

WORKFLOW

Bouw zelf een interne AI-tool

Hoe je zonder langdurig development een werkende AI-tool bouwt die past bij jouw interne processen

Veel organisaties willen AI inzetten voor interne processen, maar lopen vast op hetzelfde obstakel: development kost tijd, geld en technische capaciteit die er vaak niet is. Het gevolg is dat...

01 **Introductie**

Veel organisaties willen AI inzetten voor interne processen, maar lopen vast op hetzelfde obstakel: development kost tijd, geld en technische capaciteit die er vaak niet is. Het gevolg is dat goede ideeën blijven liggen, of dat teams noodgedwongen terugvallen op generieke tools die niet aansluiten op de eigen werkwijze.

Dat hoeft niet meer zo te zijn. Met de huidige generatie no-code en low-code platforms kun je als professional – zonder programmeerervaring – een interne AI-tool bouwen die precies doet wat jouw team nodig heeft. Denk aan een tool die klantvragen beantwoordt op basis van jouw eigen documentatie, offertes genereert vanuit een template, of interne kennisbases doorzoekbaar maakt. In dit document leer je hoe je dat aanpakt, stap voor stap.

02 Het probleem: AI blijft steken in de pilotfase

Organisaties experimenteren volop met AI, maar de stap van experiment naar een echte, werkende interne tool lukt zelden snel. Dat heeft te maken met een combinatie van technische, organisatorische en budgettaire drempels.

- › Development is traag en duur: een maatwerktool laten bouwen door een development-team of extern bureau kost al snel maanden en tienduizenden euro's
 - › Afhankelijkheid van IT: zelfs kleine aanpassingen vereisen technische tussenkomst, waardoor business-teams niet zelfstandig kunnen werken
 - › Generieke tools schieten tekort: ChatGPT of Copilot zijn krachtig, maar kennen jouw specifieke producten, processen en tone-of-voice niet
 - › Kennis zit opgesloten in losse documenten: waardevolle interne informatie is niet doorzoekbaar of bruikbaar gemaakt voor een AI-systeem
 - › Gebrek aan regie op output: zonder structuur en context geeft een AI-tool onbetrouwbare of niet-consistente antwoorden die je niet kunt inzetten in klantcontact
-

03 Wat is een interne AI-tool?

Een interne AI-tool is een op maat gemaakte applicatie die gebruikmaakt van een taalmodel – zoals GPT-4o of Claude – maar gevoed wordt met jouw eigen informatie, instructies en context. Je koppelt het model aan jouw documenten, handleidingen, productcatalogi of kennisbases, en geeft het een specifieke rol en gedragsregels mee. Het resultaat is een tool die antwoorden geeft die passen bij jouw organisatie, niet bij de wereld in het algemeen.

Het bouwen van zo'n tool vereist geen code meer. Platforms zoals Make, Zapier, Relevance AI, Botpress of de GPT-builder in ChatGPT stellen je in staat om in een visuele omgeving een werkende applicatie te configureren. Je definieert wat de tool moet doen, welke bronnen hij mag raadplegen en hoe hij moet communiceren. Dat is geen development – dat is inrichten.

Het verschil met een standaard chatbot of promptsjabloon zit in de diepte. Een interne AI-tool heeft geheugen in de vorm van geüploade documenten, volgt vaste instructies via een systeemprompt, en kan gekoppeld worden aan bestaande werkprocessen zoals een CRM, inbox of ticketsysteem. Daarmee wordt het een productief onderdeel van de dagelijkse operatie.

04 Voor wie is dit interessant?

Het bouwen van een interne AI-tool is relevant voor elke professional die herhalende informatieverzoeken of kennisintensieve taken wil automatiseren – ongeacht de sector of teamgrootte.

- › Marketing- en contentteams: om consistente teksten, briefings en campagne-uitingen te genereren op basis van merkrichtlijnen en eerdere content
 - › Klantenservice en support: om medewerkers of klanten direct te voorzien van correcte antwoorden op basis van productinformatie, FAQ's en beleidsdocumenten
 - › HR en interne communicatie: om medewerkers snel te helpen bij vragen over arbeidsvoorwaarden, onboarding of bedrijfsprocessen zonder telkens dezelfde e-mails te schrijven
 - › Sales en accountmanagement: om offerteteksten, follow-up mails en productbeschrijvingen te genereren die zijn afgestemd op de specifieke klant en context
-

05 Hoe richt je dit praktisch in?

Een interne AI-tool opzetten hoeft geen groot project te zijn. Met een gestructureerde aanpak kom je in een paar dagen van idee naar werkende tool.

- 1 Stap 1 – Definieer één concreet gebruik: kies niet voor een allesomvattende tool, maar begin met één specifieke taak die je wil automatiseren, zoals het beantwoorden van productgerelateerde klantvragen
 - 2 Stap 2 – Verzamel en structureer je bronmateriaal: breng de documenten, handleidingen of kennisbases bij elkaar die de tool nodig heeft; zorg dat ze actueel en helder geformuleerd zijn
 - 3 Stap 3 – Kies een platform dat past bij je technisch niveau: gebruik de GPT-builder voor een eenvoudige start, of kies Relevance AI of Botpress voor meer controle over flows en koppelingen
 - 4 Stap 4 – Schrijf een sterke systeemprompt: geef het model een duidelijke rol, gedragsregels, taalgebruik en grenzen – dit bepaalt voor negentig procent de kwaliteit van de output
 - 5 Stap 5 – Test, verfijn en integreer: laat collega's de tool gebruiken, verzamel feedback en pas de prompt en bronnen aan; koppel de tool daarna aan de werkplek via een embedcode, Slack-integratie of API
-

06 Praktische toepassingen

Interne kennisbank voor nieuwe medewerkers Een logistiek bedrijf laadt alle interne procedures, HR-documenten en onboardingmaterialen op in een GPT-builder-omgeving. Nieuwe medewerkers kunnen vragen stellen als 'hoe vraag ik verlof aan' of 'wat is het reiskostenbeleid' en krijgen direct een correct antwoord. HR bespaart hiermee uren aan herhalende vragen per maand.

Offertegenerator voor een B2B-dienstverlener Een adviesbureau configureert een tool die op basis van ingevulde projectparameters – sector, omvang, doorlooptijd – een conceptofferte genereert in de huisstijl van het bedrijf. De consultant past de output aan en verstuurt hem. Wat eerder twee uur kostte, duurt nu twintig minuten.

Productvraagbeantwoorder voor e-commerce Een webshop koppelt zijn productcatalogus en veelgestelde vragen aan een AI-tool die is ingebed op de klantenservicepagina. Klanten krijgen direct antwoord op specifieke vragen over maatvoering, materiaalgebruik of levertijden, zonder dat een medewerker handmatig hoeft te reageren.

Contentbriefing-generator voor marketingteams Een marketingteam gebruikt een interne tool die op basis van een doelgroep, kanaal en campagnedoelstelling automatisch een gestructureerde contentbriefing genereert. Alle merkrichtlijnen en eerder goedgekeurde formats zijn in de systeemprompt verwerkt, zodat elke briefing direct bruikbaar is voor een copywriter of bureau.

07 Voorbeeldprompts

Gebruik deze prompts als startpunt bij het inrichten van jouw interne AI-tool of het testen van een systeemprompt.

- › Systeemprompt – Jij bent een interne assistent voor het salesteam van [bedrijfsnaam]. Je beantwoordt alleen vragen op basis van de meegeleverde productdocumentatie. Antwoord altijd in zakelijk Nederlands en verwijst naar de relevante sectie als die beschikbaar is.
 - › Systeemprompt – Jij bent een HR-assistent. Je helpt medewerkers met vragen over arbeidsvoorwaarden, verlof en bedrijfsbeleid. Gebruik alleen de meegeleverde beleidsdocumenten. Zeg duidelijk aan wanneer een vraag buiten jouw kennisbasis valt.
 - › Gebruikersprompt – Genereer een offertetekst voor een project van tien dagen in de maakindustrie, gericht op procesoptimalisatie. Gebruik de toon en structuur uit het meegeleverde offertemplate.
 - › Gebruikersprompt – Maak een contentbriefing voor een LinkedIn-artikel gericht op CFO's in de zakelijke dienstverlening. Het doel is thought leadership rondom kostenoptimalisatie met AI.
 - › Testprompt – Stel drie vragen die een nieuwe medewerker in de eerste week zou stellen over het onboardingproces, en beantwoord ze op basis van de meegeleverde documentatie.
-

08 Waar moet je op letten?

Een interne AI-tool brengt echte voordelen, maar ook verantwoordelijkheden. Wie deze aandachtspunten serieus neemt, voorkomt problemen achteraf.

- › **Dataveiligheid:** upload geen vertrouwelijke klantgegevens of persoonsgegevens naar platforms waarmee je geen verwerkersovereenkomst hebt gesloten; controleer altijd het privacybeleid van het gekozen platform
 - › **Kwaliteitscontrole op output:** een AI-tool kan fouten maken, vooral bij complexe of genuanceerde vragen – stel duidelijke processen in waarbij output door een mens wordt gecontroleerd voor gebruik in klantcommunicatie
 - › **Actueel houden van bronmateriaal:** de tool is zo goed als de documenten die erin zitten; zorg voor een vast proces om bronnen te updaten wanneer producten, beleid of procedures wijzigen
 - › **Duidelijke afbakening van de tool:** een te breed ingestelde tool geeft vage of onjuiste antwoorden; definieer scherp wat de tool wel en niet doet, en communiceer dat ook naar de gebruikers
-

09 Conclusie

Het bouwen van een interne AI-tool is niet langer voorbehouden aan organisaties met een groot development-budget. Met de juiste aanpak en de beschikbare no-code platforms kun je als professional in enkele dagen een werkende tool inrichten die echte waarde levert – voor je team, je klanten en je dagelijkse operatie.

De sleutel zit niet in de technologie, maar in de voorbereiding: weet wat je wil automatiseren, zorg voor goed bronmateriaal en schrijf een heldere systeemprompt. Begin klein, leer van gebruik en bouw van daaruit verder. De organisaties die nu starten met kleine, gerichte tools bouwen de ervaring op die straks het verschil maakt.

- ✓ Begin met één specifieke use case in plaats van een allesomvattende oplossing
- ✓ Investeer tijd in de kwaliteit van je bronmateriaal en systeemprompt – dat is waar de uitkomst op staat of valt
- ✓ Stel altijd een review-stap in voor output die richting klanten of externe partijen gaat
- ✓ Evalueer de tool na vier weken gebruik en pas aan op basis van wat er in de praktijk misloopt of beter kan

Spendima

Spendima helpt bedrijven om AI praktisch en strategisch toe te passen binnen marketing, processen en dagelijkse workflows.

spendima.nl