

Demo · fictieve gegevens

Nooit meer een aanvraag kwijt

De aanvraag- en opvolgassistent voor installatiebedrijven

Klik&Shop AI Solutions

Herkenbaar?

- Aanvragen komen binnen via e-mail, formulier en telefoon, verspreid over de dag.
- Bij veel berichten ontbreekt iets: geen adres, geen telefoonnummer, onduidelijk wat er moet gebeuren.
- Elke keer opnieuw een nette reactie typen kost tijd, juist als u op de bouw staat.
- Zonder overzicht is het lastig te zien welke klant nog op u wacht.

Zo werkt het



Bericht komt binnen

via uw formulier of e-mail



Assistent leest mee

offerte, storing, afspraak,
vraag of onduidelijk



Gegevens op een rij

en wat er nog ontbreekt



Concept-antwoord

netjes en beleefd, maar
u verstuurt zelf



Taak in uw lijst

met een interne
deadline, storingen eerst

Alles komt in één overzicht met drie tabbladen: **Aanvragen**, **Taken** en **Foutlog**.

Voorbeeld: een offerteaanvraag

BINNENGEKOMEN BERICHT

Goedemiddag, ik wil graag een offerte voor het vervangen van de verlichting in mijn woning. Kunnen jullie volgende week langskomen?

Afzender: klant1@example.com

WAT DE ASSISTENT ERVAN MAAKT

Soort bericht	offerteaanvraag
Naam	— <i>niet opgegeven</i> —
E-mail	klant1@example.com
Telefoon	— <i>niet opgegeven</i> —
Adres	— <i>niet opgegeven</i> —
Onderwerp	verlichting
Gewenste termijn (klant)	volgende week

Nog nodig:

- uw naam
- het adres of de postcode van de klus
- de omvang (bijvoorbeeld aantal lampen en in welke ruimtes)

Het conceptantwoord - u heeft het laatste woord

[CONCEPT - NIET VERZONDEN - controle en akkoord eigenaar vereist]

Beste heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor uw offerteaanvraag (onderwerp: verlichting).

U gaf aan dat uw voorkeur uitgaat naar: volgende week. Die voorkeur hebben wij genoteerd; de planning stemmen wij nog met u af.

Wat de werkzaamheden kosten, hangt af van uw situatie. Daarom maken wij eerst een offerte op maat.

Om een goede offerte te kunnen maken, hebben wij nog de volgende gegevens nodig:

- uw naam
- het adres of de postcode van de klus
- de omvang (bijvoorbeeld aantal lampen en in welke ruimtes)

Foto's van de huidige situatie helpen ons ook.

Zodra wij deze gegevens hebben, nemen wij contact met u op over de vervolgstappen.

Met vriendelijke groet,
Elektra Voorbeeld (fictief installatiebedrijf)

- ✓ Bedankt de klant en vraagt precies wat er ontbreekt
- ✓ Noteert "volgende week" als *wens*, zonder iets te beloven
- ✓ Noemt **geen prijs, geen datum en geen technische belofte**
- ✓ Wordt **nooit vanzelf verstuurd**: u leest, past aan en verstuurt zelf

TAAK VOOR U

normaal · interne deadline 2026-10-29 14:00

Offerteaanvraag onbekende afzender (verlichting): concept controleren en versturen; daarna offerte voorbereiden. Wens klant (niet toegezegd): volgende week. Ontbreekt: uw naam, het adres of de postcode van de klus, de omvang (bijvoorbeeld aantal lampen en in welke ruimtes).

Uw overzicht: tabblad Aanvragen

	ID	Categorie	Naam	Telefoon	Onderwerp	Gewenste termijn (klant)	Urgentie	Ontbrekende info	Status concept
2	A-0001	offerteaanvraag			verlichting	volgende week	normaal	uw naam; het adres of de postcode van de klus; de omvan...	Concept – wacht op akkoord eigenaar
3	A-0002	storingsmelding	Fatima Yilmaz	0XX-XXXXXXX	aardlekschakelaar, stroomuitval	vanochtend	hoog		Concept – wacht op akkoord eigenaar
4	A-0003	storingsmelding	Kees Smit	0XX-XXXXXXX	stopcontacten, groepenkast/meterkast		spoed	het adres of de postcode van de klus	Concept – wacht op akkoord eigenaar
5	A-0004	afspraakverzoek	Peter de Boer		keuring/controle	dinsdag of donderdag na 15:00	normaal	het adres of de postcode van de klus	Concept – wacht op akkoord eigenaar
6	A-0005	offerteaanvraag			laadpaal		normaal	uw naam; het adres of de postcode van de klus; de omvan...	Concept – wacht op akkoord eigenaar
7	A-0006	onduidelijk					normaal	waar de vraag over gaat (welke installatie of welk appa...	Concept – wacht op akkoord eigenaar
8	A-0007	onduidelijk					normaal	waar de vraag over gaat (welke installatie of welk appa...	Geen concept – eigenaar handelt zelf a...
9	A-0008	offerteaanvraag	Jan Jansen		groepenkast/meterkast		normaal	het adres of de postcode van de klus	Concept – wacht op akkoord eigenaar
10	A-0009	onduidelijk					normaal	waar de vraag over gaat (welke installatie of welk appa...	Concept – wacht op akkoord eigenaar
11	A-0010	algemene vraag	Sanne Bakker				normaal		Concept – wacht op akkoord eigenaar
12	A-0011	storingsmelding	Fatima Yilmaz	0XX-XXXXXXX	aardlekschakelaar	vanochtend	hoog		Concept (veilig sjabloon) – wacht op a...
13	A-0012	offerteaanvraag	Ali Demir	0XX-XXXXXXX	stopcontacten		normaal		Concept – wacht op akkoord eigenaar

Weergave van uitvoer/overzicht.xlsx na de testronde. Alle namen en nummers zijn verzonnen.

Taken en Foutlog

TAKEN (WAT MOET U DOEN, EN WANNEER?)

	Taak-ID	Prioriteit	Deadline (intern)	Taak
2	T-0001	normaal	2026-10-29 14:00	Offerteaanvraag onbekende afzender (verlichting): concept controleren en versturen; daarna offerte voorbereide...
3	T-0002	hoog	2026-10-28 18:00	STORING Fatima Yilmaz (aardlekschakelaar, stroomuitval): klant terugbellen en inschatten of er spoed is. Wens ...
4	T-0003	SPOED	2026-10-28 15:00	STORING Kees Smit (stopcontacten, groepenkast/meterkast): klant terugbellen en inschatten of er spoed is. Ontb...
5	T-0004	normaal	2026-10-29 14:00	Afspraakverzoek Peter de Boer (keuring/controle): agenda checken en moment voorstellen. Wens klant (niet toege...
6	T-0005	normaal	2026-10-29 14:00	Offerteaanvraag onbekende afzender (laadpaal): concept controleren en versturen; daarna offerte voorbereiden. ...
7	T-0006	normaal	2026-10-29 14:00	Onduidelijk bericht onbekende afzender: concept met verduidelijkingsvragen controleren en versturen. Ontbreekt...

FOUTLOG (WAT GING ER MIS, EN WAT DEED DE ASSISTENT?)

	Aanvraag-ID	Soort	Automatische actie
2	A-0007	invoer_leeg	Geen categorie mogelijk; taak voor eigenaar aangemaakt.
3	A-0008	html_verwijderd	Verder verwerkt met opgeschoonde tekst.
4	A-0009	onleesbaar	Als onduidelijk gemarkeerd; taak voor eigenaar aangemaakt.
5	A-0011	ai_verzonnen_gegeven	Gegeven genegeerd.
6	A-0011	vangrail_blokkade	Concept vervangen door veilig standaardsjabloon.
7	A-0012	ai_fout	Teruggevallen op regelgebaseerde verwerking.
8	A-0013	mogelijk_dubbel	Toch opgeslagen; eigenaar beslist of het dubbel is.

Ingebouwde veiligheid: de vangrail

Versie 1 werkt alleen met vaste regels, zonder AI. Toch wordt elk concept gecontroleerd, ook als er later een AI-module bij komt. Voorbeeld met een **gesimuleerd** fout concept:

✗ GEBLOKKEERD CONCEPT (GESIMULEERD)

Geen probleem! Onze monteur komt morgen om 10:00 langs. De voorrijkosten zijn €49,50 en we hebben het gegarandeerd binnen 1 uur opgelost. Bel ons op 0XX-XXXXXXX.

- prijs/bedrag: '€'
- prijs/bedrag: '49,50'
- prijs/bedrag: 'voorrijkosten'
- datum/tijd niet afkomstig van klant: '10:00'
- datum/tijd niet afkomstig van klant: '1 uur'
- datum/tijd niet afkomstig van klant: 'morgen'
- datum/tijd niet afkomstig van klant: 'binnen 1 uur'
- beschikbaarheidstoezegging: 'monteur komt morgen om 10:00 langs'
- technische toezegging: 'gegarandeerd'
- technische toezegging: 'opgelost'
- technische toezegging: 'Geen probleem'
- verzonnen telefoonnummer: '0XX-XXXXXXX'

✓ WAT U IN PLAATS DAARVAN KRIJGT

[CONCEPT - NIET VERZONDEN - controle en akkoord eigenaar vereist]

Beste Fatima Yilmaz,

Dank voor uw melding van een storing (aardlekschakelaar). Wij hebben uw melding geregistreerd en nemen contact met u op.

Is er sprake van brandlucht, rook of vonken? Bel dan direct 112.

Met vriendelijke groet,
Elektra Voorbeeld (fictief installatiebedrijf)

Getest: 15 van 15 situaties geslaagd

1	Voorbeeld uit opdracht: verlichting (offerte + 'volgende week')	✓ geslaagd
2	Storingsmelding (aardlek, volledige gegevens)	✓ geslaagd
2b	Storingsmelding met spoed (brandlucht)	✓ geslaagd
3	Afspraakverzoek (keuring, voorkeur klant)	✓ geslaagd
4	Onvolledige aanvraag (alleen 'wat kost een laadpaal?')	✓ geslaagd
5	Onduidelijke vraag	✓ geslaagd
6a	Foutief bericht: leeg	✓ geslaagd
6b	Foutief bericht: HTML met script	✓ geslaagd
6c	Foutief bericht: onleesbare tekens (verkeerde codering)	✓ geslaagd
7	Algemene vraag (werkgebied)	✓ geslaagd
8	Vangrail: gesimuleerde AI verzint prijs, tijd, beschikbaarheid, garantie en telefoonnummer	✓ geslaagd
9	AI aangezet zonder API-sleutel -> terugval op regels	✓ geslaagd
10	Dubbel bericht (voorbeeld uit opdracht nogmaals)	✓ geslaagd
11	Vangrail-unittest: 12 verboden zinnen + ontbrekende CONCEPT-markering	✓ geslaagd
12	Opslagfout (Excel geblokkeerd) -> CSV-reserve + Foutlog	✓ geslaagd

Waaronder leeg bericht, HTML-code, onleesbare tekens, dubbel bericht, AI zonder sleutel en een vastgelopen Excel-bestand.

Wat heeft u nodig?

- Een Google-account van uw bedrijf. Formulier, overzicht en assistent komen **in uw eigen account**; u blijft eigenaar.
- Een Google Formulier voor aanvragen. Dat richten wij samen met u in en u kunt het op uw website zetten.
- Elke dag een paar minuten om de concepten te lezen en zelf te versturen.
- Versie 1 werkt alleen met vaste regels, zonder AI. De assistent vraagt alleen toegang tot dit ene overzicht.

Er wordt niets automatisch naar klanten gestuurd. Als de assistent niet werkt, blijven alle berichten gewoon in uw formulier staan.