



Microsoft Teams & Microsoft 365 Copilot **Ontdek het extra potentieel**

inetum.

In 2017 werkte amper dertig procent van de bedrijven in België met online samenwerkingstools zoals Microsoft Teams. Vandaag kunnen we ons dat amper nog voorstellen. Zowat elke organisatie heeft digitale samenwerking inmiddels omarmd, en een tool als Teams is volledig ingeburgerd op de werkvloer. Toch benutten veel gebruikers nog altijd maar een fractie van de mogelijkheden van Teams. En met de integratie van AI in Teams komen daar alleen maar nieuwe mogelijkheden bij.

(Nog) meer halen uit Microsoft Teams

Zo gezegd, zo gedaan: in wat volgt nemen we Microsoft 365 Copilot voor u onder de loep. Zoals de naam zelf al aangeeft, gaat het hier om een **AI-assistent** die speciaal is ontworpen om meer te kunnen halen uit Microsoft 365-applicaties en -services, de Microsoft Edge-browser en het Microsoft Windows-besturingssysteem. Daarvoor maakt Microsoft Copilot gebruik van de geavanceerde generatieve AI-mogelijkheden van **GPT-4**, het grote taalmodel (LLM of Large Language Model) van **OpenAI**.

Microsoft 365 Copilot is een bedrijfstoepassing die zich het best laat aanwenden binnen een drietal **toepassingsdomeinen**, waarin ze ook het meest rendeert. Heel concreet kan u met deze tool uw creativiteit, uw productiviteit en uw vaardigheden verbeteren.



Creativiteit

Met Copilot creëert u automatisch mails en andere content, van teksten tot presentaties, van tabellen tot rekenbladen. Zo bespaart u kostbare tijd die u aan andere creatieve taken met een grotere toegevoegde waarde kan besteden.



Vaardigheden

De ondersteuning door Copilot laat u toe om beter te werken met Microsoft 365-tools en -toepassingen waar u minder bedreven in bent.



Productiviteit

Copilot als persoonlijke assistent verhoogt uw individuele productiviteit binnen Teams en vergemakkelijkt zo het samenwerken in die digitale omgeving.

“

Vandaag is het makkelijker dan ooit om met artificiële intelligentie aan de slag te gaan. Maar AI zal nooit je volledige gereedschapskist vervangen. Het groeit wel uit tot een belangrijke tool in die kist. Een tool die we moeten leren gebruiken, maar waarvan we de sterktes en zwaktes vaak nog moeten leren kennen.

Jeroen Baert,
Computerwetenschapper

”

Gebruiksvoorbeelden uit de praktijk

Naast toegang tot Microsoft Copilot zelf biedt Copilot voor Microsoft 365 u ook de nodige integraties met Copilot in Word, PowerPoint, Excel, Outlook, Teams, Loop en andere Microsoft 365-applicaties. Die integraties dienen als een bron van nieuwe toepassingsmogelijkheden waarmee u uw productiviteit en creativiteit een boost kan geven en zo heel wat tijd besparen. Hierbij een greep uit de mogelijke gebruiksscenario's:

Outlook

- Laat Copilot uw **e-mails opstellen** of binnengekomene **e-mails beantwoorden**.
- Laat Copilot de **e-mails samenvatten** die in uw afwezigheid, bijvoorbeeld tijdens uw vakantie, in uw inbox zijn aangekomen.

Teams

- Laat Copilot **notities nemen** tijdens een meeting of achteraf een **transcript maken** van wat er tijdens een meeting is besproken.
- Laat Copilot het transcript van een (lange) **meetingsamenvatten**.
- Laat Copilot de **actie-items voorstellen** voor de verschillende deelnemers aan een meeting.

Word

- Laat Copilot een **concept maken** voor een tekst op basis van een bestaand voorbeeld.
- Laat Copilot een **tekstvoorstel bewerken**.
- Laat Copilot een **opsomming** in uw tekst **in een tabel gieten**.
- Laat Copilot een **tekst samenvatten**.

PowerPoint

- Laat Copilot een **presentatie maken** op basis van de inhoud van een Word-document en naar analogie met bestaande voorbeelden of templates.
- Laat Copilot **sprekersnotities toevoegen** aan een presentatie.



Drie sleutels tot succes

Het introduceren van Microsoft Copilot in uw organisatie begint met de aankoop van een licentie en het aanklikken van een vinkje om de AI-mogelijkheden van de invoegsoftware te activeren. In theorie gaat het hier om een toepassing die bij manier van spreken **bedrijfsklaar** is. In de praktijk en zeker in een professionele context volstaat dit echter niet.

Microsoft zelf en zijn **integratie- en technologiepartners** hebben gelukkig ook alles in huis om te vermijden dat de introductie van Copilot beperkt blijft tot een experiment van korte duur. Om uw organisatie effectief en blijvend naar een hoger niveau te tillen, is het noodzakelijk dat u ook uw **governance** in goede banen weet te leiden, dat uw **security** voldoende gegarandeerd blijft en dat u een volgende stap zet op het gebied van communicatie dankzij de **integratie van contactcenters en multichannelcommunicatie**. Alleen dan zal u volledig kunnen profiteren van een hogere efficiëntie en een betere samenwerking.



1. Governance

In veel organisaties werkt iedereen op zijn of haar eigen, persoonlijke manier met Teams. Daarbij is het gemakkelijk om te verdwalen in de vele mogelijkheden die het samenwerkingsplatform biedt. Dat maakt dat er een groeiende nood is aan een transparante governance. Zeker als een organisatie dan ook nog eens de stap naar AI wil zetten. De adoptie van Microsoft Copilot brengt immers dezelfde risico's met zich mee als het gebruik van Teams. Tegelijk zet die adoptie de deur open voor bijkomende nieuwe gevaren.

Mogelijk ziet u dezelfde vragen en problemen opduiken als bij het gebruik van Teams, zoals het al dan niet delen van bijlagen met externe deelnemers aan een meeting. Copilot werkt namelijk met de bestanden uit uw Teams-omgeving, net als die uit SharePoint en OneDrive. De AI-assistent houdt geen rekening met bestanden die zich elders bevinden - op uw fileservers, bijvoorbeeld. Een ander voorbeeld heeft betrekking op de structuur van uw documenten: zit die niet goed in elkaar, dan kan het gebruik van Copilot die tekortkoming aan het licht brengen, sneller en duidelijker dan voorheen.

Risico's en aandachtspunten

Belangrijk om tot een goede governance te komen, is dat u de potentiële risico's van het gebruik van Copilot zorgvuldig afweegt. Dan gaat het onder meer om het gevaar van **AI-hallucinaties**, waarbij Copilot ongefundeerde informatie begint te verzinnen. Uw medewerkers doen er daarom goed aan om de antwoorden van Copilot altijd nog eens te verifiëren. Dit vereist ook een nieuwe vaardigheid die zij moeten ontwikkelen: het evalueren van door AI gegenereerde content.

Hiermee zijn we bij een tweede risico aanbeland: een **gebrekkige adoptie** van Copilot. Het volstaat niet om een licentie toe te kennen en de software te installeren opdat uw medewerkers er vlot mee aan de slag zouden gaan. Want vergis u niet: een goede prompt of AI-instructie schrijven is niet zo eenvoudig. U zal dus ook moeten investeren in training en **changemanagement**.

En dan is er ook het risico dat iemand via Copilot **onterecht toegang** krijgt tot uw bestanden en data, of **niet de juiste toegang**. Dat risico kan u deels vermijden door **aandacht** te besteden aan de volgende punten:



Security

Om uw vragen te beantwoorden, verzamelt Copilot relevante data. Dan is het ook belangrijk, met het oog op de beveiliging ervan, dat u weet wat er met die data precies kan en mag gebeuren.



Screening van gebruikers

Wie mag welke data gebruiken? Hierbij is het JEA-principe (Just Enough Access) van tel, waarbij gebruikers enkel toegang krijgen tot die data die ze effectief nodig hebben. Bij een ondoordachte introductie van Copilot bestaat het gevaar dat gebruikers ook data kunnen raadplegen die ze in feite niet nodig hebben.



Permissies

Veel organisaties zijn nog gewoon om te werken in een fileserverstructuur waarbij het rechtenbeheer heel strikt bij IT zit. In Microsoft Teams is dat niet altijd meer het geval, wat ook het gebruik van Copilot beïnvloedt.



Te veel delen

Gebruikers kunnen niet alleen ondoordacht toegang krijgen tot data, ze kunnen ook ondoordacht data delen. De uitdaging bestaat erin om uw gebruikers bewust te maken van die belangrijke verantwoordelijkheid, zodat u ook op dat vlak een zekere maturiteit van hen kan verwachten.



Content/Datakwaliteit

De antwoorden die u krijgt van Copilot zijn sterk afhankelijk van wat er beschikbaar is op uw Microsoft 365-tenant. Als dat verouderde of incorrecte data zijn, dan genereert Copilot ook verouderde of incorrecte antwoorden. De kwaliteit van de data heeft dus impact op de prestaties van AI.



Back-up/Archiveringsstrategie

Een degelijke back-up- en archiveringsstrategie helpt een degelijke back-up- en archiveringsstrategie de overload van data en de hiermee gepaard gaande cloudkosten voor storage in uw SharePoint onder controle te houden.



2. Security

Aan regelgeving rond dataprivacy en -security ontbreekt het tegenwoordig al lang niet meer. Alleen moet u al die regels ook nog tijdig en correct implementeren binnen uw organisatie. Gelukkig biedt Microsoft 365 u heel wat mogelijkheden om die complexe uitdaging tot een goed einde te brengen. Van manueel en automatisch labelen tot classificeren: al die doordachte ingrepen helpen u om uw kritieke en confidentiële data buiten het bereik van onbevoegden te houden.

Wie Microsoft 365 Copilot veilig wil gebruiken, doet er goed aan om een aantal best practices rond security door te voeren. Het doel van deze best practices is ervoor te zorgen dat mensen enkel met de data werken waarmee ze ook effectief mogen werken.



Manueel labelen

Een eerste stap naar een betere beveiliging is het manueel toevoegen van sensitivitylabels (vertrouwelijkheidslabels) aan uw gevoelige informatie. Met die labels bepaalt u een beleid voor het delen van informatie. Zo voorkomt u dat die in onbevoegde handen valt.

Sensitivitylabels kan u, net zoals het beleid dat bij elk label hoort, eenvoudig zelf creëren met Microsoft Purview. Tip: gebruik niet meer dan tien labels. Anders vindt de spreekwoordelijke kat er haar jongen niet meer in terug.

Gaat het om vertrouwelijke informatie, dan kan u ook nog een encryptielaag laten aanbrengen, eventueel zelfs automatisch. Zo kan enkel wie over de juiste sleutel beschikt toegang krijgen tot de versleutelde informatie. Let wel: het is niet nuttig om al uw informatie te encrypteren. Daarmee maakt u het alleen uzelf moeilijk.



Automatisch labelen

Heeft u een licentie voor Microsoft 365 E3? Dan kan u de toekenning van sensitivitylabels automatiseren. Mensen blijven nu eenmaal de zwakste schakel binnen beveiliging, wat manueel werken verre van ideaal maakt.

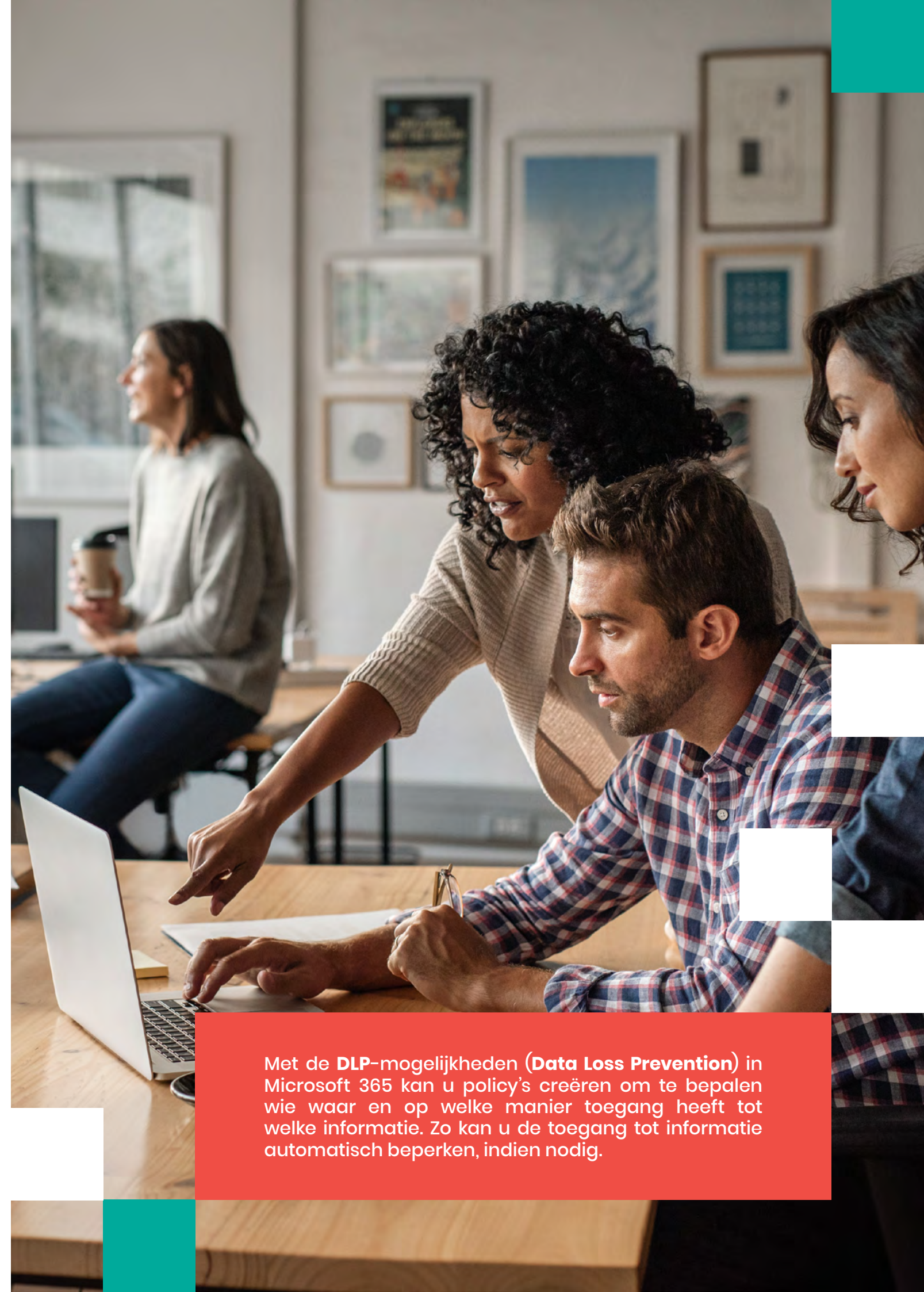
Automatische labeling werkt op basis van zogenoemde 'classifiers' die typische, terugkerende informatie kunnen herkennen, zoals adresgegevens of rekeningnummers. Op basis van de policy's die u daarvoor definieert, wordt die informatie automatisch gelabeld. Als kers op de taart voorziet Microsoft ook 'trainable classifiers'. Die kan u aanleren om specifieke informatie binnen uw bedrijf te herkennen, op basis daarvan een label aan te maken en dat label vervolgens automatisch toe te passen op bepaalde informatie.

Om te vermijden dat in de tijd beperkte of gedateerde informatie, zoals prijslijsten, toch beschikbaar blijft, kan u ook policy's maken om die automatisch te laten verwijderen. Dat zal uw gebruik van Copilot alleen maar ten goede komen.



Classificeren

Van informatie die niet langer confidentieel hoeft te blijven, moet u de classificatie kunnen verlagen en het label aanpassen, zodat de informatie breder toegankelijk wordt. Wanneer u van een hogere naar een lagere classificatie gaat, dan zal u daar ook een rechtvaardiging voor moeten geven.



Met de **DLP-mogelijkheden (Data Loss Prevention)** in Microsoft 365 kan u policy's creëren om te bepalen wie waar en op welke manier toegang heeft tot welke informatie. Zo kan u de toegang tot informatie automatisch beperken, indien nodig.



3. Integratie

Steeds meer bedrijven gebruiken Microsoft Teams niet alleen als virtuele vergaderruimte, maar ook als telefooncentrale in de cloud. Met het succes van **Teams Calling** is de jongste jaren ook de vraag gegroeid naar bijkomende, meer geavanceerde telefoniemogelijkheden voor dat platform.

Aan die vraag kan u nu onder meer ook tegemoetkomen door een AI-assistent als Microsoft 365 Copilot in uw Teams-omgeving te integreren. Zo haalt u in één klap alle voordelen van artificiële intelligentie in huis. Denk alleen al aan de mogelijkheid om na afloop van een telefoongesprek automatisch een samenvatting van dat gesprek te ontvangen.

Die integratie van AI in Teams stelt u in staat om de efficiëntie, nauwkeurigheid en personalisatie van uw bedrijfscommunicatie gevoelig te verbeteren. Tegelijk opent ze de deur naar nieuwe mogelijkheden waarmee u die verbeterde communicatie naar een nog hoger niveau kan tillen.

Treffende voorbeelden van die 'next-level'-communicatie vindt u in geavanceerde oplossingen voor intensieve telefoongebruikers zoals **onthaal- en contactcentermedewerkers**, die meerdere oproepen tegelijk kunnen verwerken en **integratie** bieden **van extra communicatiekanalen**, gericht op **multi- en omnichannelcommunicatie**. Dat maakt het onder andere mogelijk om ook een chatbot aan uw telefonieoplossingen toe te voegen. Een ander voorbeeld is de mogelijkheid om vanuit sociale media zoals WhatsApp of Facebook Messenger te communiceren. Met als bijkomende troef dat al die kanalen op één platform samenkomen, met één handige interface voor de eindgebruiker.

De integratie hoeft zich ook niet te beperken tot communicatie alleen. Zo kan u ook heel vlot koppelingen voorzien met andere oplossingen binnen het ruimere ecosysteem van Microsoft: van **Dynamics CRM** tot het **Microsoft Power Platform** voor laagdrempelige applicatieontwikkeling.



Ook Inetum reikt u de volledige kracht van het Microsoft Power Platform aan. Door al die innovatieve mogelijkheden mee in ons aanbod te integreren, kunnen we u naadloos geïntegreerde oplossingen leveren die perfect op uw maat ontwikkeld zijn.



Copilot is beschikbaar als een **invoegtoepassing** voor Microsoft 365. Als grotere organisatie moet u een licentie hebben voor Microsoft 365 E3 of E5 of Office 365 E3 of E5. Voor een kleinere organisatie volstaat een licentie voor Microsoft 365 Business Standard of Business Premium, of een versie van die suites zonder Microsoft Teams.

inetum.¹
RSTORE.

Intussen zijn ook de AI-PC's op de markt en ook beschikbaar op onze **rStore**. Deze nieuwste machines worden uitgerust met NPU's – Neural Processing Units – voor ongelofelijke rekenkracht. Het komt erop neer dat rekenmodellen die vandaag in de cloud draaien, nu 'on the edge' kunnen draaien, namelijk op AI-enabled pc's, dicht bij de gebruiker en met een lagere energieconsumptie.

Ook Microsoft Copilot-functies worden geïntegreerd in deze nieuwe pc's. Onderzoeksbureau Canalys verwacht dat tegen 2027 niet minder dan 60% van alle pc's AI-compatibel zullen zijn of AI-functies zullen bevatten.

AI integreren in Teams: Hoe begint u eraan?

Met de introductie van AI op de werkvloer begint voor veel bedrijven een gloednieuw avontuur: spannend, maar ook uitdagend. Daarom is het belangrijk om te kunnen vertrouwen op een **ervaren en deskundige IT-partner** die u kan begeleiden tijdens dat integratietraject.

Vanuit onze kennis en ervaring hebben we alvast een **vijfstappenplan** ontwikkeld dat u vlot door de verschillende fasen van zo'n implementatieproject moet leiden. Voor elke fase hebben we een passende dienstverlening voor u klaar.

Zoals vaak het geval is, geldt ook hier: een goede voorbereiding is het halve werk. Daarom raden wij u ten zeerste aan om een of meer van de volgende diensten te overwegen, voordat u met de eigenlijke **Microsoft 365 Copilot-implementatie en -adoptie** van start gaat:



1

GenAI Booster

Onze consultingdivisie gaat met u in overleg. Onze specialisten bouwen samen met u een inspirerende **visie** op, waaruit u vervolgens de meest gepaste **scenario's** kiest.

Via een **intakegesprek** brengen zij eerst uw verwachtingen en objectieven in kaart, evenals de mogelijke uitdagingen voor uw organisatie. Tegelijk informeren zij u over de mogelijkheden van generatieve AI in functie van de diverse scenario's.

Vervolgens helpen zij u ook een concrete **roadmap** op te stellen met eventueel zelfs een **ROI-calculatie** om de businesscase beter te definiëren.

Aan het einde van dit Booster-programma heeft u een duidelijk zicht op de meest interessante scenario's voor uw onderneming, waarop u zich kunt concentreren met het oog op hun mogelijke realisatie.



2

Copilot for Microsoft 365 Workshop

In deze workshop adviseren en inspireren wij u heel specifiek rond de mogelijkheden van Microsoft 365 Copilot en bepalen we uw 'Copilot Readiness'.

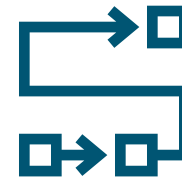
De workshop bestaat uit **drie delen** waarin we achtereenvolgens uw **noden** analyseren, samen de **mogelijkheden** van de AI-assistent onderzoeken en een **plan** voor implementatie en adoptie ontwikkelen, inclusief het changemanagement voor uw eindgebruikers.



3

Security Roadmap Assistance

Wij konden u al een **Security Priority Assessment** aanbieden voor Microsoft 365. Daarop bouwen we nu verder met een meer gerichte doorlichting, analyse en optimalisatie van uw securityomgeving in het kader van de implementatie van Microsoft 365 Copilot. Ook inbegrepen in deze service is de **training** van uw IT-personeel en de **overdracht van het securitybeheer** voor Copilot naar dat deze medewerkers.



4

Microsoft 365 Governance

Wij ondersteunen u bij het uitwerken van een concreet **governanceplan** voor Microsoft 365, waarin alle governance-aspecten aan bod komen, van het formuleren van een visie en strategie voor governance tot de automatisering ervan, inclusief een helder **implementatieplan**.



5

Teams Calling Assessment

Met deze dienst helpen wij u het maximum uit Teams Calling te halen. Ter **inspiratie** stellen wij u eerst de meer geavanceerde functies van de applicatie voor, waaronder ook Microsoft 365 Copilot. Daarna volgt een uitgebreide **analysefase**. Die resulteert in een concreet **implementatieplan** met verdere aanbevelingen, inclusief een trainings- en adoptieplan.

Meer info?

Meer weten over een of meer van deze diensten?

Laat het ons weten.

NEEM CONTACT OP



Inetum

A. Vaucampslaan 42

1654 Huizingen, België

+32 2 801 55 55

www.inetum-realdolmen.world

info@inetum-realdolmen.world

inetum.