2. Inrichting kost uren voor logica, koppelingen en eventuele AI-stappen.
 3. Testen kost tijd van mensen uit de praktijk en wordt bijna altijd onderschat.
 4. Adoptie kost tijd omdat een nieuwe werkwijze pas waarde heeft als mensen hem echt gebruiken.
 5. Beheer hoort ook in je kostenbeeld. Na livegang blijven meldingen, kleine aanpassingen en veranderingen in processen bestaan.
- Laat je een of meer van deze posten weg uit je eerste inschatting, dan lijkt een traject goedkoper dan het in werkelijkheid is.

*Soms zitten we niet aan tafel
voor de technische oplossing,
maar om iemand de juiste
richting in te sturen.*

Ard van Wijngaarden - Teamcoördinator AI-team



©SymGPT

Het gaat niet alleen om waar je bent, maar vooral om welke richting je kiest,
met het vertrouwde perspectief van Alblasserdam om je scherp te houden.

Drie vormen van samenwerken

Je kiest niet alleen een techniek, maar ook een manier van samenwerken. De beste vorm hangt af van wat al is vastgelegd, hoeveel ruimte er is om te verkennen en hoeveel prijszekerheid vooraf telt.

VERKENNEN ZONDER VAST EINDPUNT

Dit past als je weet dat er kansen liggen, maar nog niet scherp ziet waar je begint. Zonder vast doel is er ook geen vaste prijs.

EEN PROJECTPLAN MET URENINSCHATTING

Dit past als je het proces al goed uitlegt. Je spreekt vooraf af wat je wilt verbeteren, welke systemen meedoen, welke uitzonderingen je kent en wat de eerste stap is. Dat geeft meer houvast in tijd en prijs.

VERBRUIK MET SUPPORTAFSPRAKEN

Dit past bij AI-diensten waarbij gebruikskosten meetellen. Je betaalt voor het verbruik en spreekt daarnaast af hoe vaak je checkt of alles nog goed loopt. Bij een zwaardere toepassing doe je dat maandelijks. Bij een lichtere flow volstaat eens per halfjaar.

HOE HOUD JE DE EERSTE STAP BETAALBAAR?

Begin klein en scherp. Kies een proces dat vaak terugkomt, een duidelijk begin en einde heeft en weinig uitzonderingen kent. Dan test je eerst de kern.

Een eerste, afgebakende versie levert vaak al het grootste deel van de waarde op. De laatste extra wensen kosten juist veel tijd. Bouw dus eerst de hoofdroute en voeg extra's later toe. Daar zit wel een grens aan. Beknibbel je op het fundament, dan betaal je dat later dubbel. Een zwakke basis maakt doorontwikkeling duur of dwingt tot herbouw.

WAAROM NIETS DOEN OOK GELD KOST

Niets doen voelt goedkoop, tot je optelt wat het huidige proces elke week kost. Je collega's blijven zoeken, overtypen, corrigeren en wachten op overdrachten. Fouten blijven terugkomen en piekdruk blijft hangen bij dezelfde mensen. Extra capaciteit trekt die druk soms tijdelijk recht, maar lost het proces niet op. Een geautomatiseerde intakestap draait ook buiten kantooruren door. Je team start dan niet met een achterstand, maar met overzicht.

Prijsverschillen tussen aanbieders zitten vaak in ureninschatting, uurtarief en platformkennis. Een lager uurtarief lijkt aantrekkelijk. Een minder ervaren partij of een techniek die slecht aansluit op je omgeving kost later vaak meer. Daarom hoort naast elke investeringsvraag ook deze vraag: wat kost het je als je dit proces nog een jaar zo laat?

WANNEER VERDIEN JE EEN EERSTE TRAJECT TERUG?

Kost een terugkerende taak nu vier uur per week en loopt die straks automatisch, dan bespaar je ongeveer 200 uur per jaar. Bij een intern uurtarief van €40 is dat €8.000 per jaar. Een eerste traject van €5.000 verdient je dan in zeven maanden terug. Dat is geen garantie, wel een bruikbaar rekenmodel voor een gesprek.

HOE MAAK JE EEN EERSTE PRIJSINSCHATTING?

Je hoeft daarvoor nog geen heel projectplan te schrijven. Vier vragen geven vaak al genoeg richting:

- Wat komt erin?
- Wat moet eruit?
- Welke uitzonderingen ken je nu al?
- Welke systemen doen mee?

Pak hier één concreet voorbeeld bij, zoals een mail, formulier, export of schermafbeelding van invoer en uitvoer. Dan zie je snel of je kijkt naar een kleine eerste stap of naar een traject dat meer voorbereiding vraagt.



©Symbis
Een inspiratiesessie met Jeffrey van Es

De zes grootste risico's en hoe je ze ondervangt

©Stockfoto

Risico's ondervang je met duidelijke stopregels, eigenaarschap en controle bij twijfel.

De meeste problemen bij AI-automatisering ontstaan niet tijdens het bouwen, maar in de keuzes die je daarvoor maakt. Daarom draait dit hoofdstuk om beheersing: welke afspraken leg je vooraf vast, waar stopt het proces en wanneer kijkt een mens mee?

JE BOUWT IETS OMDAT HET KAN, NIET OMDAT HET NODIG IS

Een demo of tool trekt snel de aandacht. Voor je het weet zoek je een proces bij de techniek, in plaats van techniek bij een echt knelpunt. Dan blijft het handwerk staan.

Benoem vooraf de winst in gewone taal: minder verwerkingstijd, minder herstelwerk of minder wachttijd tussen overdrachten. Lukt dat nog niet, dan is je startpunt te vaag. Begin bij het proces dat nu tijd kost of fouten geeft.

JE VERWACHT DAT AI OOK DE UITZONDERINGEN OPVANGT

AI werkt vaak goed zolang de input lijkt op eerdere voorbeelden. Wijkt een document af of vallen gegevens net buiten het patroon, dan stijgt de foutkans. Een uitkomst klinkt geloofwaardig en klopt toch niet.

Schrijf uitzonderingen vooraf op. Bepaal welke gevallen het proces zelf afhandelt en welke direct naar een mens gaan. Spreek ook af welke gegevens altijd moeten kloppen, zoals klantnaam, ordernummer, bedrag of leverdatum.

NIEMAND BEWAAKT HET PROCES ALS DE PRAKTIJK VERANDERT

Formulieren, brondata en systemen veranderen. Collega's werken net anders. Dan loopt een proces langzaam uit de rails. Je merkt dat aan meer twijfelgevallen, meer handmatig ingrijpen en meer vragen over wat er misging.

Wijs vooraf één eigenaar aan. Niet een team of afdeling, maar één persoon. Die persoon krijgt meldingen, volgt uitzonderingen en grijpt in als het proces afwijkt.

Leg ook stopregels vast: wanneer pauzeer je, wanneer zet je terug en wanneer escaleer je naar een mens.

JE LAAT IETS AUTOMATISCH NAAR BUITEN GAAN

Zodra output je organisatie verlaat, stijgt het risico direct. Gaat er iets fout in een mail, offerte of reactie met prijsinformatie, dan ziet de buitenwereld het eerder dan jij. Volledig automatisch versturen komt daarom vaak te vroeg, zeker bij stappen met impact op geld, afspraken of gevoelige communicatie.

Laat AI het concept maken voor je een medewerker laat controleren en versturen. Spreek ook hier een stopregel af voor afwijkende input. Bij twijfel gaat de output naar controle.

JE PILOT BLIJFT EEN LOS EXPERIMENT

Een pilot zonder eigenaar, logging, terugvalpad en succesmaatstaf verandert weinig. Niemand meet het effect. Start je meerdere initiatieven tegelijk, dan ontstaat versnippering.

Houd de pilot klein en scherp. Leg vooraf vast wat binnen scope valt, wat erbuiten blijft en wat de pilot moet bewijzen. Spreek af wie de uitkomsten bijhoudt. Regel logging, zodat je ziet wat verwerkt is, waar iets vastliep en welke route gevolgd is. Regel ook een terugvalpad, zodat werk niet uit beeld verdwijnt als een stap hapert.

JE TEAM VERGEET HOE HET HANDMATIG WERKT

Draait een flow maandenlang goed, dan zakt de kennis van de handmatige stappen weg. Bij een storing of uitval krijgt je team daar last van.

Schrijf vooraf het handmatige pad op en bewaar die beschrijving. Bespreek met je team wat er gebeurt als de flow uitvalt. Zo blijft terugval een bekende route en geen paniecreactie.

CTRL + AI

voor AI met Regie

- Introductie
- M365 Copilot voor projectcoördinatie
- Vibe Coding
- Routes van AI en automatisering
- Pauze
- EU AI Act

Waar wil je vandaag samen aan werken?

symbis
PERSOONLIJK BETROKKEN



DE ZES RISICO'S HEBBEN DEZELFDE KERN

Maak vooraf duidelijk waar het proces mag doorlopen, waar het moet stoppen en wie beslist bij twijfel. In het volgende hoofdstuk zie je hoe die afspraken terugkomen in een verstandig eerste traject.

Hoe een verstandig eerste traject eruitziet

Je hebt een proces gekozen en de route bepaald. Nu draait het om uitvoering: hoe voorkom je dat een pilot een los experiment blijft?

Een verstandig eerste traject is klein, afgebakend en toetsbaar. Je kiest één proces dat vaak terugkomt, weinig afhankelijkheden heeft en snel laat zien of de nieuwe werkwijze in de praktijk werkt. De hoofdroute staat centraal. Die test je met key users. Pas als scope, logging, terugval en eigenaarschap geregeld zijn, ga je live. Bij een eerste traject helpt het om je flow op te delen in zeven bouwblokken.

STAP 1 LEG HET PROCES VAST ZOALS HET ECHT LOOPT

Je start niet met techniek, maar met het echte werk. Schrijf op wat er binnenkomt, wie welke stap doet, wat eruit gaat en waar uitzonderingen handmatig landen. Kijk liever een half uur mee dan dat je alleen over het proces praat.

Schrijf het proces daarna op in twee lagen. Eerst in gewone taal voor de mensen die ermee werken. Wat komt erin, wie doet wat, wat gaat eruit en waar zitten de uitzonderingen? Daarna vertaal je dat naar een technische beschrijving voor de automatisering. Welke stap start de flow, welke gegevens zijn nodig, waar stopt het proces en waar kijkt een

mens mee? Laat je die tweede laag weg, dan automatiseer je al snel oude omwegen mee.

Leg ook vast welke bron als waarheid telt. Staat informatie op meerdere plekken en spreken die elkaar tegen, dan schuif je het probleem alleen door.

STAP 2 ZET SCOPE EN SUCCESCRITERIA VOORAF VAST

Veel eerste trajecten lopen uit doordat de scope groeit. Spreek daarom vooraf af wat wel in de eerste stap valt, wat erbuiten blijft en wanneer de eerste versie goed genoeg is om te testen. Maak die succescriteria concreet. Denk aan verwerkingstijd, foutpercentage, doorlooptijd en de route bij uitzonderingen.



©SymGPT
Leonard van Hemert tijdens een interne training

STAP 3 BOUW EN TEST EERST EEN WERKENDE KERN

De eerste versie hoeft niet af te zijn. Die moet de hoofdroute goed uitvoeren. Werk daarom eerst naar een minimale, werkende versie die toetsbaar is op de kernvraag: werkt het? Daarna verfijn je in korte rondes. Zo bouw je niet te ver op aannames die later niet kloppen.

STAP 4 BETREK DE MENSEN DIE HET PROCES KENNEN VANAF HET BEGIN

Laat key users niet pas aan het eind meekijken. Betrek ze tijdens het hele traject. Zij zien als eerste waar iets botst met de praktijk.

Dat levert een scherpere eerste versie op en meer draagvlak bij livegang.

Er is nog een reden om mensen vroeg te betrekken. Medewerkers die het traject meemaken, begrijpen wat er verandert en waarom. Ze beginnen zelf te zien waar het werk vastloopt. Ze brengen taken aan die jij nog niet op de lijst had. Zo groeit draagvlak van binnenuit. Niet omdat je het aankondigt, maar omdat mensen het zelf meemaken.

Meet niet alleen tijdswinst, maar ook gebruik. Het succes van je eerste traject zie je niet alleen terug in minder fouten of een kortere doorlooptijd. De echte test zit in gebruik. Werkt je team met de nieuwe route, of vallen mensen toch terug op de oude werkwijze?

Kijk daarom vanaf de testfase ook naar adoptie. Hoeveel mensen gebruiken de nieuwe stap echt? Hoeveel werk loopt erdoorheen?

En hoe vaak grijpt iemand alsnog terug naar mail, Excel of handwerk? Blijft die terugval hoog, dan zit het probleem meestal in de praktijk en niet in de techniek.

STAP 5 LEG DE CONTROLEPUNTEN VAST

Leg vooraf vast waar iemand meekijkt, goedkeurt of ingrijpt. Zeker als de uitkomst raakt aan klantcontact, geld, planning of afspraken. Doe dat ook bij twijfelgevallen en ontbrekende gegevens.

STAP 6 GA LIVE MET LOGGING EN TERUGVALPAD

Livegang is een gecontroleerde overstap. Regel vanaf het begin hoe je ziet wat er is verwerkt, waar iets vastloopt en wanneer iemand moet ingrijpen.

Logging werkt het best op twee niveaus. Platformlogging laat zien wat het systeem deed, wanneer en hoe vaak. Custom logging vangt de kritieke afwijkingen op, zoals foutcodes, time-outs of stappen die vaker mislopen dan afgesproken. Samen zorgen die twee lagen ervoor dat je niet hoeft te gokken als er iets afwijkt.

Zorg ook dat het handmatige pad klaarstaat. Zo verdwijnt werk niet uit beeld als een stap hapert.

STAP 7 REGEL BEHEER VOORDAT JE OPSCHAALT

Na livegang begint het onderhoud. Processen, formulieren, systemen en werkwijzen veranderen. Ook AI-tools en automatiseringsplatformen ontwikkelen door. Nieuwe functies, aangepaste licenties, betere modellen of gewijzigde beveiligingsinstellingen kunnen invloed hebben op je oplossing.

Beheer gaat daarom niet alleen over storingen oplossen. Het gaat ook over blijven kijken of de flow nog past bij het proces, de mensen die ermee werken en de omgeving waarin hij draait.

Spreek vooraf af hoe support eruitziet: wie meldingen opvolgt, wie supportvragen beoordeelt, wie kleine wijzigingen oppakt en wanneer iets meer vraagt dan een kleine aanpassing.

Plan ook vaste evaluatiemomenten. Kijk bijvoorbeeld na de eerste maand wat goed loopt, waar mensen nog handmatig ingrijpen en welke uitzonderingen vaker voorkomen dan verwacht. Beoordeel daarna periodiek of de flow nog klopt, of kosten en gebruik in lijn blijven en of nieuwe mogelijkheden in de gebruikte tools waarde toevoegen.

Goed beheer betekent niet dat je elke nieuwe optie meteen gebruikt. Het betekent dat iemand blijft meedenken of de oplossing veilig, betaalbaar en waardevol blijft werken.

Schaal pas op als de hoofdroute stabiel draait, uitzonderingen duidelijk landen en eigenaarschap geregeld is.

Een AI-register helpt je daarbij. Dat is een overzicht van alle AI-toepassingen in je organisatie. Per toepassing leg je vast: waar het draait, welke systemen eraan hangen, wie toegang heeft, wie eigenaar is, wat de verwachte kosten zijn en wat de scope is.

Dat hoeft geen groot document te zijn. Een tabel volstaat in het begin. Zonder dat overzicht weet straks niemand wat er draait, wie eigenaar is en wat er verandert als een proces wordt aangepast.



Hoe kies je de juiste partner?

Je hebt nu beter zicht op je proces, je route en je eerste randvoorwaarden. Dan volgt een andere vraag: welk type partij past bij de hulp die je nodig hebt?

Dat gaat dus niet meer over de afbakening van deze gids, maar over de juiste expertise voor jouw vraag. Het verschil telt, omdat een kantoorproces, een systeemkoppeling, een ERP-vraagstuk en machineautomatisering om verschillende typen partners vragen.

WORKFLOW-AUTOMATISERING VIA NO-CODE EN LOW-CODE

Dit type partij richt terugkerende kantoorprocessen in als vaste workflow. Denk aan formulieren, meldingen, goedkeuringen en overdrachten tussen systemen.

Ze starten meestal bij een concreet kantoorproces. De doorlooptijd van een eerste traject ligt vaak tussen de vier en twaalf weken, afhankelijk van de complexiteit van het proces en de systemen die meedoen. De aanpak is procesgestuurd: het proces staat centraal, de techniek volgt.

APPLICATIE-INTEGRATIE EN IPAAS-SPECIALISTEN

Deze partijen zorgen dat data betrouwbaar tussen systemen loopt. Dit past als jouw knelpunt vooral in koppelingen en datastromen zit.

Ze starten bij de datastroom tussen systemen. De vraag is dan niet "hoe loopt het werk?" maar "waarom komen die gegevens niet op de juiste plek?" Dat vraagt platformkennis en technische kennis van de betrokken systemen. De doorlooptijd varieert sterk, afhankelijk van het aantal koppelingen en de kwaliteit van de bestaande data.

ERP-PARTNERS

Deze partijen passen bij selectie, inrichting of herinrichting van een ERP. Dat vraagt andere pakketkennis dan kantoorprocesautomatisering rond bestaande systemen.

Ze werken top-down: van pakketkeuze of -inrichting naar processen. Dat is ander werk dan kantoorprocesautomatisering. De scope is groter, de doorlooptijd langer en de besluitvorming raakt aan meer mensen in de organisatie.

SPECIALISTEN IN MACHINEAUTOMATISERING

Deze partijen werken rond machines, lijnen en technische installaties. Dat is een ander vakgebied dan kantoorprocesautomatisering.

Ze werken vanuit technische installaties. Hun werk raakt zelden aan de kantooradministratie, tenzij ze ook de softwarekant van de productieomgeving beheren.

HOE HERKEN JE WELK TYPE PAST?

Lekt het werk vooral weg via mail, Excel en handmatig doorzetten? Kijk dan eerst naar workflow-automatisering of AI-automatisering rond kantoorprocessen.

Zijn systemen het echte knelpunt? Kijk dan eerst naar integratie. Vormt het ERP de kern van je vraag? Begin dan daar. Zit het werk vooral op de productievloer? Dan hoort daar een andere specialist bij.

HOE TOETS JE EEN PARTNER IN HET EERSTE GESPREK?

Vraag een partner niet alleen wat hij kan bouwen. Vraag ook hoe hij jouw proces leert kennen. Loopt hij mee in het dagelijkse werk? Ziet hij waar tijd weglekt, waar fouten ontstaan en waar uitzonderingen zitten? Vraag ook waar zijn grens ligt. Een partij die overal ja op zegt, maakt kiezen niet makkelijker.

Laat daarnaast uitleggen hoe overdraagbaar de oplossing wordt. Als een projectleider vertrekt of jouw interne contactpersoon uitvalt, moet iemand anders de oplossing nog steeds kunnen begrijpen, beheren en aanpassen. Dan kies je niet alleen een oplossing die werkt, maar ook een aanpak die uitlegbaar blijft. Bespreek ook hoe de partner omgaat met beheer na livegang. Wie helpt bij supportvragen? Hoe worden kleine wijzigingen opgepakt? En hoe kijkt de partner mee als tools, licenties of beveiligingsinstellingen veranderen? Een goede partner denkt niet alleen mee tot de oplevering, maar ook over de vraag of de oplossing waarde blijft houden.

WAAR PAST SYMBIS?

Zoek je een partij die een kantoorproces in je bestaande Microsoft-omgeving slimmer laat lopen, dan past Symbis goed bij je. We lopen mee in het proces, tekenen de stappen uit, kiezen samen een eerste use case en spreken vooraf af waar een mens controleert, wie eigenaar is en wat er gebeurt als iets vastloopt.

Ook na livegang blijft beheer belangrijk. Daarom kijken we niet alleen of de oplossing technisch werkt, maar ook of mensen hem in de praktijk blijven gebruiken. We denken mee over support, kleine verbeteringen, wijzigingen in het proces en nieuwe mogelijkheden binnen de gebruikte tools. Zo blijft de oplossing geen eenmalig project, maar een werkwijze die met je organisatie mee kan groeien.

Dat past vooral bij MKB-organisaties die mails, formulieren, overdrachten of documentstromen willen versimpelen zonder meteen een groot IT-traject te starten. Denk aan offerteopbouw, statusupdates, intake, documentverwerking of een proces waarin systemen wel bestaan, maar nog te veel handwerk ertussen zit.

WANNEER SYMBIS MINDER GOED PAST

Heb je een ERP nodig, een machineautomatiseerder of een breed verandertraject? Dan is Symbis niet jouw eerste gesprekspartner. Soms past standaardsoftware, zonder dat je iets hoeft te bouwen. Juist daarom wil je een partij die scherp ziet waar het eigen vak begint en ophoudt.

Een waarschuwingssignaal

Wees scherp als een partij al over techniek of aanpak praat voordat iemand jouw proces goed heeft bekeken.

Dat geeft vaak een sterke demo en een zwakkere uitkomst. Een goede partner begint bij jouw proces, uitzonderingen en randvoorwaarden.

Wat dit het komende jaar van je vraagt

©Symbis

Met Ard van Wijngaarden een blik in de toekomst van Vibecoding tijdens CTRL+AI

Je hoeft komend jaar geen groot AI-programma op te tuigen. De belangrijkste vraag is ook niet welke tool je kiest. De belangrijkste vraag is welke bestuurlijke keuzes je nu maakt, zodat AI en automatisering later beheersbaar blijven.

De druk om iets met AI te doen staat op de directieagenda, in jaarplannen en in gesprekken over groei en capaciteit. Juist daarom telt de vraag onder de techniek zwaarder: welke keuzes maken je organisatie sterker, in plaats van drukker?

LEG PROCESKENNIS VAST

Zodra automatisering of AI een deel van het werk oppakt, moet je weten wat erin komt, wat eruit moet, waar overdrachten zitten en welke uitzonderingen menselijk oordeel vragen. Anders zet je oude omwegen in een nieuwe vorm.

Houd het klein. Leg voor een paar kernprocessen vast wie wat doet, welke input binnenkomt, wat een goede uitkomst is en waar het vaak afwijkt. Dat is genoeg om te starten.

REGEL EIGENAARSCHAP EN GOVERNANCE VOOR JE OPSCHAALT

Zodra een toepassing onderdeel wordt van je proces, moet duidelijk zijn wie eigenaar is. Niet later, maar vanaf de start.

- Eigenaarschap: één persoon die meldingen krijgt, beslist bij twijfel en bijstuurt als het proces verandert.
- Governance: afspraken over data, logging, toegestane platformen en menselijke controle.

Zonder deze basis groeit versnippering snel. Heb je deze basis wel op orde, dan kun je later opschalen zonder telkens opnieuw het wiel uit te vinden.

MAAK SCHAALBAARHEID EEN KEUZE, GEEN BIJVANGST

De vraag is niet alleen of iets vandaag werkt, maar ook of je erop kunt voortbouwen zonder uitzonderingen, losse licenties en verborgen afhankelijkheden. Schaalbaarheid begint dus niet bij techniek, maar met het maken van keuzes: welke platformen laat je toe? Wanneer voeg je iets toe? Wanneer stop je omdat de samenhang verdwijnt? Wie dat vooraf beslist, voorkomt dat vijf kleine toepassingen later een groot beheerprobleem worden.

KIES DIEPTE BOVEN BREEDTE

Breed experimenteren levert zelden structurele procesverbetering op. De echte winst ontstaat als je één terugkerend proces kiest, daar eigenaarschap aan koppelt en het effect meet. Kies een proces met veel herhaling, duidelijke pijn in de operatie en een uitkomst die je snel controleert. Rond je dat eerste proces goed af, dan levert dat drie dingen op: minder handwerk, duidelijk eigenaarschap en intern bewijs dat het werkt.

Dat bewijs doet nog iets. Collega's die zien dat het eerste proces beter loopt, stellen andere vragen. Ze signaleren taken die ook in aanmerking komen. Ze denken mee over wat daarna logisch is. Dan verschuift het gesprek over AI vanzelf. Van onzekerheid over wat het betekent, naar nieuwsgierigheid over wat er nog meer kan.

Doe je dit niet, dan groeit de druk op dezelfde mensen door en stapelen losse initiatieven zich op zonder samenhang.

WAT JE BETER NOG EVEN LAAT LIGGEN

Laat toepassingen zonder menselijk toezicht liggen zodra de uitkomst raakt aan klant, geld of afspraken. Laat brede uitrol zonder vaste spelregels liggen. Laat ook de neiging liggen om alles tegelijk te bewijzen. Bestuurlijke rust ontstaat uit een paar duidelijke keuzes die je volhoudt.

WELKE KEUZE VRAAGT NU ALS EERSTE AANDACHT?

De komende twaalf maanden tellen vier keuzes zwaarder dan welke tool dan ook: proceskennis vastleggen, eigenaarschap regelen, schaalbaarheid bewaken en focus houden. De vraag is dus niet waar je alles tegelijk oppakt. De vraag is welke keuze nu als eerste rust en richting geeft.



Welke keuze vraagt
nu als eerste
aandacht?



Focus brengt richting.
©SymGPT
Eerst focus, dan tools.



Jouw volgende stap

Wil je weten of AI-automatisering voor jouw organisatie zinvol is? Begin dan niet met een tool, maar met één concreet proces. Pak één proces dat vaak terugkomt, tijd kost en nu nog veel handwerk vraagt.

Schrijf in vijf regels op:

1. **Wat komt erin?**
2. **Wat moet eruit komen?**
3. **Waar loopt het vast?**
4. **Wie is eigenaar?**
5. **Welke uitzondering ken je nu al?**

Neem daarna drie dingen mee in je interne gesprek:

1. **Het proces dat je wilt aanpakken**
2. **Wat dit proces nu kost aan tijd, fouten of herstelwerk**
3. **Wat een kleine eerste stap kan zijn**

Laat je dit nog een jaar liggen, dan blijft hetzelfde proces tijd vragen, fouten veroorzaken en druk leggen op dezelfde mensen.

Kies je nu één concreet proces, dan krijg je snel zicht op de route, de risico's en een verstandige eerste stap.



symbis

Persoonlijk betrokken

Van Hennaertweg 6,
Alblasserdam

078 - 699 58 99

www.symbis.nl

Volg ons ook op LinkedIn en blijf op de hoogte van trends en ontwikkelingen via de artikelen op onze kennisbank.