



SNOWPilot

Reflectie

**Bachelor in de Toegepaste Informatica
keuzerichting APP**

Toon Van Dyck

Academiejaar 2024-2025

Campus Geel, Kleinhoefstraat 4, BE-2440 Geel

REFLECTIE

In dit document blik ik terug op mijn stageproject en mijn stageperiode bij Defensie. Ik reflecteer op de ervaringen die ik heb opgedaan, de vaardigheden die ik heb ontwikkeld en hoe ik als persoon ben gegroeid. Daarnaast bespreek ik de inzichten en kennis die ik tijdens deze stage heb verworven.

Inleiding

De afgelopen drie maanden liep ik stage bij Defensie, meer bepaald bij het Competentiecentrum Vliegend Materieel en Communicatie- en Informatiesystemen (CC V&C) in Peutie. Tijdens deze periode kreeg ik de kans om me te verdiepen in de interne systemen en technologieën die Defensie gebruikt in haar dagelijkse werking.

Deze stage bood mij niet alleen een beter inzicht in hoe IT binnen een overheidsorganisatie wordt ingezet, maar ook de mogelijkheid om mijn technische en professionele vaardigheden verder te ontwikkelen. In dit document reflecteer ik op de belangrijkste uitdagingen, leermomenten en successen die ik heb ervaren. Daarnaast ga ik in op mijn persoonlijke groei en de impact die deze stage heeft gehad op mijn verdere ontwikkeling als IT'er.

Reflectie over het stageproject

Bij de start van mijn stage werd uitgelegd dat het project bedoeld was als een proof of concept om aan hogere leidinggevenden te tonen hoe AI kan bijdragen aan een efficiëntere werking van de servicedesk binnen Defensie. Daarnaast bood dit project een mooie kans om de kracht en toepasbaarheid van AI binnen de organisatie te tonen. Het eindresultaat heeft de verwachtingen overtroffen en wordt momenteel overwogen om effectief in productie over te zetten.

Wat betreft de realisatie zelf ben ik erin geslaagd om de vooraf bepaalde doelstellingen te behalen. Het project omvatte twee essentiële functionaliteiten, enerzijds moest de digitale agent in staat zijn om vragen van medewerkers te beantwoorden op basis van specifiek getrainde data, en anderzijds moest de agent automatisch een ticket kunnen aanmaken wanneer een probleem niet kon worden opgelost. Het behalen van deze doelstellingen was het resultaat van een goede projectplanning aan het begin van mijn stage en de waardevolle ondersteuning die ik kreeg van collega's binnen Defensie wanneer ik vastliep.

Daarnaast heb ik op eigen initiatief een extra functionaliteit toegevoegd, namelijk de mogelijkheid om feedback van gebruikers te verzamelen en te loggen. Deze toevoeging biedt waardevolle inzichten in hoe de tool wordt gebruikt en waar optimalisaties mogelijk zijn. Dergelijke data-analyses zijn ook van strategisch belang voor hiërarchische meerderen binnen de organisatie, aangezien zij steeds meer belang hechten aan meetbare resultaten die onderbouwd zijn door data.

Toch zijn er ook verbeterpunten voor de huidige opzet. Zo is het ticketproces op dit moment vrij algemeen. In de toekomst zou de agent verder kunnen worden uitgebreid met een functionaliteit die op basis van het soort probleem automatisch bepaalt naar welke specifieke dienst of persoon het ticket moet worden doorgestuurd. Dit zou de opvolging van incidenten nog efficiënter maken.

Tot slot wil ik graag mijn waardering uiten voor mijn stagebegeleider Michiel Verboven en mijn stagementor Commandant Alain De Keyser. Hun begeleiding en ondersteuning tijdens dit project hebben een belangrijke rol gespeeld tijdens dit project. Meneer Verboven stond altijd klaar om mijn vragen over de verwachtingen vanuit de opleiding

te beantwoorden en bood duidelijkheid wanneer ik deze nodig had. De samenwerking met Commandant De Keyser verliep bijzonder vlot en aangenaam. Hij was steeds bereikbaar en dacht actief mee over het project. Zijn inzichten en ervaring hebben mijn leerproces op een positieve manier beïnvloed.

Persoonlijke reflectie

De stage was voor mij een waardevol leermoment waarin ik de kans kreeg om de IT-werking binnen Defensie van dichtbij te ervaren. Een belangrijk persoonlijk doel was om na te gaan of de kennis en vaardigheden die ik tijdens mijn bacheloropleiding heb opgedaan voldoende waren om een volwaardige IT-functie binnen Defensie uit te oefenen. Daarnaast wilde ik ook onderzoeken of ik kon werken met hun interne systemen en technologieën, ondanks het feit dat ik hier vooraf geen ervaring mee had.

Verder was ik benieuwd naar hoe een grote organisatie zoals Defensie omgaat met IT-processen en samenwerking tussen verschillende diensten. Tijdens de opleiding werkte ik vaak in een kleine groep aan projecten, maar deze stage bood mij voor het eerst inzicht in hoe IT wordt ingezet en beheerd op organisatieniveau. In het begin had ik de vrees dat ik er alleen voor zou staan wanneer ik tegen moeilijkheden aanliep. Die vrees bleek volledig onterecht. Telkens wanneer ik hulp nodig had, werd ik doorverwezen naar collega's of externe partners die bereid waren om mee te denken en mij constructief advies gaven. Deze bereidwilligheid om te helpen creëerde een leerzame en ondersteunende werkomgeving.

Ook waren er regelmatig feedbackmomenten ingepland, waarin ik mijn vooruitgang kon voorleggen aan mijn stagementor en andere verantwoordelijken. Dankzij deze momenten kon ik tijdig bijsturen waar nodig en toewerken naar een zo goed mogelijk eindresultaat.

Bij het begin van mijn stage zag ik het als een grote uitdaging om zelfstandig aan een project te werken. Hoewel ik enthousiast was over het onderwerp, voelde ik ook onzekerheid. Zou ik wel voldoende kennis en structuur hebben om dit tot een goed einde te brengen? Het project was volledig aan mij toegewezen en ik moest op regelmatige basis mijn vooruitgang rapporteren aan mijn stagementor. In het begin was dat best spannend, omdat ik geen medestudenten had om op terug te vallen. Maar juist die verantwoordelijkheid heeft me doen groeien. Ik leerde zelf keuzes te maken, beslissingen te onderbouwen en deze op een duidelijke manier terug te koppelen aan mijn begeleiders. Naarmate de stage vorderde, merkte ik dat ik steeds meer vertrouwen kreeg in mijn aanpak en zelfstandigheid. Dit project werd daardoor echt iets van mij. Ik kon er mijn eigen visie in leggen en kreeg daar ook het vertrouwen voor. Die ervaring heeft me niet alleen als IT'er sterker gemaakt, maar ook als professional in het algemeen.

Tot slot heb ik geleerd hoe ik mijn werk op een professionele en overtuigende manier kan presenteren aan anderen. Naar het einde van mijn stage toe groeide de interesse van mijn leidinggevende om mijn project verder te ontwikkelen tot een echte interne tool. Aangezien er binnen Defensie veel aandacht gaat naar beveiliging en gegevensbescherming, werd ik aangemoedigd om de securityaspecten van mijn oplossing diepgaander te onderzoeken. Deze inzichten verwerkte ik in een presentatie die ik kon gebruiken om andere diensten te overtuigen van de meerwaarde van mijn project.