

— MICROSOFT 365 COPILOT-IMPLEMENTATIE

Van Copilot-installatie naar AI die daadwerkelijk waarde levert.

Microsoft 365 Copilot implementeren vraagt om meer dan licenties activeren. We helpen organisaties in vijf fases: Readiness, Strategy, Pilot, Rollout en Scale.

— IN HET KORT

Microsoft 365 Copilot implementeren vraagt om meer dan licenties activeren. We helpen organisaties in vijf fases: Readiness, Strategy, Pilot, Rollout en Scale.

FASES	Readiness, Strategy, Pilot, Rollout, Scale
DOORLOPEND	Security, governance, adoptie en meting
VOOR	Organisaties met Microsoft 365 die Copilot invoeren
START	Een Copilot-readinessgesprek

WAT U KRIJGT

- Copilot Readiness Report
- Copilot Strategy & Roadmap
- Pilot Evaluation
- Organization-wide Adoption
- AI & Agent Roadmap

— GEBOUWD OP ONZE DIENSTEN

01	02	03	04	05
AI-readiness scan	AI-strategie & roadmap	AI-implementatie	AI-geletterdheid	AI-governance

Copilot is geen IT-project

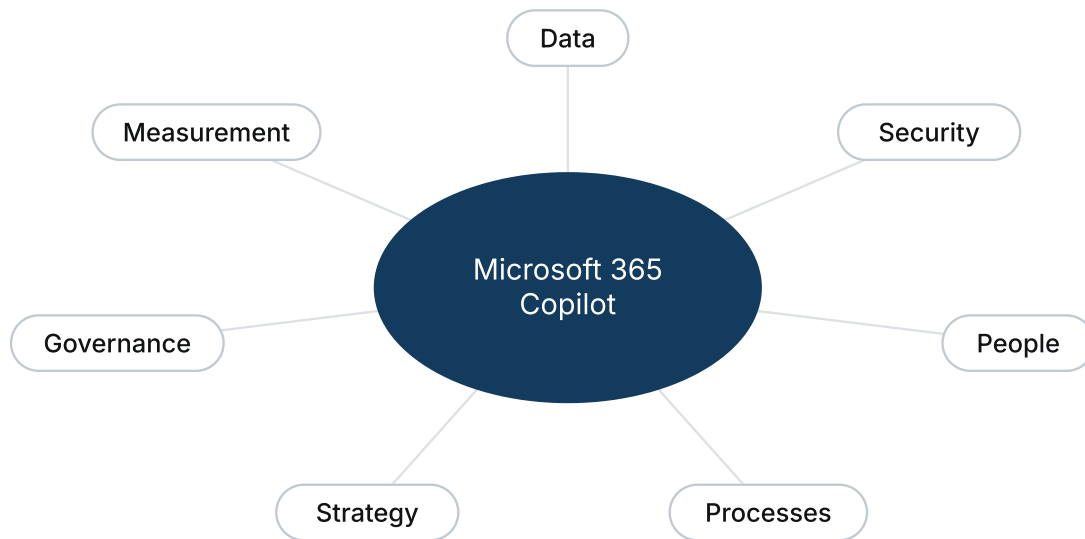
Microsoft 365 Copilot is technisch relatief eenvoudig te activeren. De uitdaging zit in het veilig beschikbaar maken van data, het vinden van waardevolle toepassingen, het veranderen van werkprocessen en het aantoonbaar maken van de opbrengst.

Een succesvolle implementatie bestaat daarom uit meerdere disciplines: technologie, data, security, strategie, medewerkers, processen, governance en het meten van waarde. Copilot zit op het snijvlak daarvan.

Wat er gebeurt als Copilot toch als IT-project wordt aangepakt, is vrij voorspelbaar. De licenties worden toegewezen, er gaat een introductiemail rond en een paar weken later gebruikt alleen een handvol enthousiastelingen het nog. De rest valt terug op de oude werkwijze, omdat niemand heeft laten zien welke taak er nu precies anders kan.

Daarom beginnen we bij het werk zelf. Welke taken kosten veel tijd, welke informatie is moeilijk vindbaar en waar zit herhaling in? Vanuit dat beeld richten we de techniek in, leggen we vast wat wel en niet mag en meten we of het gebruik ook echt iets oplevert.

De disciplines rond Copilot



Data

Copilot werkt met de informatie waartoe gebruikers toegang hebben. Goede data governance is daarom een belangrijk onderdeel van readiness.

Security

Identiteit, toegang, sensitivity labels en DLP bepalen wat Copilot wel en niet mag zien.

People

Adoptie bepaalt uiteindelijk of de investering daadwerkelijk waarde oplevert.

Processes

De winst ontstaat waar werkprocessen veranderen: vergaderen, rapporteren, informatie vinden.

Strategy

Zonder keuzes blijft Copilot een verzameling experimenten. Strategie bepaalt waar het om gaat.

Governance

Regels en verantwoordelijkheden worden belangrijker naarmate AI breder binnen de organisatie wordt ingezet.

Measurement

Wat niet gemeten wordt, blijft een gevoel. Adoptie, gedrag en impact maken de opbrengst zichtbaar.

Eén aanpak. Vijf fases.

Een organisatie installeert Copilot niet, ze doorloopt een traject. Elke fase beantwoordt één vraag en levert één concreet resultaat op.

01 Readiness BEOORDELEN Is de organisatie er klaar voor?	02 Strategy PRIORITEREN Waar levert Copilot waarde op?	03 Pilot VALIDEREN Werkt het in de praktijk?	04 Rollout ADOPTEREN Hoe wordt het onderdeel van het dagelijkse werk?	05 Scale UITBOUWEN Wat komt hierna?
SECURITY	GOVERNANCE	ADOPTION	MEASUREMENT	
Fase	Kernvraag	Resultaat		
01 Readiness	Is de organisatie er klaar voor?	Copilot Readiness Report		
02 Strategy	Waar levert Copilot waarde op?	Copilot Strategy & Roadmap		
03 Pilot	Werkt het in de praktijk?	Pilot Evaluation		
04 Rollout	Hoe wordt het onderdeel van het dagelijkse werk?	Organization-wide Adoption		
05 Scale	Wat komt hierna?	AI & Agent Roadmap		

Wat leveren we op?

Na elke fase heeft de organisatie iets concreets in handen: een document waarmee de volgende beslissing kan worden genomen.

01 · READINESS

Copilot Readiness Report

De technische status, de staat van uw data, security en compliance, de belangrijkste risico's en een concrete aanbeveling voor de pilot.

02 · STRATEGY

Copilot Strategy & Roadmap

Strategische doelen, persona's, geprioriteerde use cases, KPI's en een roadmap met een aanbevolen pilotgroep.

03 · PILOT

Pilot Evaluation

Gebruiksdata, feedback, de use cases die werken, de problemen die opdoken, trainingsbehoeften en aanbevelingen voor de uitrol.

04 · ROLLOUT

Organization-wide Adoption

Een gefaseerd uitrolplan, communicatie, training per rol, een champions-netwerk, support en een adoption dashboard.

05 · SCALE

AI & Agent Roadmap

Analyse van adoptie en impact, nieuwe use cases, een agent-roadmap, integratiemogelijkheden en governance voor de volgende fase.

FASE 01

Readiness *Is de organisatie er klaar voor?*

Deze fase onderzoekt of de organisatie technisch, organisatorisch en qua data klaar is om Copilot verantwoord te gebruiken. We kijken mee in de omgeving zelf en spreken de mensen die er dagelijks mee werken. Het antwoord bepaalt of u kunt starten en waar eerst nog werk ligt.

Technical readiness

We beginnen in de Microsoft 365-tenant. Welke licenties zijn toegewezen, hoe is Entra ID ingericht, staat Exchange Online in de cloud en zijn de Microsoft 365-apps actueel genoeg om Copilot te ondersteunen? Samen met uw beheerders lopen we de toegangsconfiguratie en de overige technische randvoorwaarden door. Dit is meestal het kortste deel van het onderzoek, omdat de techniek verder is dan men denkt.

Data readiness

Copilot ziet alles waar een gebruiker bij kan. Daarom nemen we SharePoint, Teams en OneDrive door: hoe zijn documenten gestructureerd, wie heeft waar toegang toe en welke sites staan open voor de hele organisatie terwijl dat nooit zo bedoeld was? We brengen oversharing in kaart, sporen verouderde documenten op die Copilot anders als actuele waarheid presenteert en bepalen welke bronnen er voor de eerste use cases echt toe doen. Hier ligt in de praktijk het meeste werk.

Security en compliance

Met uw security- en compliancecollega's beoordelen we Microsoft Purview, de sensitivity labels, het DLP-beleid, privacy en de bewaartermijnen. We toetsen of gevoelige informatie herkenbaar gelabeld is en of het toegangsbeleid standhoudt zodra Copilot gegevens uit verschillende hoeken van de omgeving combineert. Wat nog niet klopt, beschrijven we als concrete actie met een eigenaar erbij.

Hoe we dat onderzoeken

We voeren gesprekken met IT, security, een aantal eindgebruikers en iemand uit het management, en kijken daarnaast met leesrechten mee in de omgeving. Elk onderdeel krijgt een status en een verbeteractie. Zo weet u na afloop wat u zelf kunt oppakken, waar u hulp bij nodig heeft en welke afdeling zich het beste leent voor een pilot.

— RESULTAAT

Copilot Readiness Report

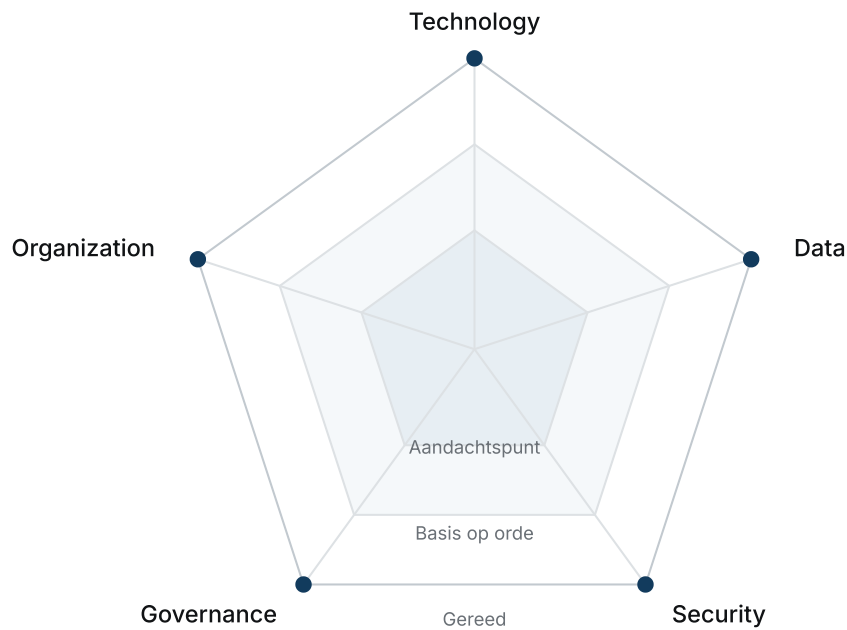
De technische status, de staat van uw data, security en compliance, de belangrijkste risico's met hun impact, verbeterpunten met een eigenaar, readiness per onderdeel en een onderbouwde aanbeveling voor de pilot.

KERNVRAAG

Is de organisatie er klaar voor?

Readiness-radar

Assessmentframework: de vijf onderdelen van het Copilot-readinessonderzoek. Zonder scores, die volgen uit uw eigen assessment.



Technology

Tenant, licenties, identiteit, Exchange Online, de Microsoft 365-apps en de technische randvoorwaarden.

Data

Structuur en toegangsrechten in SharePoint, Teams en OneDrive, oversharing, verouderde content en de belangrijkste bronnen.

Security

Purview, sensitivity labels, DLP, privacy en het toegangsbeleid dat bepaalt wat Copilot mag zien.

Governance

Wie besluit, wie beheert en welke regels gelden voor het gebruik van AI in de organisatie.

Organization

Draagvlak, eigenaarschap, beschikbare tijd en de bereidheid om werkwijzen aan te passen.

FASE 02

Strategy *Waar levert Copilot waarde op?*

Deze fase bepaalt waarvoor de organisatie Copilot daadwerkelijk wil inzetten. Het dagelijkse werk staat centraal, de technologie volgt. We werken met de teams zelf, want zij weten waar de tijd blijft.

Strategische doelen

In werksessies met management en teams zoeken we het werk op waar tijd verdwijnt. Vergaderingen die nagewerkt moeten worden, rapportages die elke maand opnieuw worden samengesteld, informatie die in vier systemen tegelijk staat en documenten die niemand meer terugvindt. Die observaties koppelen we aan de doelen die er dit jaar toe doen, zodat Copilot iets wordt waar het management ook op stuurt.

Use cases

Uit die sessies komt een lijst met concrete toepassingen. Deze komen bij vrijwel elke organisatie terug:

- Vergaderingen samenvatten
- Documenten analyseren
- Rapportages voorbereiden
- E-mails opstellen
- Informatie uit meerdere documenten combineren
- Presentaties voorbereiden
- Research
- Interne kennis ontsluiten

Persona's

Use cases koppelen we aan functies, want een manager heeft iets anders aan Copilot dan een consultant. Management: vergaderingen, rapportages en besluitvorming. Sales: klantvoorbereiding, e-mail en CRM-informatie. HR: beleid, vacatures en interne communicatie. Consultants: research, analyses en rapportages. Projectmanagement: vergaderingen, planning en documentatie. Per persona beschrijven we welke taken veranderen en welke training daarbij hoort.

Prioritering

Elke use case beoordelen we op potentiële tijdsbesparing, frequentie, aantal gebruikers, complexiteit, risico, beschikbaarheid van data en verwachte businesswaarde. Die scores zetten we uit in een matrix van waarde tegen complexiteit. Wat linksboven landt, pakt u als eerste op. De rest krijgt een plek op de roadmap of valt bewust af.

KPI's

Per use case spreken we af wat we gaan meten, zodat de pilot straks iets te laten zien heeft. Denk aan de tijd die een maandrapportage kost, de doorlooptijd van een offerte of het aantal keer dat iemand informatie zelf terugvindt zonder een collega te mailen.

RESULTAAT

Copilot Strategy & Roadmap

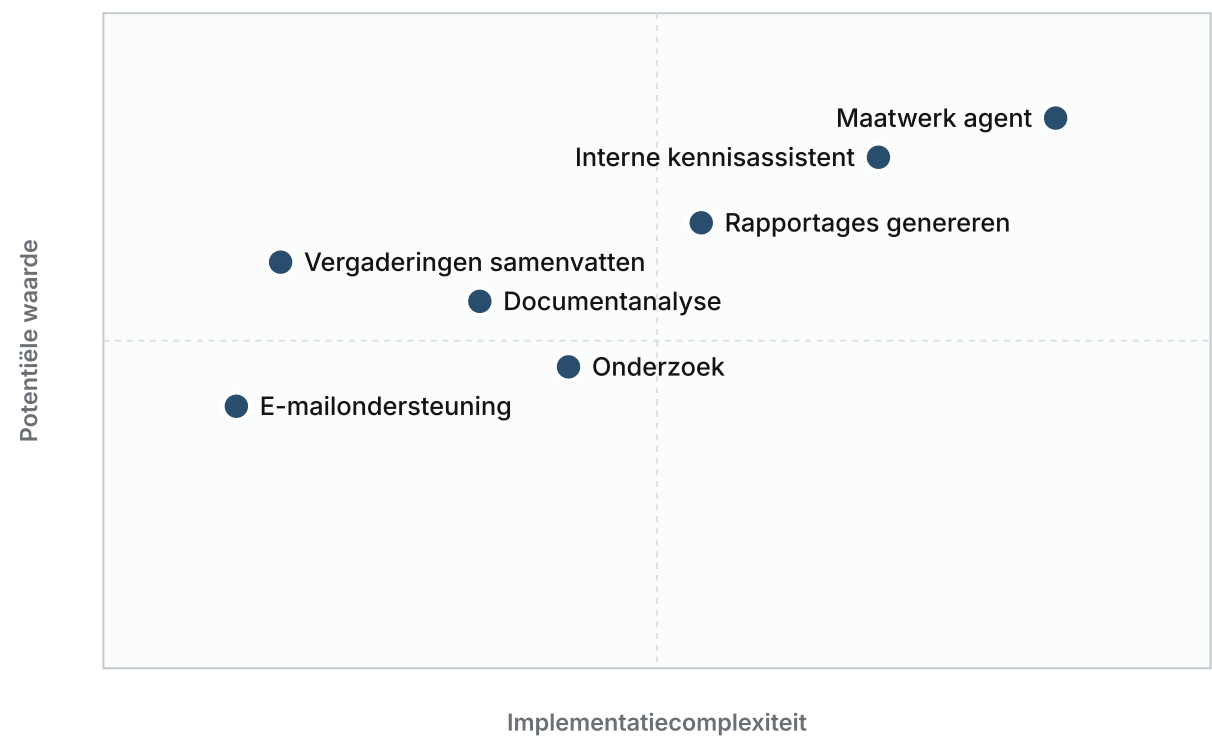
Strategische doelen, persona's, geprioriteerde use cases, verwachte voordelen, KPI's, een roadmap en een aanbevolen pilotgroep.

KERNVRAAG

Waar levert Copilot waarde op?

Prioriteringsmatrix voor use cases

De posities zijn illustratief en geen empirische scores. Welke use case bovenaan staat, verschilt per organisatie.



Use case	Doelgroep	Potentiële waarde	Complexiteit	Copilot in
Vergaderingen samenvatten	Iedereen die veel vergadert	Hoog bij veel vergaderingen	Laag	Teams
E-mailondersteuning	Sales, support, management	Middel	Laag	Outlook
Documentanalyse	Consultants, beleid, juridisch	Hoog	Middel	Word, Copilot Chat
Onderzoek	Consultants, analisten	Middel tot hoog	Middel	Copilot Chat
Rapportages genereren	Management, finance, projectmanagement	Hoog	Middel tot hoog	Word, Excel, PowerPoint
Interne kennisassistent	Hele organisatie	Hoog bij goede data	Hoog	Copilot Chat, SharePoint
Maatwerk agent	Eén specifiek proces	Hoog voor dat proces	Hoog	Copilot Studio

FASE 03

Pilot *Werkt het in de praktijk?*

Copilot wordt eerst gecontroleerd getest met een beperkte groep gebruikers. Zo weet u wat werkt voordat de hele organisatie meedoet. De pilot duurt lang genoeg om gewenning te laten ontstaan en kort genoeg om er scherp op te blijven.

Pilotgroep

Twintig tot vijftig gebruikers uit verschillende functies, met een representatieve mix van rollen en ervaring. We zetten er bewust ook een paar sceptici in. Hun bezwaren zijn precies wat u wilt horen voordat de rest van de organisatie aan de beurt is.

Technische inrichting

Licenties, gebruikersgroepen, configuratie, security, toegang en een afgebakende pilotomgeving. De risico's uit het readiness-onderzoek toetsen we hier in de praktijk: houden de afspraken over toegang en labels stand zodra mensen er echt mee werken?

Use-case-experimenten

Medewerkers werken met scenario's uit hun eigen praktijk. Drie vergaderingen laten samenvatten, twee versies van een contract vergelijken, een maandrapportage voorbereiden of informatie uit beleidsdocumenten verzamelen. Elk experiment heeft een eigenaar en een moment waarop we samen kijken wat het heeft opgeleverd.

Training

Copilot fundamentals, prompten, context geven en resultaten controleren, toegepast in Word, Excel, PowerPoint, Outlook en Teams. We trainen in kleine groepen met documenten van de deelnemers zelf, omdat algemene demo's zelden blijven hangen.

Feedback en meting

We verzamelen gebruiksdata en spreken de deelnemers met vaste tussenpozen. Wat werkt, wat levert niets op, waar ontstaan problemen, welke training ontbreekt en welke data-issues duiken op? Die signalen bepalen wat er in de uitrol anders moet.

RESULTAAT

Pilot Evaluation

Gebruiksdata, feedback, de use cases die werken, problemen, trainingsbehoeften, technische issues, security- en data-issues, KPI-resultaten en aanbevelingen voor de uitrol.

KERNVRAAG

Werkt het in de praktijk?

Pilot journey

01 Select

Een representatieve groep van twintig tot vijftig gebruikers uit verschillende functies.

02 Configure

Licenties, gebruikersgroepen, security en toegang voor de pilotomgeving.

03 Train

Copilot fundamentals, prompten, context geven en resultaten controleren, per app.

04 Experiment

Concrete scenario's: vergaderingen samenvatten, documenten vergelijken, rapportages voorbereiden.

05 Measure

Gebruik, feedback, waardevolle use cases, problemen en data-issues.

06 Learn

Wat werkt, wat ontbreekt en wat de uitrol nodig heeft.

FASE 04

Rollout *Hoe wordt het onderdeel van het dagelijkse werk?*

Een geslaagde pilot is nog geen geslaagde organisatiebrede invoering. In deze fase verschuift de aandacht naar adoptie: hoe wordt Copilot onderdeel van het dagelijkse werk? Techniek is hier het kleinste onderdeel.

Gefaseerde uitrol

We rollen uit in waves, zodat support en training het bij kunnen benen. Een voorbeeld: wave 1 management, wave 2 sales en HR, wave 3 consultants, wave 4 operations, wave 5 de rest van de organisatie. De volgorde verschilt per organisatie en volgt meestal de use cases die in de pilot het beste werkten.

Verandering en adoptie

Communicatie, introductiesessies, training, workshops, een FAQ, demo's, office hours en feedbackkanalen. Het belangrijkste is dat mensen zien wat een collega met hetzelfde werk ermee doet. Eén herkenbaar voorbeeld uit het eigen team overtuigt meer dan een presentatie van de leverancier.

Champions

Een intern champions-netwerk. Champions helpen collega's, verzamelen use cases, signaleren problemen, delen wat werkt en geven feedback aan het projectteam. Wij helpen bij het selecteren, trainen en zichtbaar maken van die groep, en zorgen dat er tijd voor is in hun agenda.

Training per rol

Managers: Copilot voor vergaderingen, besluitvorming en rapportages. HR: beleid, communicatie en documentwerk. Sales: klantvoorbereiding en communicatie. Consultants: research, analyse en rapportages. Elke training werkt met documenten en situaties uit het eigen werk, zodat mensen er daarna meteen mee verder kunnen.

Support en meting

We richten support in voor de vragen die na de training komen en zetten een adoption dashboard op met gebruik, actieve gebruikers en de populairste functies per afdeling. Teams die achterblijven, krijgen gerichte hulp in plaats van een herinneringsmail.

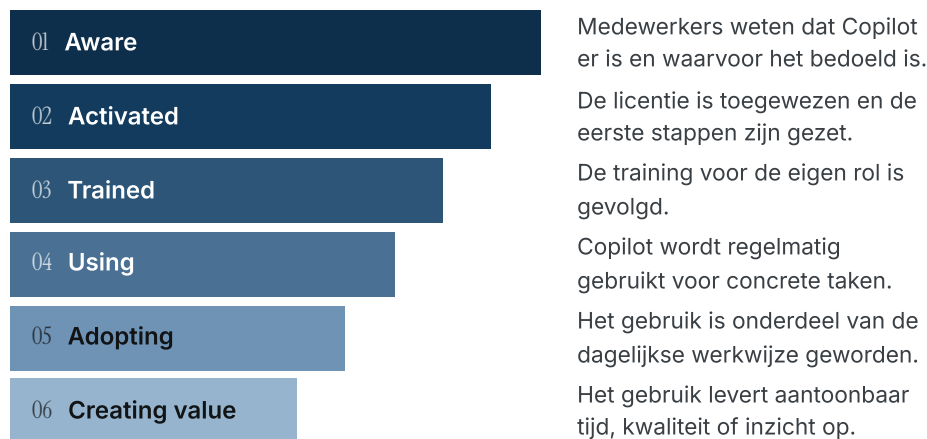
RESULTAAT

Organization-wide Adoption

Een gefaseerd uitrolplan, gebruikersgroepen, communicatie, training per rol, een champions-netwerk, support, een adoption dashboard en een feedbackmechanisme.

Adoptiefunnel

De funnel laat het proces zien, geen percentages. Die komen uit uw eigen adoption dashboard.



KERNVRAAG

Hoe wordt het onderdeel van het dagelijkse werk?

FASE 05

Scale *Wat komt hierna?*

De implementatie eindigt niet wanneer Copilot is uitgerold. De volgende stap is kijken hoe de organisatie AI verder kan inzetten. Copilot is dan het startpunt voor wat daarna komt.

Meten

Gebruik, adoptie, populaire functies, verschillen tussen afdelingen, achterblijvende gebruikersgroepen, productiviteit en business impact. Die cijfers koppelen we aan de KPI's uit de strategiefase, zodat het gesprek over de opbrengst op feiten kan worden gevoerd.

Nieuwe use cases

De uitrol levert altijd toepassingen op die vooraf niemand had bedacht. Die verzamelen we, beoordelen we opnieuw op waarde en complexiteit en zetten we op de roadmap.

Custom agents

Organisatiespecifieke agents, bijvoorbeeld een HR-agent die vragen over verlof en beleid beantwoordt, een sales-agent die klantinformatie verzamelt of een policy-agent die documenten toetst aan interne regels. We bouwen ze in Copilot Studio, beginnen klein en testen met de mensen die het werk doen.

Integraties

AI verbinden met CRM, ERP, kennisbanken, databases en interne systemen, zodat antwoorden ook buiten de Microsoft 365-wereld kloppen. Per integratie wegen we waarde, beheerlast en risico tegen elkaar af.

Governance

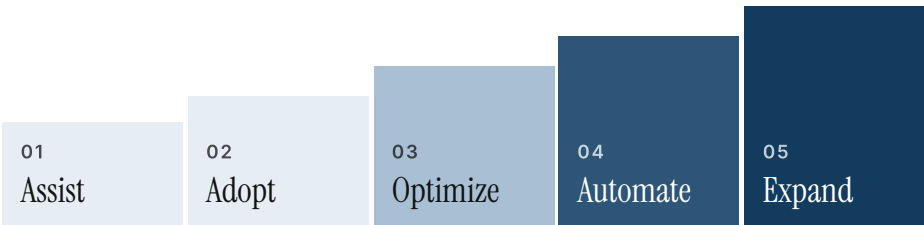
Naarmate het aantal AI-toepassingen groeit, ontstaan processen voor goedkeuring van agents, datatoegang, testen, eigenaarschap, monitoring en lifecycle management. We leggen vast wie waarover besluit en wanneer een toepassing wordt uitgefaseerd, zodat het portfolio overzichtelijk blijft.

RESULTAAT

AI & Agent Roadmap

Adoptieanalyse, impactanalyse, nieuwe use cases, een agent-roadmap, integratiemogelijkheden, governance, nieuwe business cases en de volgende implementatiefases.

AI-volwassenheid



KERNVRAAG

Wat komt hierna?

	Wat er gebeurt	Technologie	Organisatie	Wat het oplevert
Assist	Medewerkers gebruiken de standaardfunctionaliteit van Copilot.	Microsoft 365 Copilot in Word, Excel, PowerPoint, Outlook en Teams.	Training en spelregels voor verantwoord gebruik.	Tijdwinst op individuele taken.
Adopt	Copilot wordt onderdeel van dagelijkse werkprocessen.	Copilot Chat met organisatiedata, gedeelde prompts en templates.	Champions, training per rol en een vaste plek in werkafspraken.	Nieuwe werkwijzen per team.
Optimize	De organisatie meet gebruik en verbetert use cases.	Adoption dashboard, Copilot-analytics en feedbackkanalen.	Eigenaarschap per use case en een cyclus van meten en bijsturen.	Onderbouwde keuzes over uitbreiding.
Automate	Custom agents en workflows nemen delen van processen over.	Copilot Studio, agents en connectors naar interne systemen.	Governance voor agents: goedkeuring, eigenaarschap en monitoring.	Processen die gedeeltelijk zelfstandig lopen.
Expand	AI wordt een structureel onderdeel van de organisatie.	Integraties met CRM, ERP, kennisbanken en databases.	Portfoliobeheer van AI-toepassingen en lifecycle management.	Een organisatie die AI gericht blijft uitbouwen.

Security, governance, adoptie en meting lopen door het hele traject

Governance is geen zesde fase. Deze vier thema's komen in elke fase terug, van het eerste assessment tot de agent-roadmap.

01	02	03	04	05
Readiness	Strategy	Pilot	Rollout	Scale
SECURITY				
GOVERNANCE				
ADOPTION				
MEASUREMENT				

Security

Copilot ziet alles waartoe een gebruiker toegang heeft. Daarom kijken we vanaf het eerste assessment naar identiteit, toegangsrechten, sensitivity labels, DLP en de inrichting van Purview. In de pilot toetsen we of die afspraken standhouden in het echte werk, en bij de uitrol bewaken we dat nieuwe gebruikersgroepen niet meer te zien krijgen dan de bedoeling is.

Adoption

Techniek verandert niets zonder gedrag. Communicatie, training per rol, workshops, een champions-netwerk en zichtbare steun vanuit het management bepalen of mensen Copilot echt gaan gebruiken. In de pilot leren we welke ondersteuning werkt, in de uitrol schalen we die op, en daarna houden we het op peil voor nieuwe medewerkers.

Governance

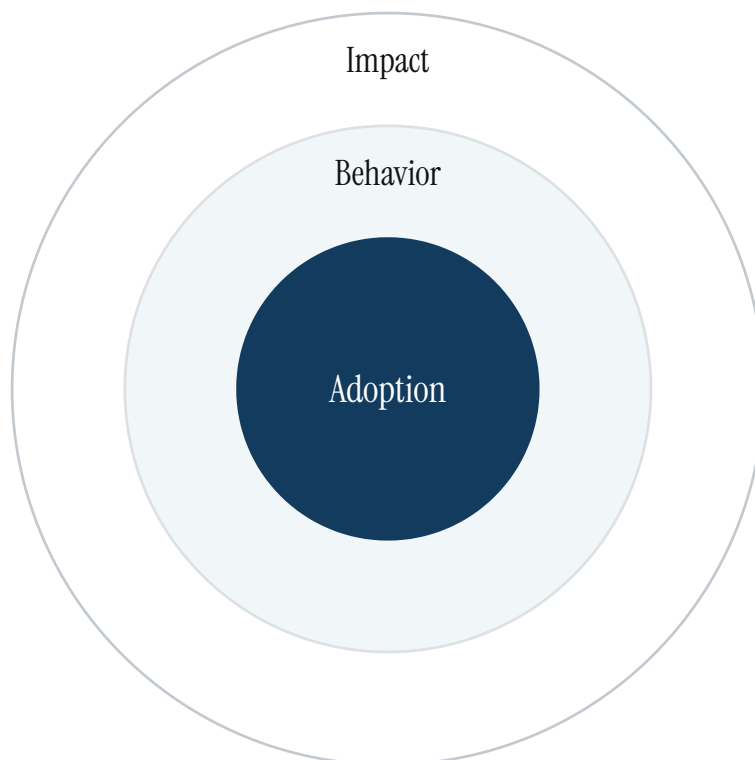
Beleid, verantwoordelijkheden en spelregels die meegroeien met het gebruik. In het begin gaat het over wie besluit en wat medewerkers wel en niet met Copilot mogen doen. Zodra er agents bij komen, gaat het ook over goedkeuring, eigenaarschap, testen, monitoring en het uifaseren van toepassingen die niet meer gebruikt worden.

Measurement

Wat niet gemeten wordt, blijft een gevoel. We spreken in de strategiefase KPI's af, meten in de pilot of ze haalbaar zijn en volgen tijdens de uitrol adoptie, gedrag en effect. Die cijfers sturen de volgende keuzes: welke use cases uitbreiden, welke teams extra hulp nodig hebben en waar een agent meer oplevert dan een training.

Van AI-gebruik naar aantoonbare waarde

Copilot levert niet vanzelf productiviteit op. Daarom meten we waarde op drie niveaus, van gebruik tot effect.



Adoption

Gebruiken mensen Copilot daadwerkelijk? Actieve gebruikers, gebruiksfrequentie en de functies die worden gebruikt, per afdeling en per rol.

Behavior

Verandert de manier waarop mensen werken? Werkwijzen die zijn aangepast: minder tijd aan samenvatten, sneller rapporteren, informatie vaker gevonden.

Impact

Levert dat aantoonbare waarde op? Effect op doorlooptijd, kwaliteit, klanttevredenheid of kosten, gekoppeld aan de KPI's uit de strategiefase.

Plan een Copilot-readinessgesprek

Laat uw gegevens achter. We nemen binnen twee werkdagen contact op om te bespreken waar uw organisatie staat en wat een logische eerste stap is.

synaura.nl/nl/oplossingen/microsoft-365-copilot-implementatie

GEBOUWD OP ONZE DIENSTEN

01 · AI-readiness scan

Een gratis gesprek van een uur over hoe klaar uw organisatie is voor AI, met binnen een week een rapport met kansen, risico's en een concreet vertrekpunt.

02 · AI-strategie & roadmap

Een AI-strategie met echte keuzes, een kansanalyse van uw operatie en een roadmap die kansen, risico's, mensen, processen en technologie in de juiste volgorde zet.

03 · AI-implementatie

Herontwerp van werkprocessen met de mensen die het werk doen, onafhankelijke inrichting van tooling en begeleiding van de invoering tot het nieuwe proces staat en de resultaten meetbaar zijn.

04 · AI-geletterdheid

AI-geletterdheid per rol organiseren, vastleggen en levend houden: inventarisatie, een programma met vier niveaus, trainingen met School of Data Science en documentatie voor artikel 4 van de AI Act.

05 · AI-governance

Een licht en werkbaar governancekader voor AI: AI-register, beleid dat gelezen wordt, heldere rollen, naleving van de AI Act per systeem en een leverancierstoets, passend bij hoe uw organisatie besluit.

CONTACT

info@synaura.nl

synaura.nl/nl/oplossingen/microsoft-365-copilot-implementatie

VERDER LEZEN

Waarom losse AI-experimenten zelden schaal bereiken

synaura.nl/nl/inzichten/waarom-losse-ai-experimenten-zelden-schaal-bereiken

Vijf vragen die elk managementteam over AI moet beantwoorden

synaura.nl/nl/inzichten/vijf-vragen-die-elk-managementteam-over-ai-moet-beantwoorden