

AI: gewoon beginnen!

Leertouwer, dat technische installaties ontwerpt, bouwt en onderhoudt, is al twee jaar volop aan het experimenteren met AI. Het installatiebedrijf is gestart met algemene tools die de productiviteit verhogen. Sinds januari dit jaar zetten zij actief in op het gebruik van AI om processen binnen de organisatie te verbeteren. Programmamanager Carola van de Craats: 'Deze ontwikkeling is niet meer te stoppen en gaat het werk hoe dan ook beïnvloeden!'

Tekst: Nicole Bauritius Fotografie: Leertouwer

Waarom zijn jullie met AI gestart?

'Als bedrijf zien we echt kansen. We hebben in onze sector nu al te maken met een enorm personeelstekort, zeker in het primaire proces; denk aan calculatoren, engineers en projectleiders. Daarbovenop komt nog de vergrijzing. Er spelen dus grote uitdagingen in de sector, waar AI mogelijk uitkomst biedt. Als een ervaren collega met pensioen gaat, willen we bijvoorbeeld zijn

jarenlange ervaring kunnen borgen voor andere collega's. Gelukkig hebben we een directie die geïnteresseerd is in de innovatiekracht van AI. Er is ruimte en budget voor vrijgemaakt en we worden

gefaciliteerd met de licenties en accounts die we nodig hebben. Dat is heel fijn, want als je niet investeert in AI, loop je op een gegeven moment achter de feiten aan. Deze ontwikkeling is niet meer te stoppen en gaat het werk hoe dan ook beïnvloeden!'

Waar gaan jullie als eerste mee aan de slag?

'We zijn gestart met een inventarisatie: wat is tijdrovend voor medewerkers, en waar kan AI eenvoudig ondersteunen? Aan de hand daarvan zijn 10 'use cases' opgesteld. Bij elke use case gaan we eerst goed onderzoeken of er al tools beschikbaar zijn, die doen wat we willen dat ze doen. Er komen dagelijks slimme AI-toepassingen bij, dus het is vaak niet nodig om zelf iets te bouwen; de kans is groot dat dat wat je zoekt, al ergens in de wereld ontwikkeld is of wordt.

Waar we nu concreet mee aan de slag zijn, is een kennischatbot, gebaseerd op onze eigen technische documentatie. In plaats van zelf te gaan zoeken op intranet, kunnen medewerkers hun vragen stellen aan de bot.



Carola van de Craats: 'Met AI heeft iedereen een assistent.'

We gaan deze chatbot uitbreiden door kennis op te halen bij collega's en deze toe te voegen. Zo maken we allerlei expertise die nu alleen in de hoofden van medewerkers zit toegankelijk voor iedereen. Daarnaast zijn we bezig met de implementatie van Copilot, de AI-tool van Microsoft Office. Copilot kan bijvoorbeeld helpen bij het opstellen van heldere mails of het maken van gespreksverslagen; de mogelijkheden lijken eindeloos. We hebben de eerste twintig collega's een licentie gegeven, met daarbij een korte training. We monitoren hoe deze groep de

tool inzet en gaan het vanaf daar verder uitrollen in de organisatie.'

Hoe nemen jullie de organisatie mee?

'Wij geloven in AI-geletterdheid: iedereen in de organisatie moet snappen wat AI is en hoe je dit eenvoudig toe kunt passen. We investeren daarom in kennis: mijn collega heeft al een opleiding gevolgd en ik ga zelf binnenkort van start. Deze kennis geven we door, bijvoorbeeld via maandelijkse updates op intranet. Daarin

geven we tips over het schrijven van goede prompts, het gebruik van Copilot of andere AI-basisvaardigheden. Ten slotte inventariseren we per afdeling de mogelijkheden en geven uitleg.'

Welke volgende stappen zien jullie?

'Bij alles wat je doet moet je je afvragen: kan AI mij hierbij helpen? We zien met deze benaderingswijze nog heel veel mogelijkheden! Zo willen we bijvoorbeeld een tool ontwikkelen die helpt bij het sneller en beter invullen van de vele formulieren waar je in ons service- en onderhoudswerk en in onze projecten mee te maken krijgt. Daarnaast kijken we ook welke mogelijkheden er zijn met spraak. Typen is vaak een tijdrovende bezigheid en het omzetten van spraak naar tekst is een eenvoudige en goed werkende functionaliteit. We zijn ook aan het kijken hoe we AI voor onze klanten kunnen inzetten, bijvoorbeeld door problemen rondom netcongestie te analyseren. Voor al dit soort processen blijft gelden dat er ook een mens naar moet kijken, maar met AI kan je hierin wel een enorme efficiëntieslag maken.'

Wat is jouw tip aan bedrijven die met AI willen starten?

'Gewoon beginnen! De techniek verandert razendsnel, dus natuurlijk zul je onderweg een paar foute keuzes maken qua tools en techniek, maar dat is geen reden om stil te blijven zitten. Tegen collega's die twijfelen of dit wat voor hen is zeg ik altijd: met AI heeft iedereen een assistent. De vraag is alleen of je die ook aan het werk zet.' <

AI in organisatie

Leertouwer heeft het werken met AI verdeeld in drie groepen:

- **Werkgroep:** Medewerkers die AI leuk of interessant vinden en zin hebben om AI-kansen te inventariseren en hiermee te experimenteren.
- **Stuurgroep:** MT-leden en sleutelfunctionarissen, bijvoorbeeld van de afdelingen informatiemanagement, automatisering en marketing, die de projecten volgen en begeleiden.
- **Kopgroep:** Een bredere groep collega's die meedenkt, ideeën toetst en nieuwe AI-tools in de praktijk test.

AI: gewoon beginnen!

Leertouwer, dat technische installaties ontwerpt, bouwt en onderhoudt, is al twee jaar volop aan het experimenteren met AI. Het installatiebedrijf is gestart met algemene tools die de productiviteit verhogen. Sinds januari dit jaar zetten zij actief in op het gebruik van AI om processen binnen de organisatie te verbeteren. Programmamanager Carola van de Craats: 'Deze ontwikkeling is niet meer te stoppen en gaat het werk hoe dan ook beïnvloeden!'

Tekst: Nicole Bauritius Fotografie: Leertouwer

Waarom zijn jullie met AI gestart?

'Als bedrijf zien we echt kansen. We hebben in onze sector nu al te maken met een enorm personeelstekort, zeker in het primaire proces; denk aan calculatoren, engineers en projectleiders. Daarbovenop komt nog de vergrijzing. Er spelen dus grote uitdagingen in de sector, waar AI mogelijk uitkomst biedt. Als een ervaren collega met pensioen gaat, willen we bijvoorbeeld zijn

jarenlange ervaring kunnen borgen voor andere collega's. Gelukkig hebben we een directie die geïnteresseerd is in de innovatiekracht van AI. Er is ruimte en budget voor vrijgemaakt en we worden

gefaciliteerd met de licenties en accounts die we nodig hebben. Dat is heel fijn, want als je niet investeert in AI, loop je op een gegeven moment achter de feiten aan. Deze ontwikkeling is niet meer te stoppen en gaat het werk hoe dan ook beïnvloeden!'

Waar gaan jullie als eerste mee aan de slag?

'We zijn gestart met een inventarisatie: wat is tijdrovend voor medewerkers, en waar kan AI eenvoudig ondersteunen? Aan de hand daarvan zijn 10 'use cases' opgesteld. Bij elke use case gaan we eerst goed onderzoeken of er al tools beschikbaar zijn, die doen wat we willen dat ze doen. Er komen dagelijks slimme AI-toepassingen bij, dus het is vaak niet nodig om zelf iets te bouwen; de kans is groot dat dat wat je zoekt, al ergens in de wereld ontwikkeld is of wordt.

Waar we nu concreet mee aan de slag zijn, is een kennischatbot, gebaseerd op onze eigen technische documentatie. In plaats van zelf te gaan zoeken op intranet, kunnen medewerkers hun vragen stellen aan de bot.



Carola van de Craats: 'Met AI heeft iedereen een assistent.'

We gaan deze chatbot uitbreiden door kennis op te halen bij collega's en deze toe te voegen. Zo maken we allerlei expertise die nu alleen in de hoofden van medewerkers zit toegankelijk voor iedereen. Daarnaast zijn we bezig met de implementatie van Copilot, de AI-tool van Microsoft Office. Copilot kan bijvoorbeeld helpen bij het opstellen van heldere mails of het maken van gespreksverslagen; de mogelijkheden lijken eindeloos. We hebben de eerste twintig collega's een licentie gegeven, met daarbij een korte training. We monitoren hoe deze groep de

tool inzet en gaan het vanaf daar verder uitrollen in de organisatie.'

Hoe nemen jullie de organisatie mee?

'Wij geloven in AI-geletterdheid: iedereen in de organisatie moet snappen wat AI is en hoe je dit eenvoudig toe kunt passen. We investeren daarom in kennis: mijn collega heeft al een opleiding gevolgd en ik ga zelf binnenkort van start. Deze kennis geven we door, bijvoorbeeld via maandelijkse updates op intranet. Daarin

geven we tips over het schrijven van goede prompts, het gebruik van Copilot of andere AI-basisvaardigheden. Ten slotte inventariseren we per afdeling de mogelijkheden en geven uitleg.'

Welke volgende stappen zien jullie?

'Bij alles wat je doet moet je je afvragen: kan AI mij hierbij helpen? We zien met deze benaderingswijze nog heel veel mogelijkheden! Zo willen we bijvoorbeeld een tool ontwikkelen die helpt bij het sneller en beter invullen van de vele formulieren waar je in ons service- en onderhoudswerk en in onze projecten mee te maken krijgt. Daarnaast kijken we ook welke mogelijkheden er zijn met spraak. Typen is vaak een tijdrovende bezigheid en het omzetten van spraak naar tekst is een eenvoudige en goed werkende functionaliteit. We zijn ook aan het kijken hoe we AI voor onze klanten kunnen inzetten, bijvoorbeeld door problemen rondom netcongestie te analyseren. Voor al dit soort processen blijft gelden dat er ook een mens naar moet kijken, maar met AI kan je hierin wel een enorme efficiëntieslag maken.'

Wat is jouw tip aan bedrijven die met AI willen starten?

'Gewoon beginnen! De techniek verandert razendsnel, dus natuurlijk zul je onderweg een paar foute keuzes maken qua tools en techniek, maar dat is geen reden om stil te blijven zitten. Tegen collega's die twijfelen of dit wat voor hen is zeg ik altijd: met AI heeft iedereen een assistent. De vraag is alleen of je die ook aan het werk zet.' <

AI in organisatie

Leertouwer heeft het werken met AI verdeeld in drie groepen:

- **Werkgroep:** Medewerkers die AI leuk of interessant vinden en zin hebben om AI-kansen te inventariseren en hiermee te experimenteren.
- **Stuurgroep:** MT-leden en sleutelfunctionarissen, bijvoorbeeld van de afdelingen informatiemanagement, automatisering en marketing, die de projecten volgen en begeleiden.
- **Kopgroep:** Een bredere groep collega's die meedenkt, ideeën toetst en nieuwe AI-tools in de praktijk test.