



sogeti
Part of Capgemini

**Smart Workspace:
de volgende
stap in de
werkplekevolutie.**



Inhoudsopgave

Digitale werkplek versus agentic workspace.....	4
Voorwaarde 1: persona gedreven.....	6
Voorwaarde 2: agents & AI platform.....	8
Voorwaarde 3: data governance, security & compliance.....	10
Voorwaarde 4: toekomstvast.....	12

Hoe faciliteer ik medewerkers om productiever te werken? Hoe zorg ik dat mijn workspace compliant is met wet- en regelgeving zoals NIS2? En welke taken kunnen AI Agents van mijn kenniswerkers overnemen?

Een Smart Workspace heeft het antwoord op deze vragen. Hiermee beschikken professionals over AI Agents die hen naar wens taken uit handen nemen, op een veilige, compliant manier. Een intelligent ecosysteem van agents met de mens aan het stuur – de volgende stap in de evolutie van de werkplek.

Waarom een Smart Workspace?

Met een Smart Workspace maak je het medewerkers makkelijk. Ze kunnen administratieve taken uitbesteden, sneller informatie opzoeken en sparren met AI Agents. Dat resulteert in 30-35% productievere kenniswerkers. Maar ook in meer

tevreden personeel: hun werk wordt prettiger en zij houden tijd over voor werkzaamheden die menselijke creativiteit of expertise vereisen. Omdat AI Agents zelflerend zijn, voeren ze hun taken steeds beter uit.

Hoe maak je jouw workspace écht smart?

In dit whitepaper lees je aan welke voorwaarden een Smart Workspace moet voldoen. Ook ontdek je hoe kenniswerkers deze werkomgeving optimaal kunnen benutten, zonder concessies aan de security, compliance en datasoevereiniteit. De workspace en achterliggende technologie zijn continu in ontwikkeling. Daarom kijken we tot slot vooruit: hoe maak je jouw Smart Workspace toekomstvast?



1

Digitale werkplek versus agentic workspace

Wat verandert er fundamenteel? Het verschil tussen de traditionele digitale workspace en een Smart Workspace.

Wat is een Smart Workspace?

De Smart Workspace is de volgende fase in de werkplekevolutie. Het is de opvolger van de digitale werkplek, waarbij de nadruk lag op het altijd en overal beschikbaar zijn van data en applicaties op elk mogelijk device. Dat is nu de normaalste zaak van de wereld. Bovendien is AI ondertussen gemeengoed geworden. Daarom ontwikkelt de workspace zich verder naar een omgeving op basis van Agentic AI.



Digitale workspace ↔ Smart Workspace
Apps ↔ AI Agents

Bij een Smart Workspace maken applicaties plaats voor AI Agents, ofwel co-pilots. Dit zijn tools die kenniswerkers kunnen inzetten voor specifieke taken, bijvoorbeeld voor het doorzoeken van dossiers, checken van softwarecode en opstellen van documenten zoals contracten, rapportages en presentaties. Een AI Agent kan ook proactief meedenken en adviseren op basis van actuele (wetenschappelijke) inzichten of eerdere, vergelijkbare situaties. Door verschillende agents te orkestreren wordt het zelfs mogelijk om volledige workflows te automatiseren.

Vier voorwaarden

Een Smart Workspace biedt voordelen voor de organisatie en voor medewerkers. De organisatie wordt productiever en levert sneller, steeds betere kwaliteit. Medewerkers kunnen saaie, administratieve taken uitbesteden wat hun werk een stuk interessanter maakt – niet onbelangrijk in tijden dat geschoold personeel schaars is.

Toch zijn er ook een aantal voorwaarden voor een Smart Workspace. Hoe bied je jouw personeel de agents die ze voor hun specifieke takenpakket nodig hebben? Hoe zorg je dat agents veilig met data omgaan? En dat zowel de AI Agents als hun menselijke gebruikers voldoen aan wet- en regelgeving zoals de NIS2, Cloud Act en AVG? Tegelijkertijd moet je als organisatie de vereiste data toegankelijk maken. Dat vraagt om een gestructureerde datahuishouding, met dichtgetimmerde autorisatie.

In de volgende vier hoofdstukken behandelen we de vier voorwaarden voor een Smart Workspace:

- **Persona-gedreven** – hoe creëer je gepersonaliseerde Smart Workspaces met AI Agents die perfect passen bij specifieke werkzaamheden?
- **Agents en AI platform** – welke soorten agents zijn er en hoe kun je die optimaal laten samenwerken in een georkestreerd ecosysteem?
- **Data governance, security & compliance** – hoe maak je de datahuishouding geschikt voor AI Agents, zonder concessies aan security en compliance?
- **Toekomstvast** – hoe maak je jouw workspace passend bij de visie van de organisatie en houd je de mens aan het roer?

2

Voorwaarde 1: persona gedreven

AI Agents kunnen de werkplek per rol en context personaliseren. Wat zijn de mogelijkheden en hoe kunnen persona-gedreven workspaces daarbij helpen?

Wat is een persona-gedreven werkplek?

Een persona-gedreven workspace bevat AI Agents die passen bij een specifieke functie. Legal medewerkers krijgen bijvoorbeeld een AI Agent die juridisch onderlegd is en toegang heeft tot relevante contracten, dossiers en jurisprudentie. En marketingmedewerkers bijvoorbeeld een AI Agent die content kan produceren volgens de huisstijl. Salesmedewerkers worden geholpen door een offerte-agent en developers door een agent die softwarecode kan schrijven en controleren.

De AI Agents in een persona-gedreven werkplek zijn vanaf de start al zoveel mogelijk toegespitst op de werkzaamheden van kenniswerkers die ze gaan ondersteunen. In de loop der tijd wordt dat steeds beter. De agents zijn immers zelflerend. Dat betekent dat ze steeds beter gaan adviseren of produceren. Daarbij bouwen ze voort op eerdere inzichten en resultaten.

User experience als startpunt

Bij een Smart Workspace staat de medewerker centraal: wat heeft hij of zij nodig? Een persona-gedreven workspace maakt dat mogelijk. Bij de ontwikkeling is de user experience van medewerkers het startpunt. Want zij hebben bepaalde wensen. Niet alleen over tools, maar ook over de performance, toegankelijkheid en capaciteit daarvan. Daarom matchen we de AI Agents en hun eigenschappen eerst aan de ideale persona's. Vanuit daar bouwen we een Smart Workspace steeds verder op tot een volledig gepersonaliseerde digitale omgeving die perfect aansluit op de user experience-eisen van individuele medewerkers.

Hoe kan een Smart Workspace de gebruiker centraal zetten?

Hoe kan een Smart Workspace de gebruiker centraal zetten? Dat kan doordat een smart workspace:

- Leert van fouten door deze te analyseren en verbeteren.
- Succespatronen herkent en op basis daarvan optimaliseert.
- Zichzelf upgrade: zijn skills, workflows en communicatie.
- De doelen, voorkeuren en geschiedenis van gebruikers kent.

Sogeti biedt een framework met verschillende persona-gedreven agents. Daarnaast kunnen wij helpen de agents te trainen.

Een dag in het leven van een...

... Een kenniswerker met een Smart Workspace. Nadat hij zijn computer heeft aangezet, start de Smart Workspace automatisch op. Om te beginnen geeft een persoonlijke assistent-agent aan hoe de dag eruitziet en waar knelpunten zitten: 'om 17 uur heb je een meeting maar om 18 moet je de kinderen ophalen. Gezien de verwachte spits kan dat krap worden.' Gedurende de dag ondersteunt de persoonlijke assistent de kenniswerker bij werkzaamheden zoals, opzoeken/uitleggen van informatie, inplannen van afspraken, sparren over de juiste aanpak etc.



3

Voorwaarde 2: agents & AI platform

Welke soorten agents zijn er en hoe kun je die optimaal laten samenwerken in een georkestreerd ecosysteem?

Drie categorieën AI Agents

Een Smart Workspace biedt diverse AI Agents, toegespitst per persona. Deze kunnen we in grote lijnen onderverdelen in drie categorieën:

- **Persoonlijke assistenten** – ondersteunen bij dagelijkse taken zoals agendabeheer en zijn sparringpartner voor zowel vakinhoudelijke als administratieve vragen.
- **Task agents** – ondersteunen bij één specifieke, vaktechnische taak of nemen die (deels of geheel) uit handen.
- **Workflow agents** – automatiseren en stroomlijnen werkprocessen, eventueel bestaande uit verschillende task agents.

De meeste agents in een Smart Workspace zijn task agents. Dit zijn eigenlijk de opvolgers van de apps in een digitale workspace. Ze zijn enkelvoudig, dus voeren één taak uit. Dat maakt ze minder complex dan persoonlijke assistenten en workflow agents: ze vereisen minder resources, zijn daardoor vaak voordeliger en makkelijker op te schalen.

Voorbeelden van task agents:

Financial – fraudedetectie, automatiseren van high-frequency trading en billing.

Marketing – optimaliseren van de customer journey, real-time bijsturen campagnes en contentproductie.

Zorg – stellen van diagnose, samenvatten ziekteverloop en real-time patiëntbewaking.

Industrie – predictive maintenance, optimaliseren maakproces en minimaliseren energiekosten.

Onderwijs – personaliseren van onderwijs met individuele tutores, maatwerk lesmateriaal en adaptieve leersystemen.

Legal – opstellen en reviewen van contracten, risk & compliance en due diligence

Logistiek – stroomlijnen van voorraadbeheer, leveringsroutes en risicobeheer

HR – opstellen van (standaard) contracten, dossiervorming en analyse kandidaten

AI-platform en framework

De AI Agents worden ontwikkeld en draaien op een AI-platform. Sogeti heeft een framework op het AI-platform ontwikkeld waarop organisaties zelf AI Agents kunnen bouwen en orkestreren. Hier kunnen ze ook zelf hun agents beheren; bepalen voor wie die beschikbaar zijn en toegangsrechten plus resources, zoals computing power en elektriciteit, toewijzen. Zo houden organisaties controle over de kosten. Om alles uit een Smart Workspace te halen, moeten ook medewerkers weten hoe ze hiermee omgaan. Daarom kunnen Smart Workspace-gebruikers Sogeti ook inschakelen voor gebruikers- en compliance-trainingen.



4

Voorwaarde 3: data governance, security & compliance

Hoe maak je de datahuishouding geschikt voor AI Agents zonder concessies aan de security en compliance?

Bij een Smart Workspace kan alles. Maar niet alles mag: welke data deel je wel en niet? Wat is je beveiligingsniveau? Hoe zorg je dat zowel jouw Smart Workspace als de kenniswerkers die deze gebruiken compliant zijn met wet- en regelgeving als de NIS2, AVG, ISO-certificeringen en Cloud Act?

AI Agents zijn afhankelijk van data. Om deze te beveiligen moet een Smart Workspace voorzien zijn van de juiste security en data governance. Zo weet je zeker dat gegevensgebruik veilig en compliant plaatsvindt.

Data governance als fundering

Gestructureerde datahuishouding vormt de basis voor een Smart Workspace: de fundering waarop je jouw huis (AI-platform en framework) bouwt waarin jouw AI Agents naar wens kunnen functioneren. Dit huis moet voldoen aan bepaalde eisen: welke data kunnen en mogen agents gebruiken? Waar is deze data opgeslagen? Tegelijkertijd moet data betrouwbaar zijn en moeten AI Agents de juiste informatie kunnen vinden. Dat betekent dat kennis niet alleen in het hoofd van medewerkers, maar ook in de datasystemen opgeslagen moet worden. Overzichtelijk en toegankelijk.

Behandel jouw Smart Workspace-agents als menselijke medewerkers door ze toegangsrechten toe te kennen, te trainen en samen te laten werken. Daarnaast moet er ook een human in the loop blijven: wie is er verantwoordelijk voor bepaalde AI Agents? De verantwoordelijke medewerkers moeten de taken van agents nog steeds zelf kunnen uitvoeren. Zo weet je zeker dat kennis geborgd is en voorkom je biases. Vergeet ook niet na te denken over digitale soevereiniteit. Waar draait mijn AI-platform en staat de data die agents gebruiken? Dit gaat over meer dan de cloud. Digitaal soevereine organisaties hebben controle

over hun digitale infrastructuur en data, zodat ze onafhankelijk zijn van externe invloeden.

Hoe houden we jouw Smart Workspace veilig?

Agent security – we integreren beveiligingsmaatregelen rechtstreeks in de Smart Workspace en agents: van requirement, ontwerp en architectuur tot development en security testing.

Identity and Access Management (IAM) – multi-factor authenticatie op basis van het bedrijfsbeleid en persona's, inclusief hun rollen en rechten. Het IAM wordt continu getoetst en waar nodig aangepast.

Automated vulnerability scanning – een standaard onderdeel van de Smart Workspace om potentiële zwakheden binnen een netwerk op te sporen.

Security Operations Center – 24/7 ondersteuning met verschillende securityservices om systeemuitval, boetes en imago schade te voorkomen.

Data Loss Prevention – geef per gebruikersgroep aan welke maatregelen genomen moeten worden.

Security Awareness-training – maak gebruikers bewust van de risico's en geef ze handvatten om security issues te voorkomen.

Zero Trust – nooit vertrouwen, altijd controleren. Dat is ons motto bij alle Smart Workspace-security.



5

Voorwaarde 4: toekomstvast

Hoe maak je jouw workspace passend bij de visie van de organisatie en houd je de mens aan het roer?

In drie stappen steeds smarter

Een Smart Workspace is continu in ontwikkeling. AI Agents zijn immers zelflerend, waardoor hun outcome steeds kwalitatiever wordt en ze steeds beter op elkaar en hun menselijke gebruiker ingespeeld raken. Grofweg ontwikkelt een Smart Workspace zich volgens drie fases:

- Agentic AI wordt ingewerkt. De outcome van AI Agents moet nog gefinetuned worden door gebruikers. Dat geldt ook voor de persoonlijke assistenten, waarvan steeds meer kenniswerkers er in deze fase een krijgen.
- De Smart Workspace functioneert naar verwachting. De outcome van agents is van vergelijkbare kwaliteit als die van mensen. Ook werken agents steeds gestroomlijnder samen in groeiende ecosystemen. Persoonlijke assistenten kunnen alles uitvoeren wat de kenniswerker van ze vraagt.
- AI Agents zijn de norm. Door hun zelflerend vermogen is hun outcome beter dan van menselijke kenniswerkers en zijn ze beter op elkaar afgestemd waardoor workflows autonoom worden en efficiënter zijn dan tevoren. Persoonlijke assistenten kunnen niet alleen reactief meedenken, maar ook proactief adviseren op basis van unieke, betrouwbare inzichten.

What's next?

Het ultieme vergezicht in de ontwikkeling van een Smart Workspace is een organisatie die volledig bestaat uit AI Agents. Is dat mogelijk? Ja. Maar werkt dat? Nee... kunnen we concluderen uit onderzoek van de Universiteit van Amsterdam en KPMG. Zij lieten AI een eigen bedrijf opzetten, met een management bestaande uit AI Agents. In eerste instantie ging dat goed, totdat de AI Agents hun eigen werkinstructies gingen herschrijven.

Toch is het goed alvast na te denken over de rol van AI binnen jouw organisatie: tot hoever mag AI beslissen, taken uit handen nemen en menselijke rollen vervangen? Wanneer je daar vanaf de start van een Smart Workspace over nadenkt en kaders instelt, profiteer je daar later van. Dus begin direct met duidelijk AI-beleid op te stellen en jouw security en data governance daarop af te stemmen. Want een ding is zeker: Agentic AI zal gaan groeien, meer en meer taken overnemen en een steeds grotere vinger in de pap krijgen.

Mens in controle

De mogelijkheden van Agentic AI zijn gigantisch, maar die van menselijke gebruikers niet. Dat maakt de mens de beperkende factor in de ontwikkeling van een Smart Workspace. Hoe zorg je dat medewerkers alles uit hun Smart Workspace kunnen halen? Hoe beleg je de verantwoordelijkheid voor agents bij de juiste mensen? En hoe stel je zowel compliance - als ethische kaders in voor het gebruik van AI Agents?

Sogeti kan organisaties die starten met een Smart Workspace op maat begeleiden. Bijvoorbeeld met data governance-advies, adoptie- en gebruikerstrainingen, en security solutions zoals I&AM en automated vulnerability scanning. Uiteraard nemen we deze aspecten ook mee in ons Smart Workspace-implementatieplan.

Neem de volgende stap met Sogeti

Wat maakt een Smart Workspace écht smart? Te beginnen: het feit dat AI Agents zowel de medewerkers als de organisatie zelf naar wens, optimaal ondersteunen, binnen de gestelde beleidskaders.

Dat betekent dat er meer komt kijken bij een Smart Workspace dan een snelle implementatie. Agentic AI vraagt om duidelijke voorwaarden. Hoe stem je Agentic AI af op jouw businessdoelen en specifieke rollen? Hoe bouw je een solide AI-platform en data governance-fundament? Hoe beveilig je jouw data? Hoe houd je de mens in controle? Sogeti kan je op al deze fronten helpen om jouw workspace en alles wat daarbij komt kijken smart te maken.

Jouw workspace écht smart maken? Vraag ons vrijblijvend naar de mogelijkheden voor jouw organisatie.

Glenn Wesenhagen

Smart Workspace Expert
glenn.wesenhagen@sogeti.com

Monika Romeijn

Head of Division Cloud & Development
monika.romeijn@sogeti.com



About Sogeti

Part of the Capgemini Group, Sogeti makes technology simple and impactful. We specialize in AI-driven solutions across quality engineering & testing, data and cloud, quickly turning ideas into action. Sogeti delivers real outcomes, helping organizations innovate confidently and realize value from day one. We are agile and responsive, leveraging our strong partnerships. Our local teams work side-by-side with clients, building close relationships by understanding their world. Together with the Capgemini Group's global strength and industry expertise, we create results that scale, Right here. Right now. | www.sogeti.com

Capgemini is an AI-powered global business and technology transformation partner, delivering tangible business value. We imagine the future of organizations and make it real with AI, technology and people. With our strong heritage of nearly 60 years, we are a responsible and diverse group of over 420,000 team members in more than 50 countries. We deliver end-to-end services and solutions with our deep industry expertise and strong partner ecosystem, leveraging our capabilities across strategy, technology, design, engineering and business operations. The Group reported 2025 global revenues of €22.5 billion. Make it real | www.capgemini.com