



WAAROM ZOU JE HET NOG ZELF DOEN?

DE 10 POPULAIRSTE COPILOT AGENTS EN EEN KICK-START VOOR HET BOUWEN VAN JOUW EIGEN AGENT

Jouw strategische IT-partner

DIGIMIJ



Voorwoord Eline Schoonen (AI-Champion, Ctac Group)

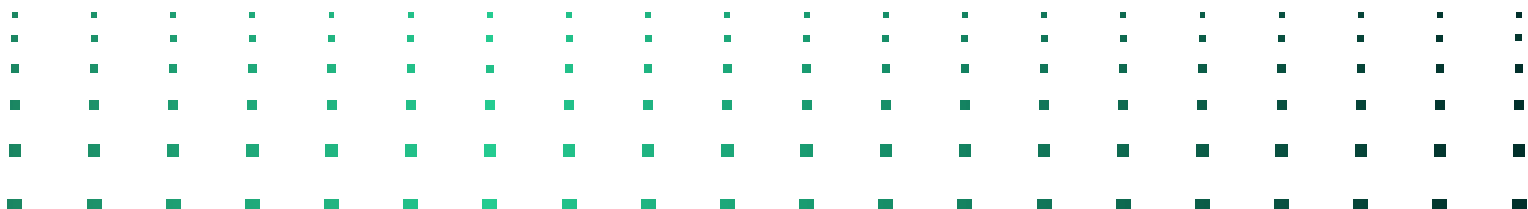
Het afgelopen jaar is kunstmatige intelligentie niet alleen doorgebroken, het is volwassen geworden. Waar 2024 nog draaide om de eerste stappen met Copilot en de vraag “wat kan ik ermee?”, zien we nu dat organisaties concrete resultaten boeken. AI is niet langer een experiment; het is een vast onderdeel geworden van het dagelijkse werk. En aan de horizon verschijnt alweer de volgende golf: [AI Agents](#).

Bij Ctac Group spreken we dagelijks organisaties die de potentie van AI zien, maar ook de complexiteit voelen. “We willen iets met AI, maar wat precies? En waar begin je?” Het zijn herkenbare vragen en precies daarom ontwikkelden we dit nieuwe e-book.

In dit tweede deel van onze Copilot-reeks nemen we je mee van [inspiratie tot implementatie](#): wat zijn Copilot Agents, wat kun je ermee, en hoe bouw je er zelf één.

Of je nu werkt in marketing, finance, IT of HR: de kracht van Agents ligt in hun vermogen om vooruit te denken, te verbinden en te handelen. Ze nemen niet alleen werk uit handen, maar werken met je mee. Alsof je team in één klap tien keer slimmer wordt.

Welkom in de volgende fase van AI-adoptie. Welkom bij de wereld van [Copilot Agents](#).



Inhoudsopgave

1. De opkomst van Copilot Agents	4
1.1 Van LLM's naar Agents: de evolutie van AI in vogelvlucht	4
1.2 Wat zijn Copilot Agents?	6
1.3 Copilot vs. Agents: wat is het verschil?	7
1.4 Copilot Agents versus ChatGPT Agents	8
1.5 Waarom Agents dé volgende stap zijn in AI-adoptie	9
2. Inspiratie - de 8 populairste Copilot Agents	10
2.1 Marketing Agent – van idee tot impact in één middag	11
2.2 Sales Agent – de collega die nooit een klant vergeet	12
2.3 HR Agent – onboarding zonder chaos	13
2.4 Finance Agent – grip op cijfers, niet op tabellen	14
2.5 IT Support Agent – de helpdesk die nooit moe wordt	15
2.6 Projectmanagement Agent – altijd overzicht, nooit verrast	16
2.7 Compliance & Legal Agent – zekerheid zonder vertraging	17
2.8 Persoonlijke Productiviteitsagent – eindelijk rust in je werkdag	18
3. Praktisch - hoe bouw je je eerste Agent	20
3.1 Waar begin je? Van chaos naar kans	20
3.2 Het Ctac Group Scoping Canvas – van idee naar plan	21
3.3 De vijf stappen van idee naar Agent	22
3.4 Best practices en valkuilen	23
3.5 Handige documentatie om zelf te starten	24
4. Readiness en Business Value – van experiment naar strategisch voordeel	25
4.1 Wat is AI-readiness – en waarom het nu cruciaal is	26
4.2 De groeifases van AI-volwassenheid	27
4.3 Van pilot naar schaalbare waarde	28
4.4 Business Value: van tijdwinst naar transformatie	29
4.5 Governance en ethiek: vertrouwen als randvoorwaarde	30
4.6 Change management: de menselijke factor	31
4.7 Meetmethodiek: hoe bepaal je de ROI van AI	32
4.8 De rol van Ctac Group: van readiness naar resultaat	33
4.9 Naar de toekomst: van Agents naar digitale ecosystemen	34
4.10 Samenvatting – van readiness naar resultaat	35
De Ctac Group-visie: gecontroleerde innovatie als strategie	36
Contact	37

1. De opkomst van Copilot Agents

De opkomst van Copilot Agents is geen toeval. Ze zijn het logische gevolg van hoe AI zich ontwikkelt. In dit hoofdstuk nemen we je kort mee in die ontwikkeling, zodat je beter begrijpt waarom Agents nú relevant zijn.

1.1 Van LLM's naar Agents: de evolutie van AI in vogelvlucht

Spoel even terug naar 2010. AI was er al, maar nog onzichtbaar. Denk aan aanbevelingen op Netflix, spamfilters in je inbox of een algoritme dat leerde om katten te herkennen op foto's. Het leek magisch, computers die leerden van data, maar het was nog vooral herkenning, geen begrip. AI kon dingen zien, maar snapte nog niet echt wat het zag.

De eerste golf: Deep Learning (2010–2016)

Rond 2010 brak Deep Learning door. Onderzoekers ontdekten dat neurale netwerken, geïnspireerd op de werking van ons brein, zelf patronen konden herkennen in enorme hoeveelheden data. Het waren de jaren van doorbraken in beeldherkenning, spraakassistenten en aanbevelingssystemen. Maar ondanks de kracht van die technologie, bleef het beperkt tot één taak per keer. Een model kon wel onderscheid maken tussen een hond en een kat, maar had geen idee waarom dat verschil relevant was. AI leerde kijken, maar niet denken.

De tweede golf: Transformers (2017)

In 2017 veranderde alles. Een onderzoeksteam bij Google introduceerde de Transformer: een nieuw AI-model dat taal veel beter begreep.

Tot dan toe waren AI-modellen vooral goed in losse taken. Ze konden tekst genereren of een plaatje herkennen, maar zonder écht te begrijpen wat het betekende. Modellen lazen letter voor letter, zonder het grote plaatje te zien. Met de Transformer werd dat anders. Voor het eerst kon een AI de

volledige context van een zin of zelfs een hele tekst meenemen in zijn interpretatie. Het model begreep niet alleen losse woorden, maar ook de samenhang.

Het verschil? Waar eerdere AI werkte als een typemachine, regel voor regel, begon de Transformer te denken als een schrijver. Begrijpend en associatief. Dat maakte de weg vrij voor taalmodellen die niet alleen produceren, maar ook meedenken.

Modellen zoals ChatGPT, Copilot en Gemini zijn hierop gebouwd. Vanaf 2017 groeide AI van een slimme assistent naar een gesprekspartner met begrip voor context.

De derde golf: generatieve AI (2022)

En toen kwam 2022. Plotseling ging AI deel uitmaken van onze dagelijkse werkdag. Met de opkomst van generatieve AI kon technologie ineens creëren: teksten, beelden, code, muziek. AI werd van een rekenmachine een creatieve partner. Voor veel mensen was dit het omslagpunt. Het moment waarop je voor het eerst een prompt typte en verbaasd toekeek hoe er een tekst verscheen die je zelf niet beter had kunnen schrijven. Het maakte AI tastbaar. Niet alleen voor developers of onderzoekers, maar voor iedereen. Wat eerder abstract en experimenteel voelde, werd ineens bruikbaar. Op kantoor, in projecten, in klantgesprekken. Voor organisaties veranderde de vraag "Wat kan AI?" in: "Hoe kan ik AI slim inzetten in mijn dagelijkse processen?"

Copilot speelde hierin een sleutelrol. AI werd beschikbaar in de vertrouwde Microsoft-apps: Word, Excel, Outlook, Teams. Geen losse tools, geen ingewikkelde integratie.

De vierde golf: reasoning (2024 – 2025)

Vandaag zitten we midden in de vierde golf: reasoning.

AI-modellen worden niet alleen beter in antwoorden geven, maar ook in het verklaren waarom dat het juiste antwoord is. Deze AI's combineren kennis, trekken conclusies en leggen verbanden die eerder onzichtbaar bleven. Ze begrijpen de context én de bedoeling, en nemen meerdere perspectieven mee in hun antwoord.

Voor organisaties betekent dat een nieuwe laag van waarde. Niet alleen snellere output, maar ook diepere inzichten. AI helpt bij het onderbouwen van beslissingen, het aanscherpen van strategieën en het ontdekken van afwijkingen in data, nog voordat ze een probleem worden. AI wordt steeds minder een tool die reageert en steeds meer een partner die vooruitdenkt, analyseert en anticipeert.

De vijfde golf: Agentic AI (2026 en verder)

Toch staan we nog maar aan het begin. De volgende stap in deze ontwikkeling is Agentic AI: kunstmatige intelligentie die niet alleen denkt, maar ook doet.

Waar generatieve AI iets creëert en reasoning-AI verbanden legt, gaat een Agent over tot actie. Proactief, zelfstandig en betrouwbaar. Geen script nodig, geen menselijke trigger. Stel je een digitale collega voor die:

- zelf een vergadering plant als een deadline nadert;
- een rapportage analyseert en automatisch deelt met het team;
- een klantvraag doorstuurt naar de juiste afdeling;
- of het budgetoverzicht bijwerkt zodra er nieuwe cijfers binnenkomen.

Dat is het verschil tussen AI die denkt en AI die doet.

Copilot Agents brengen deze mogelijkheden samen in één oplossing. Ze werken over applicaties heen, communiceren met elkaar en blijven binnen de veilige omgeving van Microsoft 365. Daarmee zijn ze de logische volgende stap in AI-adoptie.

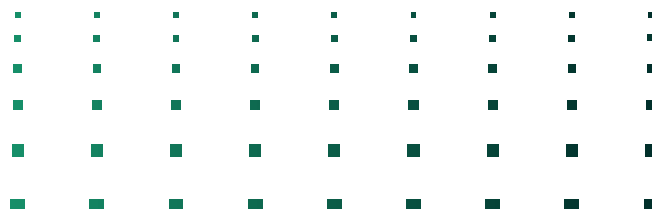
De horizon: richting AGI (2028 en verder)

Wat daarna komt, noemen we Artificial General Intelligence:

AI die niet alleen taken uitvoert, maar ook zelf nieuwe situaties begrijpt en daarop leert handelen. Net als een mens. Daar zijn we nog niet. Maar één ding is zeker: de ontwikkelingscurve stijgt steiler dan ooit. Elke stap maakt AI krachtiger, menselijker en autonomer. Het is verleidelijk om AI nog steeds te zien als iets voor de toekomst. Maar in werkelijkheid zitten we er al middenin. AI bepaalt vandaag al hoe we werken, besluiten en communiceren.

De komende jaren gaan niet alleen over wát AI technisch kan. Ze gaan vooral over hóe we die technologie inzetten. In processen, in strategie én op een manier die ethisch klopt. Voor organisaties is dit hét moment om te verkennen wat mogelijk is. Waar liggen kansen voor automatisering? Waar blijft menselijke expertise cruciaal? En hoe zorg je voor balans?

Bij Ctac Group geloven we dat de toekomst van werk niet draait om mens of machine, maar om mens met machine.



1.2 Wat zijn Copilot Agents?

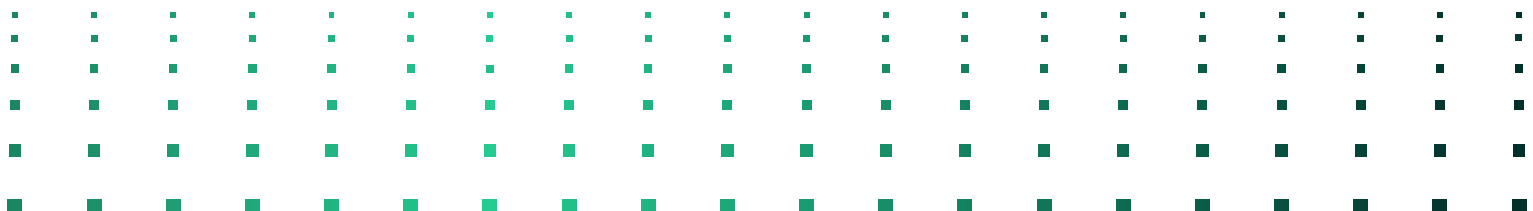
Een Copilot Agent is een slimme digitale collega die zelfstandig taken uitvoert binnen je Microsoft 365-omgeving. Waar Copilot je helpt binnen één app, zoals Word of Outlook, werkt een Agent over verschillende applicaties heen.

Stel dat je een marketingcampagne wilt opzetten. Een Copilot schrijft een concepttekst. Maar een Agent:

- bedenkt het campagnethema;
- plant de uitrol in Outlook;
- verzamelt prestaties in Excel;
- en rapporteert de resultaten in Teams.

Een Agent begrijpt context uit meerdere bronnen, handelt zelfstandig, leert van feedback en verbetert zichzelf continu. Bovendien werken Agents met elkaar samen om complexe processen te automatiseren.

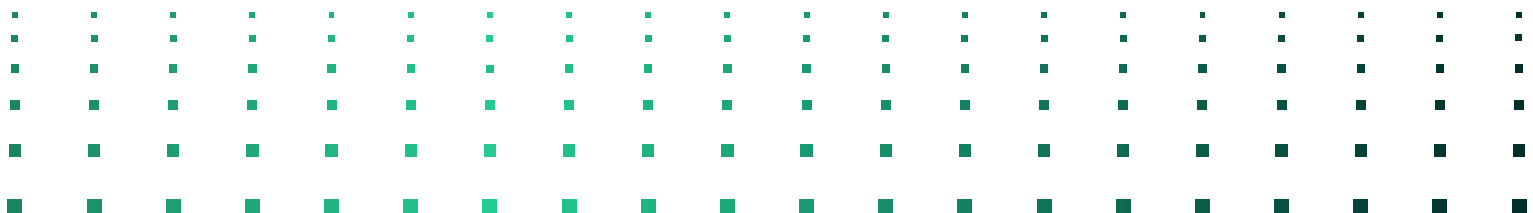
Kortom: waar Copilot vooral meedenkt, voert de Agent het ook daadwerkelijk uit.



1.3 Copilot vs. Agents: wat is het verschil?

Aspect	Copilot	Copilot Agent
→ Scope	Binnen één applicatie	Over meerdere applicaties heen
→ Rol	Assistent	Zelfstandig uitvoerende collega
→ Interactie	Jij geeft opdrachten	De Agent handelt proactief
→ Complexiteit	Eenvoudige taken	Meervoudige workflows en beslissingen
→ Doel	Efficiëntie verhogen	Processen transformeren

Copilot is een krachtige partner voor individuele productiviteit. Maar als je AI wilt inzetten op organisatieniveau, zijn Agents de sleutel.



1.4 Copilot Agents versus ChatGPT Agents

Niet alle AI Agents zijn hetzelfde. Naast Copilot Agents binnen Microsoft 365 bestaan er ook Agents die draaien in open AI-platforms, zoals ChatGPT. Die zogeheten ChatGPT Agents zijn breed inzetbaar, flexibel en krachtig. Maar ze missen vaak directe koppelingen met bedrijfsdata, governance, en de tools waarmee je organisatie al werkt. Copilot Agents daarentegen zijn wél diep geïntegreerd in het Microsoft-ecosysteem. Ze:

- draaien volledig binnen je bestaande Microsoft 365-omgeving;
- voldoen aan enterprise security- en compliance-eisen;
- gebruiken je bestaande data in Microsoft 365;
- en zijn eenvoudig te beheren door IT.

Zo combineer je de kracht van AI met controle, context en vertrouwen.

“ChatGPT Agents zijn als freelancers: slim en veelzijdig. Copilot Agents zijn je vaste collega’s: betrouwbaar, veilig en afgestemd op je organisatie.”



1.5 Waarom Agents dé volgende stap zijn in AI-adoptie

Organisaties die nu investeren in Copilot Agents, leggen de basis voor duurzame productiviteitsgroei. De eerste toepassingen van Copilot draaiden vaak om losse use cases. “Maak een samenvatting.” “Genereer een rapport.” Handig, maar beperkt. De echte waarde ontstaat wanneer AI structureel onderdeel wordt van je processen. Als je werk slim organiseert rond digitale collega’s die zelfstandig taken uitvoeren, bewaakt AI niet alleen de workflow, maar verbetert die continu.

Copilot Agents bieden:

- Schaalbaarheid: één Agent kan honderden repetitieve taken tegelijk afhandelen;
- Betrouwbaarheid: door context, regels en ingebouwde governance;
- Innovatiekracht: omdat je team tijd overhoudt voor werk dat ertoe doet.

Bij Ctac Group noemen we dat gecontroleerde innovatie. Je bouwt voort op bewezen Microsoft-technologie, met de ruimte om je eigen Agents te ontwikkelen. In je eigen tempo, afgestemd op jouw organisatie.

2. Inspiratie - de 8 populairste Copilot Agents

“Dat ga je toch niet allemaal zelf doen?”

Een knipoog, maar ook een serieuze vraag. Want veel werk dat ooit onmisbaar leek, blijkt vandaag prima te automatiseren. Copilot Agents nemen geen banen over. Ze nemen ballast weg. Taken die tijd kosten, maar weinig waarde toevoegen. Zo ontstaat weer ruimte voor creatie, strategie en échte samenwerking.

In dit hoofdstuk laten we je acht herkenbare toepassingen zien. Stuk voor stuk gebaseerd op de praktijk. Met telkens één doel: laten zien hoe het ook kan: slim, snel en schaalbaar.



2.1 Marketing Agent – van idee tot impact in één middag

Marketingafdelingen zijn vaak het kloppend hart van vernieuwing. Maar tegelijk is tijd daar schaars. Campagnes stapelen zich op, data zit verspreid over tools, en elke ronde begint weer bij nul.

De Marketing Agent doorbreekt dat patroon. Binnen één gesprek genereert deze een nieuw campagnethema. Je agent schrijft content in de juiste tone-of-voice, maakt visuals aan en plant publicaties automatisch in. Tijdens de campagne monitort hij de prestaties, en stelt bij waar nodig. Zo werk je niet langer in de campagne, maar aan de campagne.

“We zijn niet langer bezig met losse taken, maar met de impact van onze boodschap.”

Element	Beschrijving
→ Titel	“Snellere campagnecreatie met AI”
→ Huidige situatie	Campagnes worden handmatig opgezet in meerdere tools (Excel, Teams, Dynamics).
→ Probleem	Tijdsdruk, inconsistentie in tone-of-voice, weinig inzicht in resultaten.
→ Gewenste situatie	Eén geïntegreerde workflow voor creatie, publicatie en meting.
→ AI-oplossing	Agent koppelt CRM, social data en campagnehistorie voor automatische uitvoering.
→ Verwachte waarde	60% snellere doorlooptijd, realtime inzicht, consistente merkbeleving.
→ Benodigde data	Campagnehistorie, doelgroepsegmenten, merkdokumentatie, social analytics.
→ Risico's	Verouderde merkddata of weinig menselijke review op output.

2.2 Sales Agent – de collega die nooit een klant vergeet

Elke verkoper kent het: je wilt klanten helpen, maar komt niet toe aan het échte verkoopwerk. Het CRM bijwerken, offertes maken, notulen uitwerken...het zijn taken die erbij horen, maar je juist afhouden van je doel.

De Sales Agent neemt dat werk uit handen. Deze agent stelt automatisch offertes samen, vult CRM-velden aan en herkent commerciële kansen in klantgedrag. Tijdens gesprekken geeft hij suggesties: "Deze klant vroeg eerder naar product X, wil je daar op terugkomen?"

Het resultaat: verkopers die zich kunnen focussen op relaties, met data als stille kracht op de achtergrond.

"Het voelt alsof ik een extra collega heb, eentje die nooit iets vergeet."

Element	Beschrijving
→ Titel	"Snellere offertegeneratie met AI"
→ Huidige situatie	Offertes worden handmatig samengesteld; doorlooptijd is gemiddeld drie dagen.
→ Probleem	Vertraging en inconsistentie in klantcommunicatie.
→ Gewenste situatie	Automatisch gegenereerde offertes binnen 30 minuten.
→ AI-oplossing	Agent koppelt CRM- en productdata en stelt gepersonaliseerde offertes op.
→ Verwachte waarde	85 procent minder tijd, €26.400 besparing per jaar per verkoper, hogere klanttevredenheid.
→ Benodigde data	CRM-velden, productcatalogus, prijsmodellen, historische offertes.
→ Risico's	Datakwaliteit en borging van governance bij geautomatiseerde e-mails.

2.3 HR Agent – onboarding zonder chaos

Een nieuwe medewerker welkom heten zou een feestje moeten zijn. Maar in de praktijk is het vaak allesbehalve dat: ontbrekende accounts, onduidelijke planningen, losse instructies via e-mail. Resultaat? Frustratie, bij HR én bij de nieuwe collega.

De HR Agent brengt rust en overzicht. Nog vóór iemand start, zet deze een volledig onboardingplan klaar. Hij plant kennismakingsgesprekken, checkt of hardware en toegang geregeld zijn en zorgt voor één centrale plek met alle info.

Na de start blijft de agent ondersteunen via Teams: snel, vriendelijk en accuraat. HR krijgt zo weer tijd voor wat er echt toe doet: cultuur, ontwikkeling en verbinding.

“Nieuwe medewerkers voelen zich welkom én voorbereid. Dat is goud waard.”

Element	Beschrijving
→ Titel	“Automatische onboarding met Copilot Agents”
→ Huidige situatie	Onboarding verloopt via losse e-mails tussen HR, IT en managers.
→ Probleem	Onvolledige of vertraagde onboarding, frustratie bij nieuwe medewerkers.
→ Gewenste situatie	Geautomatiseerd proces met één duidelijk overzicht.
→ AI-oplossing	Agent genereert schema's, verstuurt berichten en monitort voortgang.
→ Verwachte waarde	70 procent kortere onboarding, hogere medewerkerstevredenheid, minder coördinatie.
→ Benodigde data	HRM-data, rolprofielen, checklists, trainingsmateriaal.
→ Risico's	Verouderde documentatie of onjuiste HR-data.

2.4 Finance Agent – grip op cijfers, niet op tabellen

In veel organisaties is de maandafsluiting nog steeds een race tegen de klok. Rapportages uit verschillende bronnen, handmatige controles en weinig tijd voor échte analyse.

De Finance Agent verandert dat. Hij haalt automatisch data op uit ERP, Power BI en Excel, genereert rapportages en signaleert afwijkingen. Dreigt een budget te ontsporen? Dan waarschuwt hij direct. Zo verschuift de rol van finance: van terugkijken naar vooruitsturen. Met inzicht als kompas.

“We hebben niet alleen cijfers, we hebben inzichten.”

Element	Beschrijving
→ Titel	“Automatische maandrapportage met AI”
→ Huidige situatie	Rapportages worden handmatig samengesteld vanuit meerdere bronnen.
→ Probleem	Fouten, tijdsdruk, weinig ruimte voor analyse.
→ Gewenste situatie	Dagelijkse, automatische updates van cijfers en analyses.
→ AI-oplossing	Agent koppelt data uit ERP en BI, analyseert trends en signalen.
→ Verwachte waarde	80 procent snellere rapportages, realtime inzicht, minder fouten.
→ Benodigde data	Financiële data, budgetten, historische rapportages.
→ Risico's	Verouderde of foutieve brondata, onjuiste koppelingen.

2.5 IT Support Agent – de helpdesk die nooit moe wordt

IT-support is in veel organisaties de stille kracht. Tot de tickets zich opstapelen. Want wie elke dag dezelfde vragen krijgt, verliest tijd en energie. En gebruikers verliezen hun geduld.

De IT Support Agent neemt standaardvragen over. Deze agent begrijpt hulpverzoeken in natuurlijke taal en geeft direct antwoord uit de kennisbank. Bij complexere issues verzamelt hij de juiste context, zodat de IT'er meteen aan de slag kan. Het verschil? Gebruikers krijgen sneller hulp, zonder wachtrij. En IT-teams krijgen tijd voor innovatie.

“We lossen meer op, met minder mensen. En iedereen merkt het.”

Element	Beschrijving
→ Titel	“Snellere incidentafhandeling met AI”
→ Huidige situatie	60 procent van de tickets zijn herhalingen; documentatie is versnipperd.
→ Probleem	Lange wachttijden en frustratie bij gebruikers.
→ Gewenste situatie	Automatische afhandeling van standaardvragen.
→ AI-oplossing	Agent koppelt tickets aan oplossingen en leert van eerdere incidenten.
→ Verwachte waarde	40 procent minder tickets, twee keer snellere oplostijd, hogere tevredenheidsscore.
→ Benodigde data	Ticketdata, kennisbank, FAQ's, incidenthistorie.
→ Risico's	Onvolledige documentatie, noodzaak voor menselijk toezicht.

2.6 Projectmanagement Agent – altijd overzicht, nooit verrast

Een goed project begint met overzicht. Maar dat is vaak precies wat ontbreekt. Statusupdates komen via mail, notities verdwijnen in kanalen en deadlines schuiven op, zonder dat iemand het tijdig ziet.

De Projectmanagement Agent brengt rust in de chaos. Hij leest mee in Teams, vult automatisch statusrapporten aan, signaleert risico's en plant herinneringen. De agent weet wie achterloopt, waar knelpunten ontstaan en welke acties prioriteit hebben. Geen eindeloze statusmeetings meer. De informatie is er al, actueel en betrouwbaar.

"Onze stand-ups zijn korter, maar we weten meer."

Element	Beschrijving
→ Titel	"Realtime projectrapportage met AI"
→ Huidige situatie	Statusupdates worden handmatig verzameld; communicatie is versnipperd.
→ Probleem	Geen actueel overzicht, gebrekkige voortgangssturing.
→ Gewenste situatie	Eén centrale Agent die projectinformatie automatisch bijwerkt.
→ AI-oplossing	Agent analyseert Teams-data en genereert realtime statusrapportages.
→ Verwachte waarde	50 procent minder tijd aan rapportage, betere voorspelbaarheid.
→ Benodigde data	Teams-updates, Planner-data, risico-overzichten.
→ Risico's	Onjuiste input of vage taakomschrijvingen.

2.7 Compliance & Legal Agent – zekerheid zonder vertraging

Compliance is belangrijk, maar zelden favoriet. Toch kan één fout in een contract of beleidsdocument grote gevolgen hebben. Tijdige controle is dus essentieel. Maar dat kost veel tijd.

De Compliance & Legal Agent versnelt dat proces. Deze vergelijkt contractteksten met standaardclausules, markeert afwijkingen en signaleert inconsistenties. Wijzigt wetgeving? Dan waarschuwt de agent automatisch de juiste collega's. Zo blijf je compliant, zonder vertraging of bureaucratie.

“Voor het eerst voelt compliance niet als last, maar als zekerheid.”

Element	Beschrijving
→ Titel	“Slimme contractcontrole met AI”
→ Huidige situatie	Handmatige controle van contracten en documenten
→ Probleem	Trage goedkeuring, risico op fouten
→ Gewenste situatie	Automatische analyse van contracten en signalering van afwijkingen
→ AI-oplossing	Agent vergelijkt teksten met standaarden en markeert afwijkingen
→ Verwachte waarde	90 procent kortere doorlooptijd, minder juridische risico's
→ Benodigde data	Contracttemplates, beleidsdocumenten, juridische richtlijnen
→ Risico's	Verouderde templates, menselijk toezicht blijft noodzakelijk

2.8 Persoonlijke Productiviteitsagent – eindelijk rust in je werkdag

Een overvolle werkdag: te veel e-mails, eindeloze meetings en een to-do-lijst die blijft groeien. Voor veel professionals dagelijkse kost. Focus houden? Een uitdaging.

De Persoonlijke Productiviteitsagent helpt je het hoofd koel te houden. Hij vat vergaderingen samen, zet actiepunten op je takenlijst en herinnert je aan deadlines. Hij leert wat voor jou belangrijk is én helpt je prioriteren. Het resultaat? Meer overzicht. Meer rust. Meer ruimte voor écht werk.

“Sinds mijn Agent meewerkt, voelt mijn werkdag eindelijk overzichtelijk.”

Element	Beschrijving
→ Titel	“Slimmer werken met je eigen Copilot Agent”
→ Huidige situatie	Te veel tijd kwijt aan e-mails, notulen en planningen
→ Probleem	Versnipperde focus, vergeten acties, stress
→ Gewenste situatie	Eén persoonlijke Agent die overzicht bewaart en ondersteunt
→ AI-oplossing	Agent analyseert je werkdag, Teams, Outlook en stelt prioriteiten
→ Verwachte waarde	4 uur tijdwinst per week, hogere focus en werkplezier
→ Benodigde data	Agenda, e-mails, taken, Teams-transcripties
→ Risico's	Privacygevoelige data, duidelijke governance vereist

Copilot Agents zijn geen gimmicks of eenmalige proefballonnen. Het zijn digitale collega's: schaalbaar, betrouwbaar en altijd beschikbaar. Ze brengen structuur waar nu nog chaos is. Ritme waar drukte regeert. En focus waar afleiding de overhand heeft.

Bij Ctac Group geloven we dat innovatie pas echt waardevol is als je het gecontroleerd toepast. Stap voor stap, met duidelijke governance én zichtbare resultaten.



3. Praktisch - hoe bouw je je eerste Agent

Een Copilot Agent bouwen binnen Microsoft 365 is dé manier om AI in je organisatie tastbaar te maken. Veel organisaties willen ermee aan de slag, maar weten niet goed waar te beginnen. Dat geldt ook voor individuele kenniswerkers. De technologie is er, de uitdaging zit in kiezen, starten en doen.



3.1 Waar begin je? Van chaos naar kans

De kunst is om klein te beginnen.

Zoek een taak of proces dat:

- vaak terugkomt en frustratie veroorzaakt;
- een duidelijke input en output heeft (denk aan standaardrapportages, goedkeuringen of e-mails);
- gebaat is bij consistentie en herhaalbaarheid.

Gebruik je eigen ervaring in Outlook, SharePoint of Teams.

Waar besteed je nu handmatig veel tijd aan? Wat zou je nooit meer zelf willen doen? Maak het concreet. De grootste winst zit in herkenbare processen, niet in abstracte AI-strategieën.

3.2 Het Ctac Group Scoping Canvas – van idee naar plan

Om te voorkomen dat je verzandt in vaagheid of scope creep, is een slim stappenplan essentieel. Daarom ontwikkelden we het Ctac Group Scoping Canvas. Hiermee werk je gestructureerd van idee naar Agent.

De zeven vragen van het Scoping Canvas:

- **Doel** - Wat wil je bereiken? Meer efficiëntie, hogere kwaliteit of betere klantervaring?

- **Gebruikers** - Wie gaat ermee werken? Wat verandert dat concreet in hun werkdag?

- **Proces** - Welke stappen ga je automatiseren? Welke data en apps zijn betrokken?

- **Data** - Waar komt de input vandaan? Is die data actueel, betrouwbaar en veilig bereikbaar?

- **Output** - Wat moet de Agent opleveren? Denk aan rapporten, workflows, inzichten of beslissingen.

- **Impact** - Hoe meet je of het werkt? Tijdwinst, minder fouten, hogere tevredenheid?

- **Governance** - Wie bewaakt toegang, privacy, updates en werking van de Agent?

Beantwoord je deze vragen vooraf? Dan kies je scherp, voorkom je ruis en maak je van je idee een werkende oplossing.

3.3 De vijf stappen van idee naar Agent

Een Copilot Agent bouwen hoeft niet groots of ingewikkeld te zijn. Het werkt juist beter als je het in kleine, concrete stappen aanpakt. Zo doe je ervaring op en zie je snel resultaat.

- **Stap 1 – Inspiratie: herken je use case**
Kijk kritisch naar je eigen werkdag in M365. Waar zit nog onnodig handwerk? Vraag ook collega's: "Welke taak zouden we het liefst automatiseren?"
- **Stap 2 – Ontwerp: geef je Agent een rol**
Behandel je Agent als een nieuwe collega. Wat is zijn taak? ('Maak samenvattingen van Teams-vergaderingen'). Beperk de scope. Wat mag hij wel en niet doen? Welke apps en data mag hij gebruiken?
- **Stap 3 – Prototype: maak een testversie**
Bouw een eerste versie in Copilot Studio. Bijvoorbeeld een Agent die notulen maakt of offertes opstelt op basis van standaarddata. Test in een veilige omgeving en verzamel snel feedback.
- **Stap 4 – Train & refine: leer van gebruik**
Laat collega's je Agent gebruiken en vraag actief om input. Werkt het zoals verwacht? Wat kan beter? Pas prompts, data of regels aan op basis van hun feedback.
- **Stap 5 – Implementatie: veranker en schaal op**
Is je eerste Agent succesvol? Herhaal het proces voor andere afdelingen of processen. Rond governance goed af (rechten, monitoring, updates) voordat je breder uitrolt. En meet resultaat: hoeveel tijd en frustratie bespaar je écht?

3.4 Best practices en valkuilen

Je eerste Agent hoeft niet perfect te zijn. Belangrijker is dat je leert en verbetert. Hieronder zie je wat wél werkt én wat je beter kunt vermijden.

Wat werkt wel

Begin klein en concreet

Kies één proces of taak en laat die aansluiten op een herkenbare behoefte. Koppel daar meteen gebruikersfeedback aan.

Evalueer regelmatig

Plan elke week kort overleg in. Werkt de Agent naar verwachting? Wat kan slimmer of efficiënter?

Regel datatoegang vanaf dag één

Zorg dat de juiste data bereikbaar, actueel en veilig te gebruiken is. Maak afspraken over versiebeheer, rechten en structuur.

Zonder eigenaar of governance starten

Een Agent zonder beheerder raakt snel verwaarloosd. Zorg dat iemand verantwoordelijk is voor inhoud, werking en toezicht.

Te veel tegelijk willen automatiseren

AI is krachtig, maar geen toverstaf. Begin niet met een volledige keten, maar automatiseer één onderdeel goed en breid daarna uit.

Training en adoptie vergeten

Een Agent is pas waardevol als hij gebruikt wordt. Organiseer sessies, laat medewerkers meedenken en maak ruimte voor vragen en experimenteren.

Wat werkt niet

3.5 Handige documentatie om zelf te starten

Wil je direct zelf aan de slag met Copilot Agents in Microsoft 365? Er is veel goede documentatie beschikbaar, van quickstarts tot complete tutorials.

Een selectie van de beste bronnen:

- ➔ Quickstart gids
[Quickstart: Create and deploy an agent - Microsoft Copilot Studio](#)

- ➔ Uitgebreide videotutorial
[Copilot Studio: Complete Tutorial for Beginners \(YouTube\)](#)

- ➔ Integratie in Microsoft Teams
[Build agents with Copilot Studio](#)

- ➔ Praktijkgerichte workshops
[Copilot Studio in a Day - Lab Resources](#)

- ➔ Overzicht van governance en AI-verantwoordelijkheid
[Embrace responsible AI principles and practices](#)

- ➔ Veelgestelde vragen en praktijkvoorbeelden
[Copilot Studio FAQ](#)

Tip: gebruik je zakelijke Microsoft 365-account om direct te experimenteren in [Copilot Studio](#) en probeer vooral te leren door te doen!

4. Readiness en Business Value – van experiment naar strategisch voordeel

“De echte winst van AI zit niet in de technologie zelf, maar in hoe goed jouw organisatie er klaar voor is om die technologie te gebruiken.”

De afgelopen jaren hebben we gezien wat AI kan betekenen. Tools als Copilot, ChatGPT en Gemini brachten nieuwe manieren van werken binnen handbereik.

Maar waar de één nog experimenteert met losse toepassingen, bouwt de ander al aan een stevig AI-fundament. Dat verschil zit niet in techniek, maar in organisatievolwassenheid.



4.1 Wat is AI-readiness – en waarom het nu cruciaal is

AI-readiness draait niet om de vraag of je de technologie kúnt gebruiken, maar of je organisatie er klaar voor is om die technologie slim, veilig en schaalbaar in te zetten.

Een AI-ready organisatie:

- weet waar AI wél en níet waarde toevoegt;
- heeft betrouwbare data, duidelijke processen en eigenaarschap;
- is scherp op ethiek, compliance en governance;
- en, misschien wel het belangrijkste, heeft medewerkers die AI durven gebruiken, omdat ze het begrijpen én vertrouwen.

“Dit is geen vinklijst die compleet móet zijn om te starten, maar wel belangrijk dat je start, met onderstaande haakjes in ogenschouw – die parallel opgepakt kunnen worden.”

Dimensie	Beschrijving	Kenmerk van een volwassen organisatie
→ Strategie & visie	Is AI onderdeel van je strategisch plan?	Duidelijke AI-roadmap, verankerd in bedrijfsdoelen
→ Data & technologie	Zijn data en IT-infrastructuur op orde?	Betrouwbare data, goede integraties, duidelijke eigenaars
→ Mensen & cultuur	Is er draagvlak en kennis binnen teams?	Medewerkers begrijpen en vertrouwen AI, krijgen training en support
→ Processen & governance	Zijn verantwoordelijkheden helder?	Goed geregeld eigenaarschap, compliance en toezicht
→ Waarde & impactmeting	Wordt succes structureel gemeten?	Duidelijke KPI's: tijdwinst, kwaliteit, tevredenheid

“Je kunt geen waarde creëren met AI als je fundament wankel is.”

4.2 De groeifases van AI-volwassenheid

Het is goed als men al aan het experimenteren is met AI binnen de organisatie. Hou dat pionieergedrag juist vast! Tegelijkertijd kun je e.e.a. verder embedden/verankeren in de organisatie. Zo geef je de pioneringsmindset de ruimte om verder te innoveren, en embed je het juist in je organisatie

	Fase naam	Kenmerken	Volgende stap
1	Experimenterend	Losse initiatieven, enthousiaste pioniers	Maak inzichtelijk wat werkt en leg governance vast
2	Bewustwordend	AI wordt herkend als thema, maar nog versnipperd toegepast	Stel een centrale AI-roadmap en stuurgroep op
3	Gestandaardiseerd	Eerste standaarden voor data en governance zijn actief	Meet waarde van pilots, begin met hergebruik
4	Geïntegreerd	AI is ingebed in processen en besluitvorming	Bouw een schaalbaar data- en AI-platform
5	Transformerend	Mens en technologie werken naadloos samen	Blijf leren, innoveren en verbeteren

Ctac Group helpt organisaties om stap voor stap te groeien. Zonder overhaaste keuzes, maar met richting, structuur en resultaat.

“Niet sneller, maar slimmer schalen: dat is gecontroleerde innovatie.”

4.3 Van pilot naar schaalbare waarde

De eerste Copilot Agent is vaak snel een succes. Maar de échte uitdaging zit in de stap daarna: hoe maak je van één Agent een structurele aanpak? Veel organisaties blijven hangen in de pilotfase. Losse initiatieven, enthousiast ontvangen, maar zonder centrale governance, meetpunten of opschaalplan.

Het kantelpunt komt met een AI Operating Model: een raamwerk waarin strategie, mensen, processen en technologie samen bepalen hoe AI ontwikkeld en beheerd wordt. Dat model bestaat uit drie lagen:

- Strategisch niveau – visie, prioriteiten, governance en budget
- Tactisch niveau – roadmap, datastandaarden, use case management
- Operationeel niveau – ontwikkeling, testing, adoptie en feedback

Door deze lagen te verbinden, verandert AI van experiment naar bedrijfskapitaal.

Het is positief dat medewerkers zelf het initiatief nemen om met AI aan de slag te gaan, dat wil je als organisatie juist stimuleren. Tegelijkertijd kan dat alleen succesvol zijn als het fundament en de structuur op orde zijn. Geef teams de ruimte om te experimenteren, maar zorg tegelijkertijd voor een solide basis en een duidelijke, duurzame aanpak. Vrijheid en structuur kunnen uitstekend hand in hand gaan, en versterken elkaar zelfs.



4.4 Business Value: van tijdwinst naar transformatie

De waarde van Copilot Agents zit niet alleen in efficiëntie. Het gaat om hoe werk verandert, verbetert en meer impact krijgt.

1 Operationele waarde – efficiëntie

Agents nemen repetitieve taken over. Minder fouten, minder handwerk, meer tijd voor échte taken. Zo breng je bijvoorbeeld onboardingtijd terug van vijf, naar twee dagen.

2 Kwalitatieve waarde – betrouwbaarheid

Agents werken volgens regels. Zonder interpretatieverschillen of afleiding. Resultaat: meer consistentie in rapportages, communicatie en processen.

3 Strategische waarde – inzicht

Agents signaleren afwijkingen, trends en patronen. Ze maken informatie bruikbaar en versnellen besluitvorming. Bijvoorbeeld, een Finance Agent detecteert budgetoverschrijding vóór de rapportagedatum.

4 Menselijke waarde – werkplezier

Door standaardwerk uit te besteden aan Agents ontstaat ruimte voor creativiteit, samenwerking en ontwikkeling.

“AI haalt het saaie uit het werk, niet de mens uit de organisatie.”

4.5 Governance en ethiek: vertrouwen als randvoorwaarde

AI biedt pas waarde als het werkt binnen duidelijke kaders. Zonder vertrouwen geen adoptie. En zonder governance geen vertrouwen.

Een solide governancekader regelt:

- Wie toegang heeft tot data
- Wie verantwoordelijk is voor beslissingen van Agents
- Hoe gedrag, risico en prestaties gemonitord worden

Bij Ctac Group werken we volgens het principe: Responsible by Design. AI-oplossingen worden vanaf het begin ontworpen met oog voor privacy, ethiek en compliance, niet pas achteraf.

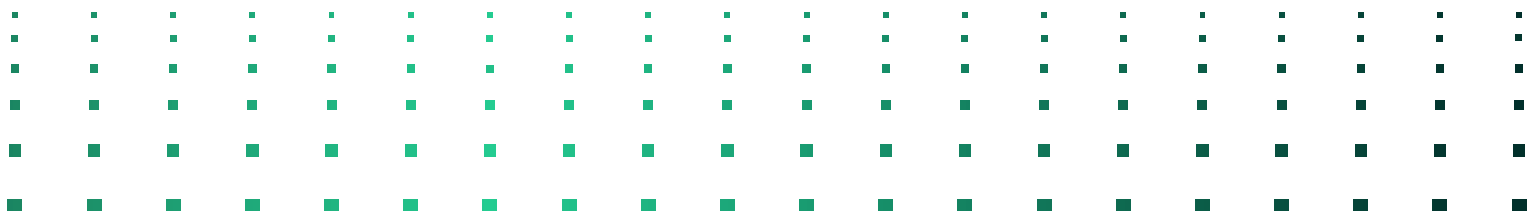
Drie vuistregels voor ethisch gebruik van AI:

Transparantie: leg uit hoe output tot stand komt

Verantwoordelijkheid: zorg voor menselijk toezicht

Veiligheid: verwerk gevoelige data alleen binnen de M365-omgeving

“Vertrouwen is geen bijproduct van AI – het is de voorwaarde.”



4.6 Change management: de menselijke factor

De grootste uitdaging bij AI zit niet in de technologie, maar in de adoptie. Want nieuwe tools installeer je snel, een nieuwe werkwijze niet.

De drie psychologische fases van adoptie:

- 1 **Verwondering**
"Wow, dit is handig."
- 2 **Wantrouwen**
"Maar... wat betekent dit voor mijn werk?"
- 3 **Wendbaarheid**
"Ik weet wat het doet en ik gebruik het bewust."

Bij Ctac Group begeleiden we deze verandering met AI Adoption Frameworks: trainingen, campagnes, ambassadeurs en concrete oefeningen. Want adoptie ontstaat niet uit uitleg, maar uit ervaring.

"Mensen vertrouwen geen technologie die ze niet begrijpen.
En ze begrijpen technologie pas als ze ermee werken."

4.7 Meetmethodiek: hoe bepaal je de ROI van AI

De Return on Investment van Copilot Agents is meer dan een rekensom.
Maar meten is wél essentieel, zeker richting management of investeerders.

Ctac Group hanteert een hybride ROI-model, met zowel harde als zachte indicatoren:

Dimensie	Vragen	Voorbeeldmeting
→ Efficiëntie	Hoeveel tijd bespaart de Agent?	5 uur per week per medewerker
→ Kwaliteit	Hoeveel fouten of correcties worden vermeden?	20 procent minder fouten in rapportages
→ Tevredenheid	Hoe ervaren medewerkers en klanten de verandering?	Medewerker- en klanttevredenheid stijgt met 15 procent
→ Inzichten	Levert AI betere informatie voor besluiten?	Prognose twee weken eerder beschikbaar
→ Strategische waarde	Voegt het waarde toe aan mijn marktpositionering?	Snellere besluitvorming, beter risicobeheer.

Het doel van ROI-berekening is niet verantwoording, maar richting:
inzicht in waar AI het meeste oplevert, zodat je slim kunt investeren.

4.8 De rol van Ctac Group: van readiness naar resultaat

Ctac Group combineert technologische kennis met veranderaanpak. We helpen organisaties niet alleen bij het bouwen van AI-oplossingen, maar vooral bij het begrijpen en benutten ervan.

Onze aanpak bestaat uit drie pijlers:

1

Discover – inzicht in jouw AI-readiness

We analyseren data, processen en cultuur. We brengen risico's en kansen in kaart en bepalen samen de juiste route.

2

Design – bouwen met beleid

We ontwerpen Agents, richten governance in en leiden teams op.
Geen losse proof-of-concepts, maar duurzame oplossingen.

3

Deliver – waarde realiseren en opschalen

We begeleiden de implementatie, meten de impact en zorgen voor schaalbare integratie in Microsoft 365.

“We brengen technologie en mensen samen. Dat is de kracht van Ctac. Group”

4.9 Naar de toekomst: van Agents naar digitale ecosystemen

Wat nu nog 'Copilot Agents' zijn, groeit door tot volledige digitale ecosystemen: netwerken van Agents die met elkaar samenwerken. Autonoom, slim en afgestemd op jouw processen.

Stel je voor:

- Wie toegang heeft tot data
- Wie verantwoordelijk is voor beslissingen van Agents
- Hoe gedrag, risico en prestaties gemonitord worden

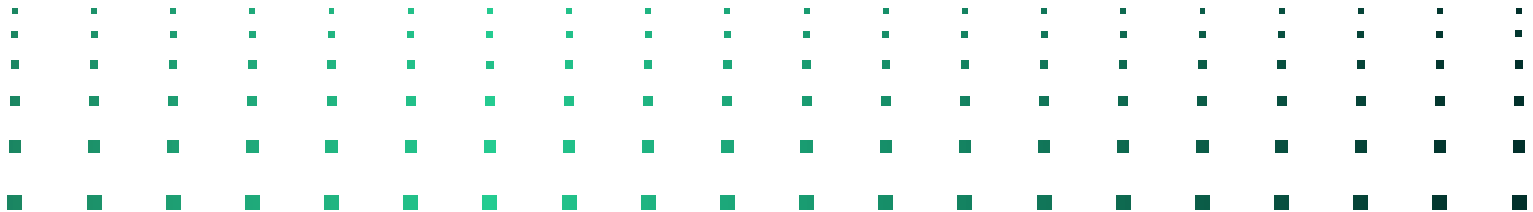
De toekomst van werk wordt organisch. Mensen en Agents vormen teams die elkaar versterken. Waar de mens bepaalt wat er moet gebeuren en de technologie zorgt dat het gebeurt.



"De toekomst is niet mens óf machine. Het is mens mét machine, in harmonie."

4.10 Samenvatting – van readiness naar resultaat

Thema	Kernboodschap
→ AI Readiness	Denk aan je fundament, welke begint bij mensen. Adoptie. Een stip op de horizon (strategie) helpt in de adoptie. Bouw parallel.
→ Volwassenheid	Groei stap voor stap, van pilot naar integrale aanpak
→ Waardecreatie	Meet niet alleen tijdwinst, maar ook kwaliteit en vertrouwen
→ Governance	Vertrouwen en veiligheid zijn de basis van elke AI-strategie
→ Menselijke factor	Adoptie vraagt om ervaring, communicatie en begeleiding
→ Toekomst	Werk toe naar een samenwerkend netwerk van Agents



Ctac Group visie: gecontroleerde innovatie als strategie

Bij Ctac Group geloven we dat innovatie pas waardevol is als ze beheersbaar is. Dat AI pas werkt wanneer je het verantwoord toepast. En dat technologie pas impact heeft

als mensen ermee kunnen én willen werken. Elke Agent die je bouwt, brengt je een stap dichterbij een organisatie die wendbaarder, slimmer én menselijker werkt.

Gecontroleerde innovatie

Niet harder werken, maar slimmer samenwerken tussen mens en machine.

Van visie naar actie

De toekomst van werk is geen ver-van-je-bed-show. Het is iets dat je vandaag al vormgeeft. Agent voor Agent. Proces voor proces. We staan op een kantelpunt. AI is geen belofte meer, het is realiteit. De vraag is niet óf je ermee aan de slag gaat, maar hoe.

Hoe vertaal je potentie naar praktijk? Hoe houd je grip op wat je bouwt? En hoe zorg je dat innovatie geen chaos wordt, maar koers?

De balans tussen doen en durven

De organisaties die het verschil maken, zijn niet per se de snelste. Maar het zijn de organisaties die durven te experimenteren én dat doen met beleid. Ze starten bij een herkenbaar probleem. Bouwen een Agent die het oplost. En schalen daarna gecontroleerd op, stap voor stap. Zo wordt elke Agent een puzzelstuk van iets groters: een lerende, wendbare organisatie waar mens en technologie samen het verschil maken.

De kracht van samenwerking

Ctac Group helpt organisaties niet alleen experimenteren met Copilot Agents, maar begeleidt de integratie van

strategie tot beheer. We ontwerpen, bouwen en trainen Agents die passen bij jouw processen. Veilig, schaalbaar en beheersbaar. Met een sterk oog voor de menselijke factor ervan en heldere governance. Want de echte waarde van AI ligt niet in het bouwen van losse tools, maar in het bouwen van vertrouwen.

Het Ctac Group Agent Control Center – grip op jouw digitale collega's

Wil je meer dan alleen experimenteren? Dan is er het Ctac Group Agent Control Center: een centrale omgeving waarin we Agents ontwikkelen, beheren en optimaliseren. Hier worden jouw digitale collega's:

- ontworpen op basis van jouw processen;
- gebouwd binnen de veilige M365-omgeving;
- getraind met de juiste data en context;
- beheerd met continu toezicht en prestatie-inzicht.

Zodat AI vóór je werkt en niet andersom.

Van potentie naar praktijk

Je hoeft geen AI-specialist te zijn om te starten. Wat je nodig hebt, is een partner die het pad én jouw business goed kent. Die technologie, data en organisatie verbindt tot één geheel. Een partner die niet alleen bouwt, maar ook meedenkt, bewaakt en begeleidt.

En dat is precies wat Ctac Group doet.

Wil je expertise inhuren, advies op maat, of je Agents laten bouwen en beheren in het Agent Control Center? Neem contact op met onze specialisten en ontdek hoe we jouw organisatie klaarstomen voor de volgende stap.

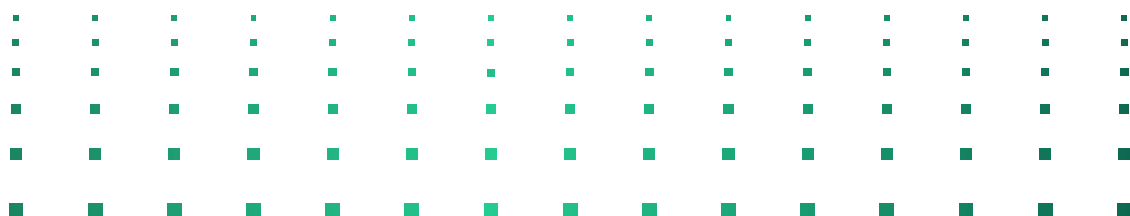
→ Eline Schoonen
eline.schoonen@ctac.nl

Ctac
Meerendonkweg 11, 's-Hertogenbosch

Tot slot – het begin van iets groters

AI verandert hoe we werken, besluiten en creëren. Maar de grootste verandering is misschien wel hoe we samenwerken. Tussen mens en machine, tussen idee en uitvoering. De toekomst is er niet om op te wachten. Ze is er om te bouwen. Vandaag.

Slimmer werken begint vandaag.



DIGIMIJ