



TovAra

PROCESVERBETERING MET AI

Van gesprek naar verbetering

AANBOD · NAJAAR 2026

WELKOM

Waarom we Tovarā begonnen

Een medewerker zoekt een antwoord dat een collega al eens vond. Bij een overdracht verdwijnt de reden achter een afspraak. Het systeem bewaart alle gegevens, maar één ervaren collega moet steeds uitleggen wat ermee moet gebeuren.

Ik zag dat bijna vier jaar lang als Business Central-consultant bij handelsbedrijven. Naast de software keek ik steeds naar het werk eromheen: wie heeft welke informatie nodig, en waar gaat een overdracht mis? Daarvoor is Tovarā er.

Deze catalogus laat zien hoe we werken, met twee voorbeelden uit ons eigen werk: BMS en de Ticket Agent. Daarna volgen vijf ideeën, elk met een nummer. Het nummer dat het meest aanspreekt, is waar het eerste gesprek begint.

Jonathan van de Lustgraaf

Oprichter



ZO WERKEN WE

We beginnen bij hoe het werk nu loopt

AI is een middel, geen doel. Samen met de mensen die het werk doen, leggen we het proces vast in een kaart die iedereen kan lezen en corrigeren. Pas als de kaart klopt, kiezen we per stap: versimpelen, bestaande software beter inzetten, automatiseren, AI, of zo houden.

01

Het gesprek

Het team vertelt hoe het werk loopt. BMS brengt het in kaart en wij vragen door als er een stap ontbreekt.

02

Samen corrigeren

Samen lezen we de kaart terug en wijzen aan wat anders gaat. De afgesproken versie is de basis voor de rest.

03

Kiezen wat past

Per stap bepalen we wat het oplevert om het te veranderen. Soms is dat een betere afspraak, soms een automatisering, soms AI.

PROCESANALYSE

Het werk in kaart. En zichtbaar waar het beter kan

In gesprekken met de mensen die het werk doen, brengen we een proces in kaart. De analyse en een onderbouwde verbeterrichting kunnen de hele opdracht zijn.

De kaarten van het onderzochte werk blijven beschikbaar. Vooraf spreken we af waaraan een verbetering wordt getoetst.



Een voorbeeldservicedesk in BMS, met per stap gekozen wat helpt.

WAT EEN PROCESANALYSE OPLEVERT

De proceskaart

Wie doet wat, in welke volgorde, en waar het werk van de ene naar de andere persoon gaat.

Het verhaal per stap

Bij elke stap een korte uitleg, zodat ook wie er niet bij was het begrijpt.

Knelpunten en kansen

Waar werk blijft liggen of steeds opnieuw wordt uitgezocht, staat gemarkeerd.

Advies per stap

Houden zoals het is, automatiseren, AI inzetten of de mens laten beslissen. Met de reden erbij.

Een verbeterrichting

Een andere afspraak, beter gebruik van bestaande software of een nieuwe toepassing.

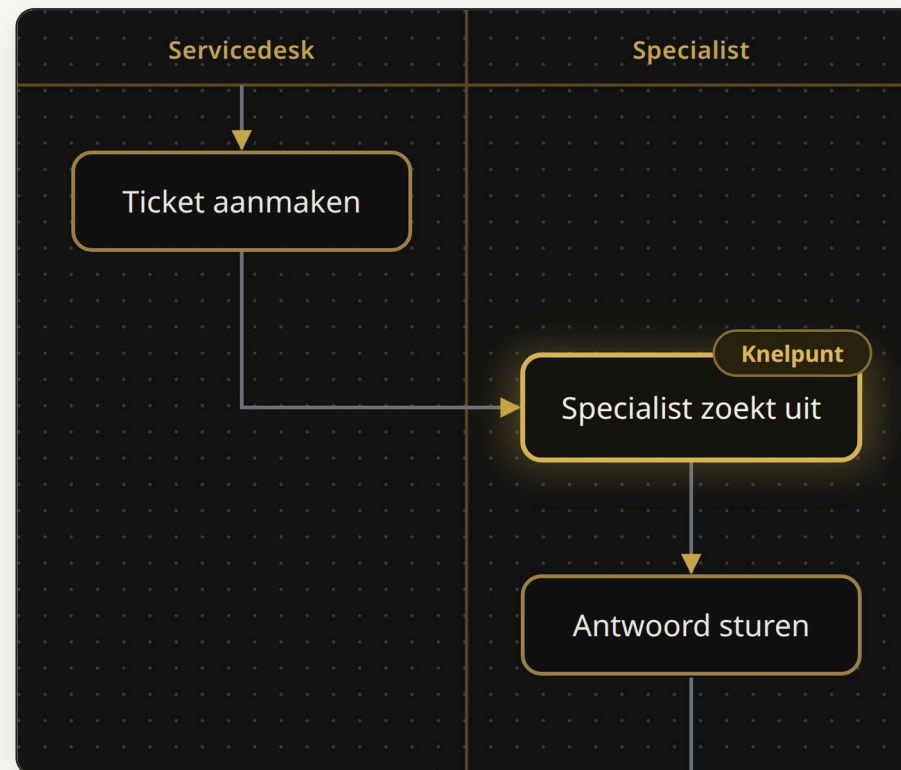
Een kaart die iedereen kan lezen en corrigeren

BMS is onze eigen software om werkprocessen in kaart te brengen. Het verbindt de kaart met tekst: hoe een proces verloopt, wie bij een stap betrokken is en wat een overdracht betekent.

Voorbeeld. In een gesprek over orderverwerking zetten we de stappen van bestelling tot levering op een kaart. Een medewerker ziet dat de controle op voorraad ontbreekt en legt uit wanneer die gebeurt. De kaart wordt aangepast, zodat iedereen dezelfde werkwijze kan teruglezen.

WAT ERIN ZIT

- Kaarten maken en aanpassen
- Uitleg bij elke stap
- Documenten over meerdere pagina's
- Delen en opmerkingen
- Eerdere versies terugzien
- Exporteren



BMS zelf: een voorbeeldservicedesk.



Bekijk de interactieve BMS-kaart

tovara.eu/kaart.html

De kennis is er. Maar wie weet waar?

Een specialist die een ticket oppakt, gaat eerst zoeken: in eerdere meldingen, in de documentatie, in de kennisbank. Vaak heeft een collega precies dit probleem al eens opgelost. Dat antwoord staat in een afgesloten ticket, maar is lastig terug te vinden.



Een voorbeeldservicedesk in BMS, zo gaat het nu: het zoekwerk van de specialist is het knelpunt.

Het voorwerk ligt klaar

De mensen blijven. Het voorwerk ligt voor ze klaar.

Bij een nieuw ticket zoekt de Ticket Agent in dezelfde bronnen als de specialist. Hij zet een voorstel als interne notitie in het ticket, met de bronnen erbij. De klant ziet het niet.

De specialist leest het voorstel, controleert wat nodig is en schrijft zelf het antwoord. Vindt de Ticket Agent niets bruikbaars, dan staat dat in de notitie, met de informatie die nog nodig is.

WAT ERIN ZIT

- Werkt naast het ticketsysteem dat al in gebruik is. De koppeling maken we op aanvraag.
- Eerst een proef op eerder afgesloten tickets, vergeleken met wat het team toen deed.
- Draait op Microsoft Azure in Europese datacenters. De tickets worden niet gebruikt om AI-modellen te trainen.
- Inrichting in ongeveer zeven werkdagen.

De Ticket Agent doet het voorwerk. De specialist beslist hoe de klant geholpen wordt.

NO

Noor van Dijk
21 sep 2026, 21:33

Zichtbaar voor aanmelder

Goedemorgen servicedesk,

De VPN stopt bij het verbinden met fout VPN-809. Internet en Teams werken wel.
Op mijn vorige werkplek lukte dit gisteren nog. Ik werk vandaag op een andere laptop.
Locatie: Rotterdam.

Met vriendelijke groet,
Noor van Dijk
Afdeling Netwerkbeheer | Rotterdam
Disclaimer: dit bericht is alleen voor de geadresseerde.

Actie

☒ Onzichtbaar voor aanmelder

Bericht

Aanpak om te controleren

- Controleer bij VPN-809 eerst of de VPN-gateway bereikbaar is en of de juiste werkverbinding is gekozen. [2]
- Noteer het tijdstip en vergelijk de verbinding op een andere toegestane internetverbinding. [2]
- Blijft de VPN-fout bestaan, stuur het verbindingslog naar het netwerkteam; wijzig geen firewallbeleid op eigen initiatief. [2]
- Bij terugkerende meldingen over VPN legt de servicedesk eerst de scope vast. [3]
- Verzamel de foutcode, starttijd, locatie en betrokken werkplekken. [3]
- Vergelijk het probleem met een werkende situatie. [3]
- Bevestig welke functies nog wel beschikbaar zijn voordat een wijziging wordt voorgesteld. [3]

Wat bij een eerder ticket werkte

- Een verouderd VPN-profiel is door Netwerkbeheer vervangen. [1]
- Daarna kon de melder opnieuw verbinden. [1]

Een eerdere oplossing is een aanknopingspunt, geen vastgestelde diagnose voor dit ticket. Controleer de toepasbaarheid voordat je handelt.

Bronnen achter dit voorstel

- [1] HIST-2101 - VPN: afgeronde melding VPN-809 - 2026.09.2
- [2] KB-VPN-1 - VPN: herstelonderzoek VPN-809 - 2026.09.1
- [3] KB-VPN-2 - VPN: informatie verzamelen - 2026.09.1

Het voorstel als interne notitie, in een helpdesk zoals TOPdesk.



Probeer de demo met een fictief ticket
tovara.eu/ticket-agent.html

IDEEËN

Waar zit het bij jullie?

Het soort werk zegt meer dan de branche. Waar zoeken collega's steeds dezelfde informatie? Waar gaat kennis verloren bij een overdracht? Welke handeling vraagt telkens opnieuw uitleg? Vijf situaties, elk met een nummer.

01

Servicedesk

02

Orders en levering

03

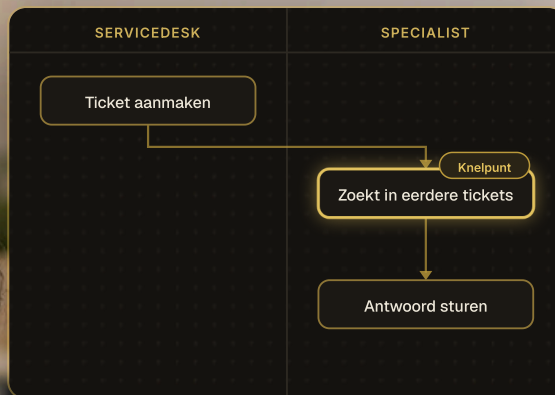
Service en reparatie

04

Overdracht en inwerken

05

Werken met AI



01

IDEE 01 · SERVICEDESK

Het antwoord zit in een afgesloten ticket. Maar in welk?

- NU** Een specialist zoekt eerst in eerdere meldingen, in de documentatie en in de kennisbank, voordat hij de klant kan helpen.
- KAN** Bij een nieuw ticket zet de Ticket Agent het voorwerk klaar: een voorstel met de bronnen erbij. De specialist beslist.

WAT ERIN ZIT

Ticket Agent, met eerst een proef op eigen afgesloten tickets



IDEE 02 · ORDERS EN LEVERING

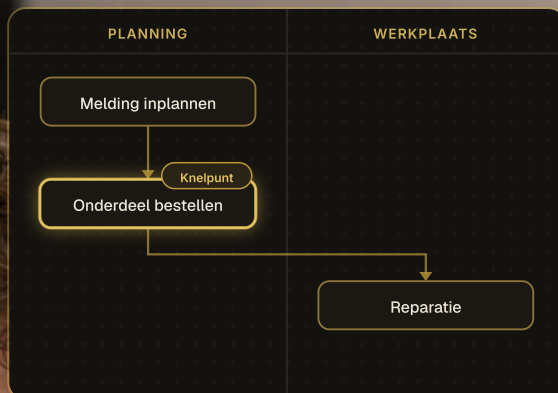
Een stap die iedereen doet, maar die nergens staat.

NU De controle op voorraad gebeurt wel, maar alleen de collega die hem altijd doet, weet wanneer en hoe.

KAN De stappen van bestelling tot levering op een kaart, door het team gecorrigeerd. Daarna kan iedereen dezelfde werkwijze teruglezen.

WAT ERIN ZIT

Procesanalyse met BMS



IDEE 03 · SERVICE EN REPARATIE

De reparatie duurt kort. De klant wacht lang.

- NU** Het werk blijft ergens tussendoor liggen: in de overdracht, de planning of de informatie.
- KAN** Op de kaart zien waar het werk blijft liggen, en daar de eerste verbetering kiezen.

WAT ERIN ZIT

Procesanalyse



IDEE 04 · OVERDRACHT EN INWERKEN

Eén collega die alles moet uitleggen.

NU Het systeem bewaart alle gegevens, maar één ervaren collega legt telkens uit wat ermee moet gebeuren.

KAN Die uitleg komt bij de stappen op de kaart te staan, zodat een nieuwe collega hem kan teruglezen.

WAT ERIN ZIT

Procesanalyse met BMS



IDEE 05 · WERKEN MET AI

Met AI aan de slag. Maar waar helpt het?

NU Er is de wens om met AI te werken, maar nog geen beeld van waar het iets oplevert.

KAN Per stap van het werk kijken we samen waar AI logisch is en waar niet. Soms is een betere afspraak of de bestaande software het antwoord.

WAT ERIN ZIT

Procesanalyse

ZO LOOPT EEN TRAJECT

Van kennismaking tot oplevering

01

Kennismaking

We horen de vraag en kijken of Tovarā een passend vervolg kan bieden. Daarna ligt vast wat het vervolg oplevert en wat het kost.

02

Procesanalyse

Samen met de mensen die het werk doen, brengen we het proces in kaart en kiezen we een onderbouwde verbeterrichting.

03

Ontwerp

Voor het bouwen leggen we de gewenste werking en grenzen vast, met concrete voorbeelden waarop de oplevering wordt beoordeeld.

04

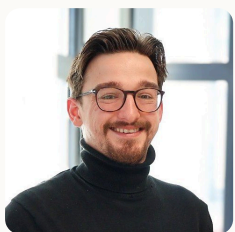
Bouwen en opleveren

De verantwoordelijke manager en de gebruikers beoordelen het resultaat samen met ons. Bij de oplevering hoort een handleiding.

Niet elk traject loopt alle stappen. De procesanalyse kan de hele opdracht zijn.

WIE WE ZIJN

Wat we beloven, is te controleren



Jonathan

Oprichter

Onderzoekt hoe het werk bij een klant loopt en welke verbetering helpt. Werkte bijna vier jaar bij een Business Central-partner voor handelsbedrijven, met veel magazijnprocessen, en een jaar bij een Zoho-partner met klanten uit allerlei sectoren.



Theo

Back- en frontoffice

Aanspreekpunt voor afspraken, planning en administratie.

Transparantie

Niemand hoeft een uitkomst blind te vertrouwen. Een voorstel komt altijd met de bronnen erbij.

Meetbaarheid

Vooraf spreken we af waaraan een verbetering wordt getoetst.

Kwaliteit

De kleinste oplossing die betrouwbaar werkt en te onderhouden is. Waar het ertoe doet, houdt een mens de laatste controle.



Neem contact op

Een idee gezien dat past? Noem het nummer in een antwoord op de mail, of bel Jonathan. In de webversie gaan de bewaarde ideeën met één knop naar ons.

Jonathan van de Lustgraaf

06 40 65 10 28

jonathanvandelustgraaf@tovara.eu



De webversie

tovara.eu/aanbod.html