

01 / Situatie & scope

Sneller antwoorden met betrouwbare informatie.

Winkels / België

Deze cases tonen hoe we onze methode op verschillende werksituaties zouden toepassen. Bedrijfsprofielen, landen, doorlooptijden en opbrengsten zijn illustratieve aannames. Het gaat niet om uitgevoerde klantopdrachten.

Een winkel met 11 medewerkers beantwoordt dezelfde vragen in de winkel en online. Productinformatie en retourbeleid staan op verschillende plaatsen.

Gesimuleerde doorlooptijd	8 weken
Begeleiding voorzien in het scenario	10 adviesdagen
Veronderstelde interne inzet	4 persoonsdagen

Adviesdagen zijn over de doorlooptijd verdeeld en betekenen geen voltijdse aanwezigheid. Interne dagen komen daarbovenop. Voor een echte opdracht moeten scope en offerte worden vastgesteld.

Scope van de voorgestelde audit

Antwoorden op veelgestelde vragen voorbereiden, zonder automatische terugbetalingsbeslissing of voorraadbelofte.

Wat we zouden onderzoeken

100 geanonimiseerde vragen, actuele catalogus, goedgekeurd beleid en referentieantwoorden.

02 / Proces & besluiten

Het proces, afdeling per afdeling

Klantenrelaties

Gesimuleerde beginsituatie	Steeds dezelfde informatie zoeken
Voorgesteld proces	Concept met bronnen vóór antwoord controleren
Menselijke goedkeuring	Klantenadviseur

Inkoop & voorraad

Gesimuleerde beginsituatie	Beschikbaarheid bij meerdere collega's navragen
Voorgesteld proces	Actuele voorraad raadplegen of escaleren
Menselijke goedkeuring	Winkelverantwoordelijke

Financiën & boekhouding

Gesimuleerde beginsituatie	Terugbetalingsvragen verkeerd doorsturen
Voorgesteld proces	Classificatie en overdracht aan de goedkeurder
Menselijke goedkeuring	Administratief verantwoordelijke

De te vergelijken aanpak

Zoek- en schrijfassistent op de catalogus en goedgekeurde regels. Vergelijken met standaardantwoorden; actuele voorraad via een gecontroleerde koppeling opvragen.

Wat onder vakverantwoordelijkheid blijft

De adviseur controleert prijs, voorraad, toezeggingen en definitief antwoord. Gevoelige klachten en uitzonderingen gaan direct naar een verantwoordelijke.

03 / Planning & resultaten

Van audit naar zelfstandig werken

Een gesimuleerde opdrachtplanning met een besluit en resultaat per fase. Uitrol hangt af van de testresultaten.

Week 1 | 2 adviesdagen - Observeren & meten

100 geanonimiseerde vragen, actuele catalogus, goedgekeurd beleid en referentieantwoorden.

Voorgesteld resultaat : Proceskaart, nulmeting en knelpuntenregister.

Week 2 | 1 adviesdagen - Afbakenen & kiezen

Vereenvoudiging, bestaande functies en AI vergelijken. Scope, toegangen, volledige kosten en stopcriteria vóór de bouw vastleggen.

Voorgesteld resultaat : Auditrapport, prioriteitenmatrix en testprotocol.

Weken 3-5 | 3 adviesdagen - Prototype bouwen

Zoek- en schrijfassistent op de catalogus en goedgekeurde regels. Vergelijken met standaardantwoorden; actuele voorraad via een gecontroleerde koppeling opvragen.

Voorgesteld resultaat : Beperkt prototype, testset en goedkeuringsproces.

Weken 6-7 | 2 adviesdagen - Testen & beslissen

Geen verzonnen prijs, voorraad of toezegging; geen antwoord als noodzakelijke informatie ontbreekt.

Voorgesteld resultaat : Vergelijkende evaluatie: doorgaan, aanpassen of stoppen.

Week 8 | 2 adviesdagen - Opleiden & overdragen

Gebruikers opleiden met normale en uitzonderlijke cases. Een aanspreekpunt aanwijzen en terugval naar handmatig werk vastleggen. Bij een mislukte test conclusies en herstelplan overdragen.

Voorgesteld resultaat : Gebruiksgids, teamworkshop en opvolgplan na 30 dagen.

Tijdens de 30 dagen na een geslaagde proef: indicatoren wekelijks volgen, uitzonderingen bespreken en beslissen over behoud, correctie of uitbreiding. Deze opvolging valt buiten de doorlooptijd en adviesdagen van het scenario.

04 / Gesimuleerde winst & meting

Gesimuleerde netto tijdwinst

27 u / maand

Verkopers meer tijd geven voor advies en complexe vragen.

Verondersteld maandvolume	600 voorbereide antwoorden
Begintijd per eenheid	7 min
Doeltijd, inclusief menselijke controle	4 min
Maandelijks opvolging en onderhoud	3 u

$600 \times (7 - 4) \div 60 - 3 = 27 \text{ u / maand}$

Als slechts de helft van het volume baat heeft bij het proces, met dezelfde maandelijks opvolging: 12 u / maand

Deze berekening is een simulatie, geen klantmeting. De doeltijd omvat correcties en controle. Vrijgemaakte tijd is geen aangetoonde geldbesparing en hangt af van werkelijk volume en gebruik.

Hoe we het resultaat zouden toetsen

Beide methoden vergelijken op een andere set dan de voorbereidingsvoorbeelden. Totale tijd, correcties, kritieke fouten en echt gebruik meten. Moeilijke gevallen in de evaluatie behouden; stoppen bij slechtere kwaliteit of vertrouwelijkheid.

Te toetsen vakcriterium : Geen verzonnen prijs, voorraad of toezegging; geen antwoord als noodzakelijke informatie ontbreekt.

Advies, datavoorbereiding, integratie, licenties, opleiding en onderhoud vóór engagement begroten. Prijs, rendement en omzetimpact moeten voor elke opdracht worden vastgesteld.

Vóór elke proef toegestane gegevens, toegang en mogelijk hergebruik door de leverancier afbakenen. Lands- en beroepsregels moeten voor de echte opdracht worden gecontroleerd.

Documentaire referentie: CNIL, gebruik van generatieve AI.

Deze case voor ons onderzoeken - ORCHESTRATEUR.AI