



Werkinstructie AI-workflow

Zes velden, en dan kan een nieuwe collega het zonder jou

Eén blad per AI-workflow. Zes velden, en pas als ze alle zes zijn ingevuld weet een nieuwe collega hoe het werkt zonder het aan jou te vragen. Dat is de toets, niet de volledigheid.

Naam van de workflow

Eigenaar

Laatste review

1 Waarom waarom bestaat het proces en wat levert het op

2 Wanneer wanneer en waardoor start het

3 Instructie welke prompt of configuratie stuurt de AI-stap precies

4 Beoordeling hoe bepaalt de beoordelaar of de output acceptabel is

5 Escalatie naar wie gaat de output bij twijfel, en binnen welke termijn

6 Voorbeeld een concreet voorbeeld van goede output als ijkpunt

Leeswijzer

De vierde en de vijfde zijn de velden die in de praktijk worden overgeslagen, en het zijn precies de twee die bepalen of de workflow houdbaar is. Wie niet opschrijft hoe je ziet dat de output acceptabel is, laat die afweging elke keer opnieuw aan de toevallige beoordelaar over. En een escalatiepad dat pas wordt bedacht op het moment dat het nodig is, bestaat niet.

Het zesde veld is geen versiering. Eén concreet voorbeeld van goede output doet meer voor de kwaliteit dan drie alineas beschrijving, en het is meteen het ijkpunt waarmee je de steekproef beoordeelt.



Werkinstructie AI-workflow

Ingevuld voorbeeld: het bedrijfsbureau van Daan Verwoerd

Eén blad per AI-workflow. Zes velden, en pas als ze alle zes zijn ingevuld weet een nieuwe collega hoe het werkt zonder het aan jou te vragen. Dat is de toets, niet de volledigheid.

Naam van de workflow

Vragen over verlof en declaraties

Eigenaar

Daan Verwoerd

Laatste review

3 maart

1 Waarom waarom bestaat het proces en wat levert het op

Collegas stellen deze vragen nu aan het bedrijfsbureau, terwijl het antwoord in documenten staat die al worden bijgehouden. Het proces kost 96 vragen per week maal 7 minuten.

2 Wanneer wanneer en waardoor start het

Zodra iemand een vraag stelt in het kanaal Bedrijfsbureau. Geen apart venster, geen aparte knop: de assistent staat waar de vraag toch al gesteld wordt.

3 Instructie welke prompt of configuratie stuurt de AI-stap precies

Systeeminstructie en achtergrondcontext staan vast in het promptsjabloon. Bronnen: alleen de goedgekeurde procedure- en verlofdocumenten. Antwoord altijd met de bron erbij. Weet de assistent het niet, dan zegt hij dat en verwijst hij door.

4 Beoordeling hoe bepaalt de beoordelaar of de output acceptabel is

Acceptabel is: antwoord klopt met de bron, bron staat erbij, geen verzonden uitzonderingen. Tien antwoorden per week worden steekproefsgewijs gelezen door het bedrijfsbureau.

5 Escalatie naar wie gaat de output bij twijfel, en binnen welke termijn

Bij twijfel over verlofsaldo of een persoonlijke situatie gaat de vraag naar het bedrijfsbureau, met antwoord binnen een werkdag. De assistent beslist nooit over een individueel geval.

6 Voorbeeld een concreet voorbeeld van goede output als ijkpunt

Goed: Volgens de verlofregeling van 1 januari bouw je 25 dagen per jaar op bij een fulltime dienstverband. Bron: Verlofregeling, paragraaf 2. Twijfel je over jouw situatie, stel de vraag aan het bedrijfsbureau.

Het tweede veld is bij Daan achteraf het belangrijkste gebleken. Zijn assistent stond eerst in een eigen venster en werd na drie weken door een derde van het team gebruikt. In het kanaal waar de vragen toch al binnenkwamen zat het gebruik vier weken later op ruim tachtig procent. Hoofdstuk 13.4.