

DE IMPACT VAN AI OP HET WERK MAXIMALISEREN

6 essentiële zaken voor bedrijfsleiders



Inhoudsopgave

01 /

Geloof de data, niet de krantenkoppen

02 /

Hoe AI productiviteit verbetert

03 /

Hoe AI het werk aantrekkelijker maakt

04 /

Neem de tijd om snel te gaan

05 /

Verder kijken dan het bedrijfsresultaat

06 /

Het begint allemaal met visie



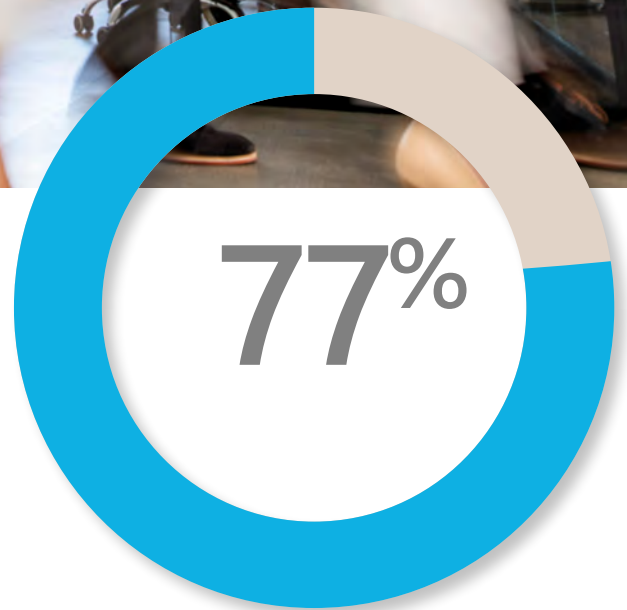
01 / Geloof de data, niet de krantenkoppen

**Dit verandert alles. Fill-in-the-blank 2.0.
The next big thing.**

Je hebt het allemaal al eerder en vaker gehoord. En wij ook. Dat de nieuwste technologische doorbraak de bedrijfswereld totaal op z'n kop gaat zetten. En dat doet het ook een tijdje, totdat de volgende doorbraak komt. Dus als je met enige scepsis en een kleine opgetrokken wenkbrauw naar uitspraken over AI luistert, dan snappen wij dat.

**Dit eBook gaat niet over beloftes.
Maar om data.**

Opvallende data, met zelfs nog meer waarde dan we al dachten Ja, er zijn



**77% van de mensen die Copilot
hebben geprobeerd voor Microsoft
365 wil nooit meer zonder**

productiviteitsvoordelen verbonden aan het werken met AI, maar de data laten ook de potentiële impact op andere gebieden zien die essentieel zijn voor je bedrijf, en dan met name je mensen. Het risico is dat, gezien de snelheid waarmee AI zich ontwikkelt, hoe langer je wacht om dat potentieel te begrijpen en te investeren, hoe moeilijker het wordt om het te realiseren. De info in dit eBook gaat echter ook over hoe je snel kunt gaan met de due diligence die je nodig hebt om de behoeften van je bedrijf te begrijpen en de gebruiksscenario's te identificeren die ROI voor AI zullen stimuleren.

02 / Hoe AI de productiviteit verbetert

De kern van bijna elke technologieoplossing is in de kern eenvoudig: mensen helpen om taken sneller uit te laten voeren. Met tekstverwerkingsapps kun je documenten maken. Met spreadsheet-apps kun je gemakkelijker met data werken. Met berichten-apps kun je beter communiceren.

Inmiddels heb je waarschijnlijk wel gehoord dat je met AI gemakkelijker allerlei [werkgerelateerde taken](#) kunt uitvoeren.

Het onderzoek dat Microsoft tot nu toe met Copilot for Microsoft 365 heeft uitgevoerd, laat zien dat die tijdsbesparing aanzienlijk kan zijn.

Verbind productiviteit met welzijn.

Een andere factor om te onthouden over productiviteit is dat als je mensen helpt om taken sneller te voltooien, ze minder last hebben van veelvoorkomende, korte handelingen en de tijd die deze in beslag nemen. Hierdoor kunnen ze zich beter focussen en hun welzijn verbeteren door

stress te verminderen. Onthoud goed dat dit de belangrijkste voordelen zijn die je van AI kunt verwachten, maar dat je AI ook op heel veel andere taken kunt toepassen. Bovendien richten we ons nu alleen nog op het individuele niveau.

Er zijn ook op organisatieniveau allerlei voordelen te behalen. En in elk geval is productiviteit slechts één van de voordelen van investeren in AI.

Mensen werken sneller met Copilot:



Zoeken 27% sneller:
17m 54s versus 24m 18s



Vatten vergaderingen 4x sneller samen: 11m 13s vs. 42m 34s



Schrijven een eerste concept 43% sneller: 8m 12s vs 12m 48s



Voeren meerdere taken sneller 29% uit: 29m 42s v 42m 6s

Informatiebronnen

[Wat kunnen de eerste Copilot-gebruikers ons leren over generatieve AI op het werk?](#)

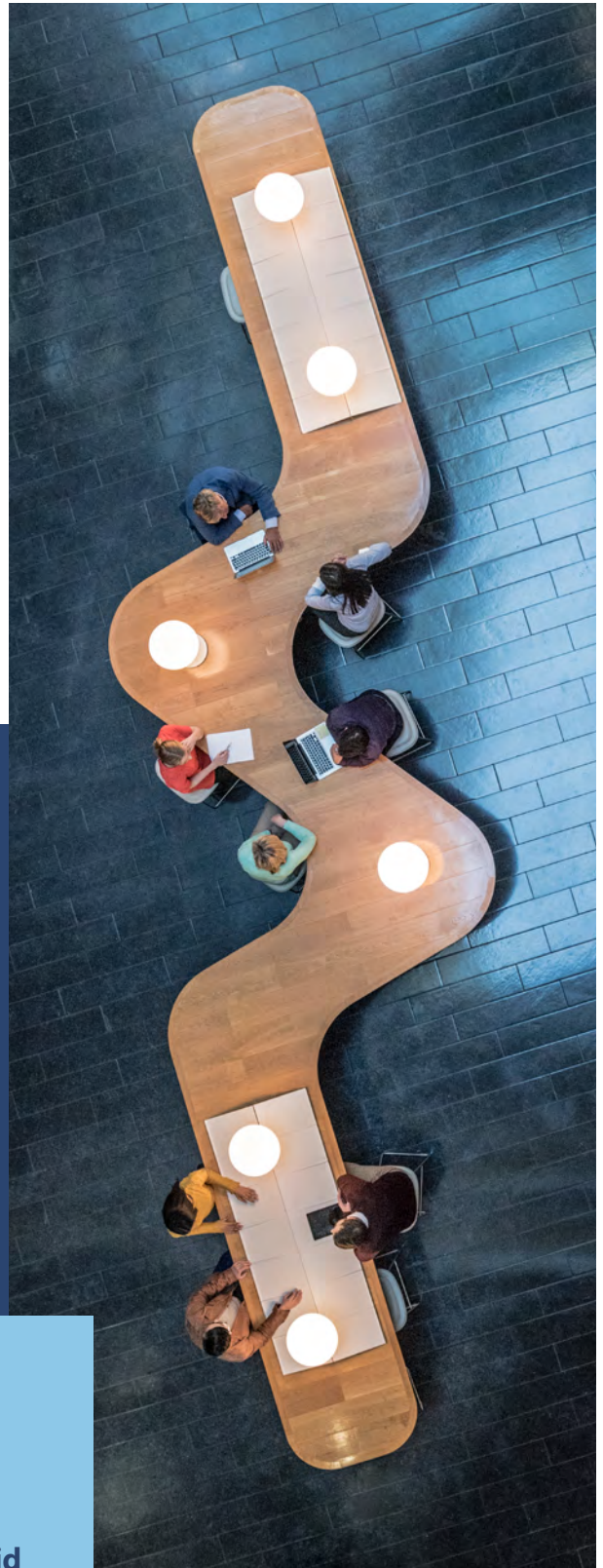
03 / Hoe AI het werk aantrekkelijker maakt

Een ander belangrijk aspect bij elke mogelijke technologische oplossing is wat je medewerkers ervan vinden. De productiviteit gaat nooit omhoog, als medewerkers de oplossing niet graag gebruiken.

Dus hoewel we kunnen meten of een oplossing mensen sneller kan laten werken, is het net zo belangrijk om te weten hoe de oplossing wordt ervaren. Werken je medewerkers er eigenlijk graag mee? Op welke manieren is de oplossing het meest nuttig? Is het maar een beetje nuttig of is het een tool waar ze niet meer zonder willen?

Microsoft voerde een enquête uit onder gebruikers die deelnemen aan het Early Access-programma en dit is wat ze zeiden over werken met Copilot for Microsoft 365.

- **Boost voor de creativiteit en de kwaliteit**
- **Verbeterde focus en beter welzijn**
- **Algehele werknemerstevredenheid**



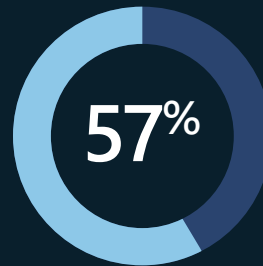
Boost voor de creativiteit en de kwaliteit

AI-technologie draait in wezen om het vergroten van onze mogelijkheden. Waar ons vaardigheidsniveau zich op dit moment ook bevindt, AI is bedoeld om dit te verbeteren. Bedrijfsleiders hebben al ingezien dat er een toenemende behoefte is aan creatieve oplossingen en innovaties. We verwachten dat AI deze behoefte zal versterken. En als we kijken naar wat gebruikers van Copilot tot nu toe rapporteren, zien we dat de investeringen in AI een enorme impact op dit gebied kunnen hebben.

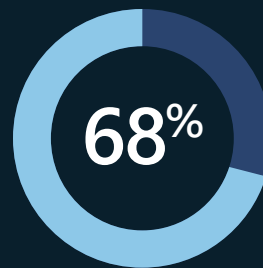
Verbeterde focus en beter welzijn

Twee andere gebieden waarop investeren in AI een aanzienlijke impact kan hebben, gaan over het transformeren van de aard van het werk dat mensen moeten verrichten en het verminderen van de cognitieve belasting waarmee werknemers te maken hebben. Natuurlijk hebben beide ook op belangrijke manieren betrekking op het verbeteren van de focustijd en het vermogen van bedrijven om te innoveren.

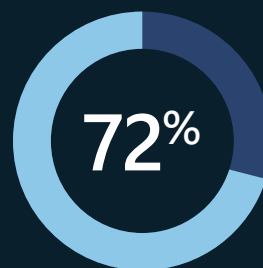
Mensen die met Copilot werken:



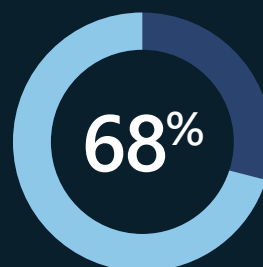
57% geeft aan dat Copilot hen helpt het creatieve proces op gang te brengen.



68% geeft aan dat het hen creatiever maakt.



72% zei dat het hen hielp ideeën te genereren tijdens het schrijven.



68% zei dat Copilot de kwaliteit van het werk verbeterde.

“

... Je kunt er geen mensen mee vervangen, maar als je niet met AI gaat werken dan kom je achter te liggen en is er een kans dat je wordt vervangen ...

Lisa van Dam

Marketing Manager, INDITO Kenners in IT

Ruimte in je hoofd is waardevol

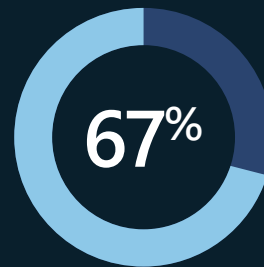
Over hoeveel cognitieve belasting hebben we het? Wat dacht je van 250 e-mails en 150 chats per dag en 3x zoveel online vergaderingen dan twee jaar geleden. Het is dus geen verrassing dat de meeste mensen zeggen dat ze meer tijd besteden aan het communiceren en zoeken naar informatie dan aan het maken van informatie. Of dat 68% van de mensen zegt niet genoeg ononderbroken focustijd te hebben gedurende de werkdag.

Uit eerder onderzoek van Microsoft is gebleken dat bijna 2 van de 3 (64 procent) ondervraagden zegt dat ze worstelen om hun tijd en energie goed in te zetten voor hun werk, en dat ze 3,5 keer meer kans hebben om te worstelen met innovatie en strategisch denken. Hun leidinggevenden merken dit op, omdat 60 procent van hen bezorgd is over een gebrek aan innovatie of baanbrekende ideeën binnen hun teams.

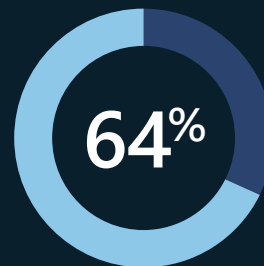


Uit onderzoek onder gebruikers van Copilot blijkt dat AI een directe impact kan hebben op het verlagen van de cognitieve belasting en de effecten daarvan.

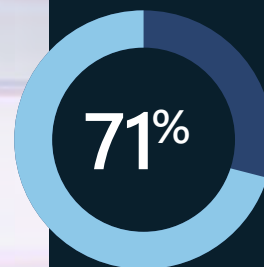
Van de werknemers die met Copilot werken:



zegt 67% dat Copilot hen tijd bespaart, waardoor ze zich kunnen concentreren op belangrijker werk.



zeg 64% dat het ervoor zorgt dat ze minder tijd te besteden aan het verwerken van e-mail.



zegt 71% tijd te hebben bespaard bij alledaagse taken.



04 / Neem de tijd om snel te gaan

Het is van groot belang dat bedrijven daadkrachtig en weloverwogen zijn in hun AI-aanpak. Ze moeten echter ook rekening houden met hun due diligence. Dat betekent dat ze duidelijk moeten zijn over de zakelijke problemen die ze met AI willen oplossen.

Hoewel het geen uitgebreid draaiboek is, kunnen de volgende vragen wel een kader bieden waarmee je weloverwogen kunt besluiten om in AI te investeren zonder vertraging op te lopen.

Het kader voor due diligence

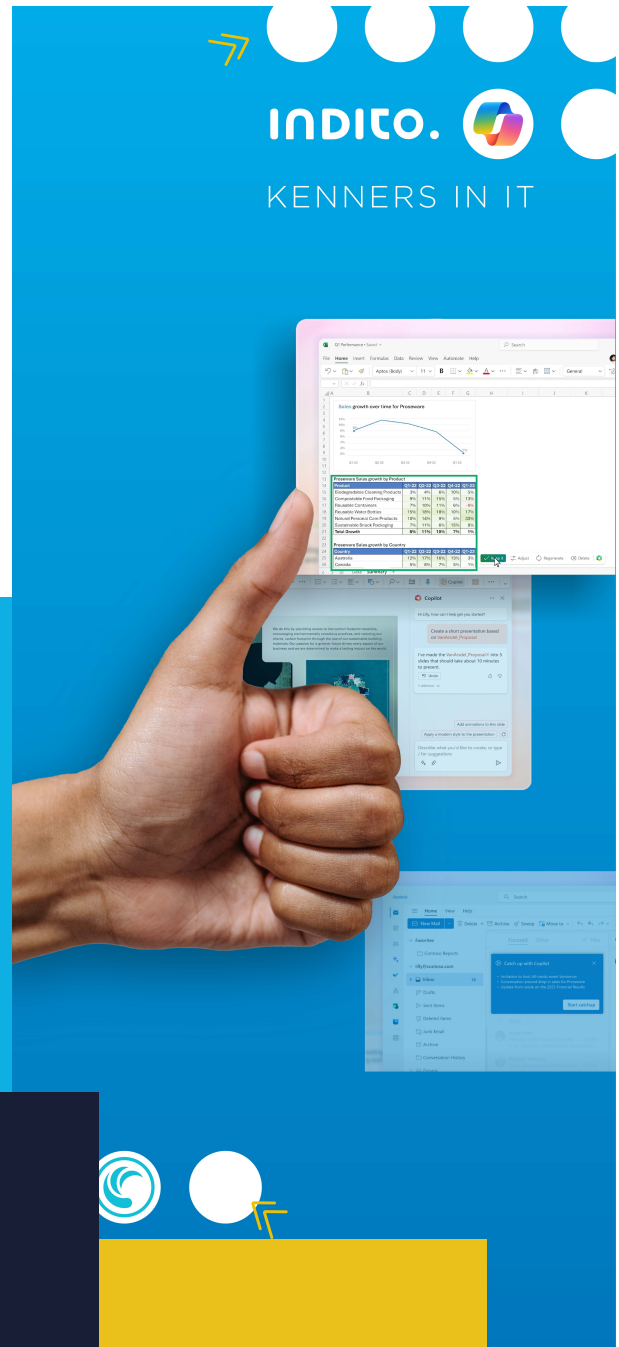
- Wat zijn je **doelen** met het gebruik van AI?
- Welke **zakelijke uitdagingen** wil je ermee aanpakken?
- Gebruiken je **werknemers** AI al?
- Van welke **gebruiksscenario's** zou je het meest profiteren?
- Wat zijn je **huidige AI-mogelijkheden** en hiaten?
- Is je **data** zo ingesteld dat je het beste kunt halen uit je AI-mogelijkheden?
- Heb je de noodzakelijke **beveiligings- en privacy**controles ingesteld?
- Welk **uitrol- en trainingsplan** heb je nodig om je werknemers te ondersteunen?

Denk groot, maar begin klein

Een gangbare strategie in deze situaties is dat bedrijven een pilotprogramma uitvoeren voor een nieuwe oplossing met een beperkt aantal gebruikers. Deze testgroep kan worden gebaseerd op functie, kan een groep medewerkers zijn uit verschillende teams of een representatieve groep werknemers binnen het hele bedrijf.

Uit het onderzoek dat Microsoft tot nu toe heeft uitgevoerd, blijkt dat pilotprogramma's een goede en waardevolle manier zijn om Copilot te beoordelen. We gaan ervan uit dat je je eigen analyse van de productiviteit van je testgroep gaat uitvoeren, maar één ding is volgens ons van cruciaal belang: verzamel zoveel mogelijk feedback van je medewerkers als je kan.

Een belangrijk deel van de voordelen die we zien met AI heeft te maken hoe mensen denken over hun werk, nadat ze Copilot hebben gebruikt. Dus als je die data niet verzamelt, zie je slechts een deel van de impact van je investering.



Hoe je Copilot gebruikt:

- Supergebruikers identificeren
- Bestaande vaardigheden gebruiken
- Je gebruiksscenario's identificeren



05 / Verder kijken dan het bedrijfsresultaat

Wat het management moet weten

De explosieve belangstelling voor AI heeft al een enorme invloed gehad op de arbeidsmarkt. Het is nu de uitdaging voor bedrijfsleiders om te besluiten hoe groot hun investering gaat worden, en wanneer en hoe ze hun eigen leiderschap kunnen helpen de juiste beslissingen voor hun bedrijf te nemen.

Vier aandachtspunten bij
het presenteren van je
businesscase voor AI.

Kosten versus baten



Processen transformeren



Werving en behoud
van werknemers



Innovatie en flexibiliteit
stimuleren

Kosten afwegen tegen de baten

Uit onderzoek van Microsoft blijkt dat 22 procent van de gebruikers van Copilot zei dat ze 30 minuten per dag bespaarden, dus de potentiële tijdsbesparing voor het hele bedrijf is aanzienlijk. Hoewel de beschikbare data niet volledig is, laten de cijfers wel zien dat er een overtuigende en duidelijke aanwijzing is dat AI een aanzienlijke productiviteitswinst kan opleveren.

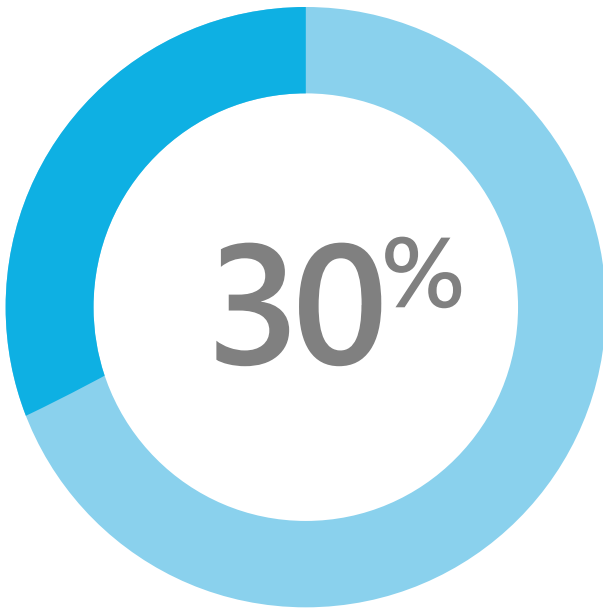
Wat de kosten betreft, die zullen variëren, dus moeten bedrijven hun eigen schattingen maken en deze afwegen tegen schattingen van tijdsbesparing op basis van beschikbare data.



Processen transformeren

We hebben een aantal van de breed toepasbare manieren besproken waarop we met AI de werkwijze van mensen kunnen veranderen. Gemakkelijker informatie vinden, [vergaderingen samenvatten](#) en communicatie beheren kunnen allemaal een grote rol spelen om de digital debt voor veel verschillende functies en rollen te verminderen.

Je moet echter ook bedenken dat bepaalde functies op unieke manieren van AI kunnen profiteren. Uit ons onderzoek bleek bijvoorbeeld dat ongeveer drie van de vier mensen in de verkoopafdeling verwachten dat AI hen het meest zal helpen door kansen te identificeren en marketing- en verkoopdata samen te voegen. Binnen de klantenservice verwacht ongeveer tweederde dat AI kan ondersteunen bij het intelligent doorsturen van problemen naar de juiste medewerkers en bij het detecteren van trends in de communicatie tussen medewerker en klant. Financieel medewerkers denken dat met AI de meeste winst geboekt kan worden door rapportages te vereenvoudigen en de kwaliteit van data te valideren.



30% van de Copilot-gebruikers zegt dat het een invloed heeft op hun baankeuze.

Werving en behoud van werknemers

Door met AI de mentale belasting van digital debt te verminderen en werknemers meer tijd te geven om te focussen, heb je een grote factor in handen om de tevredenheid en betrokkenheid van werknemers te vergroten. Het aantal Copilot-gebruikers dat zegt niet meer zonder de oplossing te kunnen, is hiervan een bevestiging. Maar er is nog een factor die je mee moet wegen.

Bijna een derde (30 procent) van de gebruikers zei dat toegang tot Copilot hun keuze om voor een bepaalde werkgever te werken, zou beïnvloeden. Dit toont aan dat het belangrijk is om te beslissen hoeveel en wanneer je in AI wilt investeren en in welke AI-oplossing, want dat kan op de lange termijn strategische gevolgen hebben voor je bedrijf.

Innovatie en flexibiliteit stimuleren

Dit is een waardevolle kans om een eerlijke blik te werpen op de rol die creativiteit en innovatie speelt in je bedrijf. En vooral hoe belangrijk het in het verleden was versus hoe belangrijk je denkt dat het in de toekomst zal zijn. Hoe meer de toekomst van je bedrijf afhankelijk is van nieuwe ideeën, hoe meer je investering in AI kan profiteren van extra voordelen van AI die verder gaan dan productiviteitswinst.

AI ontwikkelt mee met je bedrijf

We hebben nog nooit een technologie zo snel zien ontwikkelen en verbeteren als AI (om een voorbeeld te noemen, ChatGPT had in slechts 3 maanden tijd 100 miljoen gebruikers). Dit is zowel opwindend als spannend, omdat bedrijven de drang voelen om een voortrekkersrol te spelen of angstig zijn om hun concurrentievoordeel te verliezen, en er tegelijkertijd nog zorgen zijn dat AI te onvolwassen is als technologie om grote investeringen te kunnen rechtvaardigen.

Het voordeel is dat AI uniek is in zijn vermogen om zich te ontwikkelen en te worden getraind [door de mensen die het gebruiken](#). Voor veel bedrijven denken we daarom dat ze beter vroeger dan later moeten investeren in AI-oplossingen zoals Copilot, zodat hun bedrijven zich kunnen ontwikkelen en verbeteren.

06 / Het begint allemaal met visie

Een van de meest essentiële pijlers bij het positioneren van je bedrijf om de voordelen van AI te benutten, is het creëren en duidelijk uiten van je AI-visie. Gebruik die visie vervolgens om je collega's te laten begrijpen hoe belangrijk deze kans is. Je stakeholders moeten kunnen zien wat AI voor je organisatie kan betekenen.

Je toekomst met AI vereist goed onderzoek, een goede strategie en goede besluitvorming. Maar op dit moment is visie het meest van belang. Naast deze praktische overwegingen kun je je ook richten op de volgende drie gebieden om je stakeholders te overtuigen:

- Deel succesvolle casestudies
- Vind effectieve demo's
- Identificeer de meest waardevolle gebruiksscenario's

Hoe meer je je collega's kunt laten zien wat er allemaal mogelijk is met AI, hoe sterker je fundament is voor het realiseren van het echte potentieel.



CATCH UP WITH COPILOT



[Meer informatie over het starten van je AI-investering met Copilot.](#)

Informatiebronnen

Microsoft Work Trend Index, enquête onder gebruikers van Copilot voor Microsoft 365 Early Access Program, oktober 2023.

Bron: Microsoft Office of the Chief Economist, oktober 2023, "Studie: Een dag in het leven"; Intern onderzoeksteam van Microsoft, oktober 2023,

"De gemiste vergadering: Een evaluatie van de effectiviteit van Copilot in Teams."

Microsoft Office of the Chief Economist, oktober 2023, "Studie: De druk van het zoeken".