

3-pager Innovatie Pionier 2026

Inzender: Van der Sluis / Manuel AI
Contactpersoon: Bart van Uuden
Telefoonnummer: 06 295 615 27
E-mail: b.vanuuden@vd-sluis.nl
Web: www.vandersluis.nl / www.manuel.chat

Naam en korte beschrijving van de inzending (maximaal 50 woorden)

Manuel, dé AI-assistent van de installatiebranche

Manuel is een AI-assistent die specifiek voor de installatiebranche een schat aan productinformatie ontsluit en oplossingen aandraagt. Door de bevraagbare AI-kennis van de kant-en-klare app te combineren met eigen kennis en ervaringen, ontstaat de ultieme vraagbaak voor monteurs en servicedeskmedewerkers.

Pitch! (maximaal 150 woorden)

Als servicemonteurs bij een warmtepomp, cv-ketel of airco op een probleem stuiten waar ze geen raad mee weten, waren ze tot voor kort veel tijd kwijt aan het vinden van een oplossing: een handleiding doorpluizen, de fabrikantensite raadplegen of een ervaren collega bellen. Daarnaast geldt dat servicedeskmedewerkers vaak technische kennis missen om vragen van klanten adequaat te beantwoorden. Sinds we Manuel gebruiken, gaat dat allemaal veel eenvoudiger. Tik of spreek een vraag in, en Manuel zoekt in 10.000 handleidingen, 200.000 artikelcodes en data van 32 fabrikanten naar het juiste antwoord. De app is ontwikkeld door Manuel AI, samen hebben we die op maat gemaakt en aangevuld met onze eigen kennisbank en functionaliteiten. Resultaat: storingen worden vaker (en sneller) in één keer opgelost, nieuwe monteurs zijn eerder ingewerkt, de servicedesk kan bij problemen vaker zelf oplossingen aandragen en kennis blijft voor altijd aanwezig binnen het bedrijf, voor iedereen.

Innovatief en soort innovatie? (maximaal 200 woorden)

AI-oplossingen zijn er in overvloed. ChatGPT is inmiddels een veelgebruikte informatiebron, maar is generiek, geeft vaak foute antwoorden, 'gesprekken' verdwijnen zonder ze te kunnen traceren en het maakt geen onderscheid in het niveau van de vrager. Manuel is de eerste en enige AI-assistent die specifiek is 'getraind' voor de installatiebranche. De app bevat louter geverifieerde documentatie. Manuel hoest HVAC-informatie in een handomdraai op, slaat antwoorden en oplossingen op voor later gebruik (en voor iedereen) en beantwoordt een junior, medior of senior monteur op het niveau dat bij die functie past. Je kunt Manuel gesproken en getypte vragen stellen en het antwoord klopt altijd. Of het nu om een onbekende storingscode gaat, een vraag over het afstellen van de waterdruk bij een specifiek type gastoestel of wat je moet controleren bij oververhitting. De oplossingen die Manuel aandraagt, komen ofwel uit handleidingen, ofwel uit onze toegevoegde kennisbank met geverifieerde ervaringsoplossingen van collega-monteurs.

Manuel is een productinnovatie; een AI-tool in abonnementsvorm. Tegelijkertijd zorgt het ook voor procesinnovatie, omdat onze manier van werken duidelijk verandert door het gebruik van de AI-assistent.

Klantwaarde? (maximaal 200 woorden)

Door inzet van Manuel bereiken we een hogere 'first time fix'-score. Herhaalbezoeken - omdat de oorzaak van het probleem of de oplossing in eerste instantie niet werd gevonden - komen nu minder voor. Ook het aantal montagefouten neemt af. Monteurs weten sneller wat er aan de hand is en kunnen dat meteen gericht oplossen. Minder herhaalbezoeken en een efficiëntere werkwijze leiden uiteindelijk tot minder kosten voor de klant en minder ongemak.

Het komt nu vaker voor dat servicemedewerkers zelf oplossingen kunnen aandragen als klanten bellen voor een storing of probleem. Door Manuel te raadplegen, krijgen ze snel een oplossingsvoorstel, die de klant soms zelfs eigenhandig kan uitvoeren. De klant hoeft in dat geval niet thuis te blijven voor een servicebezoek en spaart de onnodige kosten daarvan uit. Als Manuel de servicemedewerker een oplossing aandraagt waarvoor toch een monteur naar de klant moet, dan kunnen we de monteur nu gericht naar de klus sturen. Met de juiste onderdelen en informatie.

Het preventief vervangen van onderdelen komt nu minder vaak voor. Wanneer een oorzaak niet goed te achterhalen was of een besparende handeling niet bekend was, kozen monteurs geregeld voor vervanging. Nu ze dat dankzij Manuel wél weten, kunnen ze vervanging voorkomen of uitstellen. Ook daar geldt weer: minder kosten en overlast voor de klant.

Maatschappelijke impact? (maximaal 200 woorden)

De techniekbranche kampt met een groot personeelstekort en een hoge werkdruk. Door het gebruik van een slimme AI-assistent kunnen monteurs eerder zelfstandig aan het werk. In plaats van een senior monteur, neemt Manuel ze nu bij de hand. Ervaren monteurs zijn minder tijd kwijt aan het begeleiden en beantwoorden van vragen van minder ervaren collega's. Ze krijgen meer ruimte voor vakmanschap en declarabel werk. We kunnen daarnaast makkelijker zij-instromers aannemen met Manuel als digitale vraagbaak. Iedereen kan het vak leren met een slimme collega als Manuel die je constant helpt. Hij is bovendien meertalig, waardoor ook monteurs met een andere achtergrond kunnen instromen. Omdat monteurs sneller werken en dus meer klanten kunnen bezoeken op een dag, neemt de totale werkdruk af.

Door het afvloeien van oudere medewerkers die over een schat aan kennis en ervaring beschikken, lekt er ook veel kennis weg uit de sector. Door kennis tijdens de hele loopbaan van een medewerker vast te leggen in Manuel, blijft het altijd beschikbaar voor bedrijven en nieuwe collega's.

Manuel voorkomt dat we onnodige ritten maken naar klanten. Vaak zullen servicemedewerkers het probleem immers telefonisch kunnen oplossen, of kan de klant dat zelf, met de aanwijzingen van Manuel. Minder ritten betekent minder CO2-uitstoot en een betere MVO-score.

Met het voorkomen van preventieve vervanging draagt Manuel tevens bij aan circulariteit. Onderdelen krijgen een langer leven en er zo besparen we op (schaarse) materialen.

Schaalbaarheid? (maximaal 200 woorden)

We rollen de AI-assistent gefaseerd uit. Op de binnendienst wordt er al volop mee gewerkt. Van de monteurs doet 85% dat nu. Het streven is dat alle monteurs en binnendienstmedewerkers er straks mee werken. De standaardfunctionaliteiten van de app zijn de Chatfunctie, de Kennisbank en Vakkennis. Manuel AI heeft daar voor ons een eigen 'ervaringsbank' aan toegevoegd. Hierin kunnen monteurs die daartoe bevoegd zijn, eigen oplossingen en handelwijzen archiveren die ze in de praktijk hebben toegepast. Collega's krijgen die te zien als ze Manuel een vraag stellen over een soortgelijke situatie. Ook hebben we onze eigen documentatie over wtw-systemen in Manuel laten zetten. In feite is het dus schaalbaar naar alle soorten installaties en zijn er steeds nieuwe functionaliteiten aan toe te voegen. Met de makers van Manuel wisselen we geregeld ideeën uit over mogelijke toevoegingen en verbeteringen. En Manuel zorgt met updates voor steeds nieuwe features.

Belang voor de technieksector? (maximaal 200 woorden)

Met AI-assistenten als Manuel kan de installatiebranche efficiënter werken. Het doel is niet om mensen te vervangen, maar om de mensen te ondersteunen die we hard nodig hebben maar beperkt voorhanden zijn. We kunnen uit een grotere vijver vissen op de arbeidsmarkt, want Manuel neemt ook branchevreemde kandidaten bij de hand en leidt ze op. Het vak wordt wellicht ook 'sexyer' met dit soort hippe AI-tools en kan daardoor meer of andere instroom op gang brengen.

We vergroten tevens het werkplezier met Manuel, want wat is er niet mooier dan voor elke uitdaging een oplossing vinden, met hulp van een digitale collega? Om een tevreden klant achter te laten die je niet lang hebt hoeven ophouden en er toch weer warmpjes bij zit. Om een vinkje te zetten achter klus 1 en door te kunnen naar klus 2.

Het voorkomen van fouten is een niet te onderschatten winst van deze toepassing voor de sector. Met fouten – door werkdruk en de noodzaak jonge mensen snel zelfstandig aan het werk te zetten - verliezen we tijd, schaden we ons imago en lopen de kosten onnodig op. Met hulp van Manuel komen er beduidend minder fouten voor.

Optimale benutting door de technieksector? (200 woorden)

Er zijn geen belemmeringen voor de uitrol van deze innovatieve AI-assistent. De app zit goed in elkaar, is gebruiksvriendelijk en compleet. De leverancier begeleidt ons bij de onboarding en in toolboxes. In feite is het een kwestie van de app installeren op je smartphone, tablet of desktop en je kunt aan de slag. Belangrijk is wel om mensen goed te begeleiden in de overgang naar deze werkwijze. Voor oudere monteurs is het soms nog even wennen. En voor iedereen geldt dat een goede instructie voor het ingeven van prompts, cruciaal is. De kwaliteit van de input bepaalt immers ook de kwaliteit van de output.

Ketensamenwerking? (maximaal 200 woorden)

Ketensamenwerking is hier niet van toepassing. Wel is er uiteraard samenwerking met de producent van de app, Manuel AI. Dat bedrijf werkt weer samen met diverse leveranciers van HVAC-producten om de database zo compleet mogelijk te maken.

Uitsmijter?

Monteurs hebben voortaan altijd een slimme collega in hun broekzak: Manuel. Een collega die nooit ziek is, alles onthoudt en iedereen slimmer maakt. Met Manuel zetten we kennis om in kracht. Geen vragen meer zonder antwoorden, geen monteurs meer zonder houvast. Zo maken we de installatiebranche slimmer, sneller en toekomstbestendig.