OPERATOR ELITE / AI ACADEMY

INKIJKEXEMPLAAR / NASLAGWERK 05

AI in operations & procesverbetering

Dit is een gratis inkijkexemplaar.
Je bekijkt enkele openingspagina's uit het naslagwerk.
De volledige uitgave hoort bij de bijbehorende opleiding
en is alleen toegankelijk voor gerechtigde cursisten
binnen de beveiligde Operator Elite AI Academy.

www.operator-elite.nl | academy.operator-elite.nl

Voorbeeldversie / Geen volledig lesboek / 2026

INKIJKEXEMPLAAR

OE· OPERATOR ELITE

AI ACADEMY / NASLAGWERK 5

Processen begrijpen. Slim automatiseren. Grip behouden.

Van werkvloerproces naar betrouwbare AI-ondersteuning met meetbaar resultaat.

EDITIE 1.0 · 28 OKTOBER 2026 · OPERATIONS / PRAKTIJKTOEPASSING

INKIJKEXEMPLAAR

Welkom & leerroute

Dit boek richt zich op technische dienstverlening, backoffice, service, werkvoorbereiding en operationele teams. AI is hier een middel om overdrachten, documentstromen en kenniswerk te verbeteren. De lezer werkt met fictieve cases en leert tegelijk wanneer automatisering niet passend is.

Na afloop kan de lezer een operationeel proces modelleren, geschikte AI-stappen afbakenen, data en controles organiseren, kwaliteit meten en een beheersbare pilot uitvoeren.

Zo gebruik je dit naslagwerk

Elk hoofdstuk heeft een leerpagina en een oefenpagina. Werk in je eigen tempo, gebruik uitsluitend fictieve of formeel vrijgegeven gegevens en documenteer je controle. Dit naslagwerk ondersteunt opleiding en praktijk, maar vervangt geen werkplekprocedure, juridisch advies of bevoegd technisch oordeel.

De vaste leerroute

BEGRIJP — Lees het kernidee en de praktijkregels.

OEFEN — Pas het toe op de fictieve casus en maak de opdracht.

CONTROLEER — Beantwoord de controlevraag en bekijk het beoordelingsantwoord.

BORG — Leg vast wat je in jouw rol zou borgen en welke hulp je nodig hebt.

Inhoud

01 Proces vóór technologie

02 Gebruikscases kiezen op waarde en risico

03 Data en werkdocumenten gereedmaken

04 Van e-mail of PDF naar gestructureerde taken

05 Promptketens en standaardwerkinstructies

06 RAG en zoeken in interne kennis

07 Automatisering en AI-agents onder regie

08 Kwaliteit testen met moeilijke voorbeelden

09 Privacy en OT/IT-grenzen

10 Meetbare operationele verbeteringen

11 Van pilot naar beheerbaar proces

12 90-dagen roadmap voor AI in operations

Praktijkhulpmiddelen, begrippenlijst en bronnen

INKIJKEXEMPLAAR

01 / LEZEN

Proces vóór technologie

Een proces is een keten van triggers, handelingen, overdrachten, informatie en beslissingen. Teken die keten voordat AI wordt toegevoegd. Zoek waar medewerkers kopiëren, informatie zoeken, fouten corrigeren of op goedkeuring wachten. Niet iedere wachttijd is een AI-probleem; soms ontbreekt een duidelijke verantwoordelijkheid of is de bronregistratie te zwak.

Vier praktijkregels

- Bepaal start en einde van het proces.
- Meet handmatige handelingen en wachttijd apart.
- Noteer de bron van elke cruciale beslissing.
- Verbeter simpele procesfouten vóór automatisering.

Praktijkvoorbeeld

Een fictieve werkorder blijft twee dagen liggen door ontbrekende akkoordgegevens. De analyse laat zien dat een verplicht veld en duidelijkere overdracht meer helpen dan een chatbot die dezelfde incomplete order samenvat.

Veelgemaakte fout

Een gebrekkig proces sneller maken zonder het basisprobleem weg te nemen.

INKIJKEXEMPLAAR

01 / DOEN

Van kennis naar handelen

Praktijkopdracht

Teken een proces met minimaal zes stappen en markeer wachttijd, foutkans en menselijke beslissingen.

Wat lever je op?

Een proceskaart met drie concrete verbeterkansen.

Voorbeeldprompt — gebruik fictieve gegevens

> “Help een team een fictief storingsproces te tekenen als tabel met stap, input, eigenaar, risico en output.”

Controleer je begrip

Waarom start AI-implementatie met een proceskaart?

Antwoord / beoordelingscriterium

Om de echte oorzaak, data, handovers en risico’s te begrijpen.

Reflectie voor je werkplek

Noteer: (1) welke gegevens zou je gebruiken, (2) welke beslissing blijft bij een mens, (3) welke fout moet je absoluut kunnen herkennen, en (4) welk bewijs bewaar je voor een evaluatie.

Eigen notities