

Van losse AI-experimenten naar één veilig platform: zo rolden wij Claude uit

Bij E-mergo helpen we organisaties hun data op orde te brengen, AI verantwoord en effectief in te zetten en slimme applicaties te bouwen. Ook bij onszelf experimenteerden collega's volop met AI. Consultants gebruikten op eigen initiatief tools als ChatGPT, Claude en Gemini, vaak via een persoonlijk abonnement. Het enthousiasme was groot, maar een gezamenlijke aanpak ontbrak.

Onze Managing Director Jaco Geluk zag daardoor een vorm van wildgroei ontstaan. Zijn zorgen lagen vooral bij de kosten en de veiligheid van bedrijfs- en klantinformatie. We hadden geen zicht op welke gegevens collega's in de verschillende AI-platformen invoerden en zakelijke afspraken en garanties ontbraken. Tegelijkertijd was er een groep collega's die nog helemaal geen AI gebruikte en daardoor kansen liet liggen.

Als ISO-gecertificeerde organisatie leggen we onze processen zorgvuldig vast. Voor AI bestonden die procedures nog niet: er waren geen richtlijnen over welke informatie wel of niet in een AI-tool mocht en geen afspraken over toegangsbeheer, documentclassificatie of koppelingen met andere systemen. De aanleiding was daarom tweeledig: grip krijgen op het AI-gebruik én de kansen van de technologie actief benutten. Of zoals Jaco het ziet: niet afwachten, maar zelf ervaring opdoen en AI onderdeel maken van onze dagelijkse bedrijfsvoering.

OPLOSSING TECHNOLOGIE BRANCHE

Data & AI | Claude | IT-dienstverlening & Consultancy

Van initiatief naar gefaseerde uitrol

Het initiatief kwam van collega's zelf. Een groep collega's, onder wie onze AI Solution Specialist Jelle Stiesri, verkende de mogelijkheden en legde een voorstel voor aan het management. Na akkoord stelde Jelle, die het project leidde, een projectteam samen met collega's uit IT, security, pre-sales en ons AI-team.

Veilig

Zakelijke Claude-omgeving met AI-beleid, documentclassificatie en toegangsbeheer via Entra ID.

Gefaseerd

Pilot met een kleine groep, daarna stap voor stap uitgerold met training en toets.

Adoptie

40 collega's met toegang, waarvan 100% wekelijks actief.

Efficiënt

Eigen skills, zoals de huisstijl-skill, besparen vele uren aan repetitief werk.

Na een vergelijking van verschillende AI-platformen viel de keuze op Claude. Het platform sluit goed aan bij ons technische werk, met name via Claude Code voor softwareontwikkeling en data-analyse. Ook de snelle doorontwikkeling, de aandacht voor Europese regelgeving en de ervaringen die we samen met onder meer Digital Survival Company al opdeden, speelden mee. Jaco benadrukt dat het een bewuste keuze is voor het platform dat nu de meeste waarde biedt, zonder de flexibiliteit voor de toekomst te verliezen.

Eerst een pilot, dan pas breder
Na een risico-inventarisatie startten we van april tot juni 2026 een pilot met een kleine groep collega's met relatief weinig risico, onder wie collega's van marketing, pre-sales en specialisten uit verschillende productlijnen. Parallel schreven we het AI-beleid. De evaluatie na de pilot was positief, waarna we Claude gefaseerd breder beschikbaar stelden.

De grootste uitdaging volgens Jaco: vasthouden aan die gefaseerde aanpak. Door het enthousiasme was de verleiding groot om sneller op te schalen. Juist doordat het projectteam bij de gekozen werkwijze bleef, kwamen verbeterpunten op tijd boven. Zo hebben we onze SharePoint-omgeving opnieuw ingericht en gewerkt aan documentclassificatie.

> ***"Als je dit zomaar gaat doen en je stelt daarvoor niet de spelregels op waar je elkaar aan moet houden, dan zie je dat je op een gegeven moment met een emmer kikkers loopt die alle kanten op springen."***



Jaco Geluk
Managing Director · E-mergo

Case Overzicht

Bedrijfsnaam
E-mergo (interne implementatie)

Branche
IT-dienstverlening en consultancy (data, AI en App Development)

Uitdagingen
- Wildgroei van AI-tools via persoonlijke abonnementen
- Geen zicht op kosten en op welke bedrijfs- en klantinformatie in AI-tools terechtkwam
- Geen AI-beleid of ISO-procedures voor AI-gebruik
- SharePoint-structuur en toegangsrechten nog niet geschikt voor AI-koppelingen
- Ongelijke adoptie: een deel van de medewerkers gebruikte nog geen AI

Oplossing
- Centrale Claude Team-omgeving met toegangsbeheer via Microsoft Entra ID
- Risico-inventarisatie en AI-beleid, inclusief documentclassificatie en incidentafhandeling
- Pilot (april–juni 2026) gevolgd door gefaseerde uitrol
- Verplichte training, toets en businesscase per medewerker
- Eigen skills voor huisstijl, ISO, sales, Qlik, Power BI, support en gespreksverslagen, beheerd via GitHub
- Testplan met 35 testcases voor de Microsoft 365-koppeling

Voordelen
- 40 medewerkers met toegang, waarvan 100% wekelijks actief
- Minder tijd kwijt aan repetitieve en administratieve werkzaamheden
- Presentaties en documenten snel en precies in de juiste huisstijl, met een besparing van vele uren
- Looker-naar-Qlik-migratie in circa 2 uur en 15 minuten in plaats van enkele dagen
- Azure-omgeving op basis van een architectuurschets in uren in plaats van weken
- Grip op AI-gebruik, kosten en informatie-beveiliging
- Herhaalbare, platformonafhankelijke aanpak om klanten te begeleiden

Veilig ingericht en centraal beheerd
We maakten niet alleen een tool beschikbaar, maar regelden ook beveiliging, beheer en ondersteuning:

- **Claude Team-omgeving:** toegang via het eigen E-mergo-account, toegangsbeheer via Microsoft Entra ID en centraal licentiebeheer. De zakelijke licentie gebruikt invoer niet om modellen te trainen en we hebben een verwerkersovereenkomst afgesloten.
- **AI-beleid:** sluit aan op onze bestaande IT-processen en de documentclassificatie die iedereen al kende. Publieke en interne informatie mag in Claude; voor vertrouwelijke of geheime informatie is een goedgekeurde uitzondering nodig. Die leggen we vast in een register en bekijken we uiterlijk na zes maanden opnieuw. De eerste versie stond er binnen enkele dagen en stellen we in de praktijk bij.
- **Beoordeelde connectoren:** elke koppeling wordt aangevraagd, beoordeeld en vastgelegd en is waar mogelijk alleen-lezen. Zo hebben we onder meer Qlik Cloud, Databricks en ons eigen CRM gekoppeld.
- **Eigen skills:** laten Claude werken volgens onze interne standaarden, zoals een huisstijl-skill, ISO-skill, sales-skills, Qlik- en Power BI-skills, een tutor-skill voor nieuwe collega's, een support-skill en een gespreksverslag-skill. We beheren de skills in GitHub, met versiebeheer, review via pull requests en een eigenaar per skill.
- **Vaste rollen en een beheerritme:** een functioneel eigenaar, Security Officer en supportteam, met wekelijkse tot jaarlijkse controles van toegang, gebruik, uitzonderingen en connectoren.

De Microsoft 365-koppeling hebben we grondig getest met een testplan van 35 testcases. Het resultaat: 14 van 15 op antwoordkwaliteit, 7 van 10 op privacy en AVG en 9 van 10 op gebruikersisolatie. Claude volgt netjes de rechten van de gebruiker; het risico zat vooral in te breed gedeelde documenten.

Het advies was daarom voorwaardelijk positief, maar omdat SharePoint eerst verder op orde moest, hebben we de koppeling nog niet breed beschikbaar gesteld. Een les die we ook bij klanten zien: AI is zo goed als de data waarop het draait.

Collega's meenemen
Voordat collega's toegang krijgen, doorlopen ze een verplichte training en toets. Ook formuleren ze vooraf hun eigen businesscase: waarvoor willen ze Claude inzetten en wat levert het op? Dat is volgens Jaco niet bedoeld om collega's tegen te houden, maar om bewust na te denken over het gebruik van AI. Een interne wikipagina, vaste beheerders en regelmatige kennissessies en teammeetings ondersteunen de adoptie. We kozen er bewust voor om andere AI-tools niet zomaar te blokkeren, maar een aantrekkelijk, veilig en goed beheerd alternatief te bieden.

Resultaat: 100% wekelijks actief
Inmiddels hebben 40 van onze ongeveer 80 collega's toegang tot Claude en alle 40 gebruiken het platform wekelijks. Dat is hoger dan we vooraf verwachtten. Dat nog niet iedereen toegang heeft, is een bewuste keuze: veel collega's werken bij klanten en het AI-beleid van de klant gaat altijd voor.

Het grootste verschil: we zijn minder tijd kwijt aan repetitieve en administratieve taken en houden meer ruimte over voor inhoudelijk werk. Claude ondersteunt bij documenten en presentaties in huisstijl, technische vraagstukken, code, salesprocessen, ISO-documentatie en gespreksverslagen. Voor minder ervaren consultants fungeert Claude als digitale sparringpartner, zodat specialisten meer tijd overhouden voor complexe vraagstukken.

Drie voorbeelden uit de praktijk
Presentaties en documenten precies in onze huisstijl. Het opmaken van een klantpresentatie kon collega's voorheen dagen kosten. Met onze huisstijl-skill genereert Claude PowerPoint-presentaties en Word-documenten direct en precies in de E-mergo-huisstijl. Dat bespaart vele uren per document, maakt het werk een stuk efficiënter en zorgt dat elke uiting er consistent uitziet. Zo blijft er meer tijd over voor de inhoud en het oplossen van het klantvraagstuk. De skill bleek in de praktijk zelfs beter te werken dan we tijdens de eerste tests verwachtten.

Van Looker naar Qlik. Bij een klant moesten we een Looker-rapport omzetten naar Qlik. Handmatig opnieuw opbouwen kost normaal enkele dagen. Twee consultants besteedden ongeveer twee uur aan het opstellen van de juiste prompts, waarna Claude het rapport in zo'n vijftien minuten omzette.

Van architectuurtekening naar Azure-omgeving. Het inrichten van een Azure-omgeving was handwerk van onze meest ervaren specialisten. Omdat zij per klant een halve tot een hele dag per week beschikbaar hadden, liep een paar dagen werk al snel uit tot weken doorlooptijd. Daarom bouwden we, samen met Digital Survival Company, twintig geteste bouwstenen in Terraform die samen een compleet dataplatform vormen. Claude Code leest een schets van de gewenste architectuur, kiest de juiste bouwstenen en vult ze in. GitHub laat vooraf zien wat er gaat veranderen, waarna de uitrol één bewuste klik is. Een omgeving staat zo in uren in plaats van weken, veilig ingericht volgens de beveiligingsrichtlijnen van Microsoft en elke keer hetzelfde. Ook het systeem zelf was zonder AI vele weken later klaar geweest. Jaco: "Je ziet een tekeningetje en dat gaat die omzetten naar code. Nou, dat is toch iets wat je vroeger toch niet had kunnen bedenken?"

Volgens Jaco is de belangrijkste verandering dat we steeds beter leren denken en werken met AI. De menselijke meerwaarde verschuift naar het begrijpen van de informatiebehoefte en het vertalen daarvan naar heldere instructies. Zo gebruiken onze collega's van IT en security Claude om oplossingen te verkennen en de benodigde scripts op te stellen, die ze daarna zelf beoordelen en toepassen. Ondertussen bouwen sommige collega's al uitgebreide workflows met Claude Code en samenwerkende agents, die weer anderen inspireren.

Eerst zelf, dan bij klanten

We blijven investeren in nieuwe skills en integraties. Zo onderzoeken we hoe Claude rechtstreeks kan samenwerken met Power BI en standaardiseren we onze supportdocumentatie zodat Claude collega's sneller naar antwoorden op klantvragen leidt.

Onze belangrijkste lessen: leg de kaders en het AI-beleid vast vóór de pilot, onderschat het beheer na de uitrol niet en zorg dat data en toegangsrechten op orde zijn. Een AI-koppeling maakt snel zichtbaar waar informatie onvoldoende gestructureerd is. AI-ready worden begint dus niet bij een model, maar bij een solide datafundament.

Jelle en Jaco zijn vooral trots op de samenwerking tussen disciplines en de snelheid van het project. In enkele maanden stond er een veilig en beheerd AI-platform, inclusief visie en beleid. Volgens Jaco zijn we erin geslaagd om enthousiasme voor AI te combineren met een gestructureerde en verantwoorde aanpak.

Wat we bij onszelf hebben geleerd, passen we nu toe bij klanten. Veel organisaties staan waar wij vóór de uitrol stonden: ze zien de kansen van AI en collega's experimenteren al, maar het ontbreekt aan een aanpak om AI verantwoord, veilig en werkend naar productie te brengen. Op basis van onze eigen implementatie ontwikkelden we een stappenplan dat grotendeels platformonafhankelijk is:

1. **Verkennen:** huidig AI-gebruik en concrete use cases in kaart brengen.
2. **Kaders bepalen:** risico's inventariseren, AI-beleid opstellen en een platform kiezen.
3. **Pilot uitvoeren:** starten met een beperkte groep en de resultaten evalueren.
4. **Gefaseerd uitrollen:** per groep beschikbaar stellen, trainen en spelregels hanteren.
5. **Beheer organiseren:** verantwoordelijkheden, koppelingen en skills structureel beheren.

Jaco's advies aan organisaties die nog experimenteren: blijf niet hangen in de experimenteerfase. Leg eerst een goed fundament en pak daarna door, want de echte waarde ontstaat pas wanneer collega's AI structureel inzetten in hun dagelijkse werk.

> ***"Iets wat voor sommige IT'ers wel spannend is of bijna bedreigend, hebben we toch positief om kunnen zetten."***



Jelle Stiesri
AI Solution Specialist · E-mergo

Over E-mergo

Manage your data, accelerate with AI. Dat is het motto van E-mergo en de kern van alles wat wij doen. Wij helpen organisaties hun data op orde te brengen, AI effectief in te zetten en slimme applicaties te bouwen die aansluiten op een unieke werkwijze. Want AI is zo goed als de data waarop het draait. Met 80 collega's en meer dan 25 jaar ervaring werken wij voor organisaties in bouw, transport, logistiek en facility management.

E-mergo
Elektronicaweg 16a,
2628 XG Delft

085-0160411
info@e-mergo.nl
www.e-mergo.nl