

# Project Cortex.

Beter kennismanagement door AI



Portiva.

# Door AI beter kennismanagement.

De SharePoint- of Office 365-omgeving van een groot bedrijf bevat meestal tienduizenden documenten, verdeeld over duizenden sites en mappen. Heel veel van die documenten zijn niet alleen relevant voor de teams die ze gemaakt hebben, maar bevatten kennis die ook in de rest van de organisatie nuttig kan zijn.

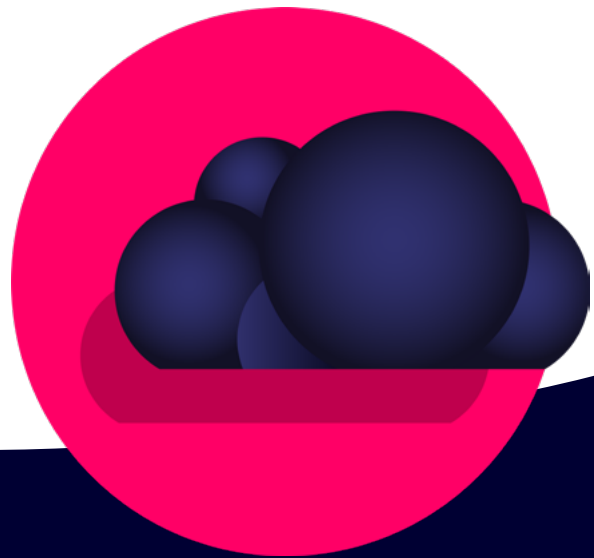
Het toegankelijk maken van deze kennis was tot nu toe mensenwerk: arbeidsintensief, tijdrovend, moeilijk schaalbaar en foutgevoelig. Met het uitrollen van Project Cortex wil Microsoft hier een einde aan maken.

## Het doel van kennismanagement

Je hebt een mooi intranet, dat intensief gebruikt wordt. Op SharePoint en Office 365 werken teams, vanaf verschillende locaties, samen aan projecten.

De documenten die ze daarbij maken zijn voor alle collega's toegankelijk en vindbaar. Ze staan immers in de cloud... Daar beginnen dus de problemen. Er is ontzettend veel data en we kunnen lang niet altijd vinden wat we zoeken.

Het doel van kennismanagement binnen organisaties is om de stap te zetten van die enorme, onoverzichtelijke berg documenten naar echte, operationeel inzetbare kennis.



# De juiste informatie, op het juiste moment.

Om van data kennis te maken is kennismangement nodig. Dat Microsoft-technologie daar heel goed bij kon helpen, wisten wij hier al: we bouwden bij Portiva veel archiefoplossingen voor grote projectorganisaties, bijvoorbeeld in bouw en offshore.

## Kennisdeling

Alle projecten, lopend of afgerond, worden in zo'n systeem op een standaard manier opgeslagen en van metadata voorzien. Als binnen zo'n bedrijf, ergens op de wereld, een collega met een offerte bezig is en op zoek is naar expertise over, zeg, het storten van beton onder water, kan hij die projecten vinden. Om specialistische kennis binnen zijn team te halen, kan hij dan contact opnemen met de specialisten of de partners die hebben meegewerkt aan eerdere projecten. De waarde van dit soort systemen zit hem erin dat je de juiste informatie krijgt

op het juiste moment. Je hebt die kennis nu nodig. Als de offerte de deur uit is, of het project is al begonnen, heb je er veel minder aan. Toegang tot kennis (of het gebrek eraan) heeft directe impact op het primaire proces. Door kennis beschikbaar te maken bespaar je niet alleen kosten omdat je dingen niet twee keer hoeft uit te zoeken, je maakt je primaire proces ook echt beter. Er zijn minder fouten en je komt sneller tot betere oplossingen, omdat iedereen inzicht heeft in wat er gedaan is, hoe het gedaan is en voor welke klanten.

## Nadelen

Tot nu toe bouwden we dit soort systemen op maat en moest het invoeren van data met de hand gebeuren. Dat heeft serieuze nadelen:

- Het handmatig invoeren vereist intensieve samenwerking met inhoudelijke experts, die niet per se op dit soort werk zitten te wachten.
- Handmatig labelen, selecteren en publiceren van data is tijdrovend.
- Het is moeilijk schaalbaar: als je twee keer zo veel projecten moet archiveren, kost dat ook gewoon twee keer zo veel tijd.
- Het is foutgevoelig.
- Hoe groter een organisatie wordt, hoe moeilijker het is om over afdelingen heen

iemand te pakken te krijgen met bepaalde kennis: de bekende en gevreesde 'silo's'.

- Personen vinden is lastig. Kennisoverdracht gaat het best van persoon op persoon, maar handmatig contactgegevens beheren is veel werk wachten.

Dit alles maakt de huidige manier van kennismangement een kostenpost. Het gevolg? Kennismanagers lopen, door gebrek aan tijd en budget, altijd achter de feiten aan en er is een grote kans dat kennis niet, niet volledig of niet op tijd beschikbaar is voor teams en medewerkers die het nodig hebben.

# Hier is Project Cortex.

We hoeven je niet te vertellen dat er op het gebied van kunstmatige intelligentie en machine learning de laatste jaren grote stappen worden gezet. Software wordt met name steeds beter in het herkennen van teksten. Microsoft zet deze technologie nu in om kennismanagement grotendeels te automatiseren.

## Kennisnetwerk

Onder de naam 'Project Cortex' ontwikkelde Microsoft een algoritme dat alle content binnen een organisatie in kaart brengt. Het algoritme organiseert content automatisch in onderwerpen, topics. Binnen zo'n topic organiseert het algoritme documenten in een 'kennisnetwerk', waardoor

gebruikers vanuit ieder document kunnen doorklikken naar andere topics, andere content en contactgegevens van experts in een topic. Deze topics worden door het algoritme gegenereerd op basis van de aanwezige content.

## Topic cards

Cortex onderhoudt zelf voor iedere topic een pagina, die door gebruikers kunnen worden aangevuld en aangepast. Tegelijkertijd biedt Cortex in Outlook, Teams en Office 'topic cards' aan. Zo'n card is een compacte weergave van de belangrijkste documenten en contactpersonen die bij een topic horen dat bijvoorbeeld in een e-mail genoemd wordt. Zo wordt kennis gepresenteerd op het moment dat het nodig is, op de plek waar het nodig is.

Project Cortex maakt kennismanagement dus makkelijker, beter, minder tijdrovend en schaalbaar.

De Artificial Intelligence (in feite niets anders dan een algoritme dat patronen herkent in grote hoeveelheden data) van Cortex kan zelf leren welk document bij welk project hoort en van welke metadata het voorzien moet worden. Het algoritme ontdekt ook experts op basis van hun gedrag, zoals het maken en aanpassen van relevante documenten. Informatiemanagers hebben vervolgens veel minder werk aan het opbergen en toegankelijk maken van informatie. Hun rol verschuift naar 'cureren', het maken van een selectie uit de aangeboden content, en waar nodig corrigeren. Zij kunnen dus veel meer informatie verwerken in minder tijd.

# Formulieren, contracten en meer.

Maar Cortex doet meer dan Word-, Excel- en PowerPointdocumenten doorspitten. Het systeem herkent ook andere contenttypen, zoals afbeeldingen, pdf-documenten en formulieren.

## Formulierherkenning

Ingevulde formulieren, vaak met aangehechte bestanden, staan meestal als ongestructureerde data opgeslagen. Denk aan declaraties, bonnetjes, evaluaties, et cetera. Cortex kan formulierinput herkennen en omzetten naar

gestructureerde data. Bedragen, adressen en betaalgegevens worden bijvoorbeeld automatisch herkend en omgezet naar gestructureerde data. Zo vindt iedereen veel eenvoudiger de juiste gegevens.

## Documentherkenning

Documentherkenning, ook een feature van Cortex, gaat nog een stapje verder. Op basis van jouw eerdere documenten zal Cortex kunnen zien met welk type document het te maken heeft. Contracten, SLA's en andere overeenkomsten staan als het goed is allemaal netjes geordend in de juiste mappen op je SharePoint. Behalve dan als dat niet het geval is... Cortex vindt dus ook 'verdwaalde' documenten die verkeerd zijn opgeslagen en kan dan onderscheid maken.

bewaartermijnen kunnen op deze manier worden toegepast. Dus zelfs als een vertrouwelijk document verkeerd geclassificeerd is en in een verkeerde map opgeslagen kun je het passend beveiligen, als Cortex het heeft geïdentificeerd.

Met wie is het contract gesloten? Om welk type contract gaat het? Is het nog geldig? Ook beveiligingsinstellingen en



# Adoptie: mens en algoritme werken samen.

**De uitrol van Cortex zal geen hele grote veranderingen opleveren voor de gebruiker. De normale functionaliteit van SharePoint en Office 365 wordt nergens verstoord of veranderd. Het enige wat een normale gebruiker ziet is dat bepaalde begrippen die geïdentificeerd zijn als 'topics' worden voorzien van een 'kaartje' met links naar relevante documenten en contactgegevens van experts op dit gebied. Je adoptie-investering zal voor Project Cortex dus relatief beperkt zijn.**

Natuurlijk is het toch een goed idee om wel over Project Cortex te communiceren met je medewerkers. Je haalt alleen maximale waarde uit een nieuwe feature, als je mensen ook laat zien hoe het hen helpt bij hun dagelijks werk. Daar ligt dus een taak voor IT, in samenwerking met de kennismanagers.

## Nieuwe rol kennismanagers

Voor die kennismanagers verandert er natuurlijk wél veel. De visie achter Project Cortex is dat mens en algoritme samenwerken. Cortex kan bijvoorbeeld 50 documenten vinden die bij het thema 'debiteurenbeheer' horen, maar alleen een expert kan vervolgens bepalen wat de drie dingen zijn die je absoluut eerst moet lezen als je met dat onderwerp aan de slag wilt. De kennismanager geeft dus, binnen de kennis die Cortex heeft gevonden, aan wat belangrijk is. Een curator kan ook bepaalde documenten weghalen, omdat het 'false positives' zijn. De combinatie tussen AI en menselijke curatie is uiteindelijk wat van data kennis maakt. Waar kennismanagers eerst bezig

waren met het verzamelen, ordenen en labelen van documenten, verschuift dat nu naar het beoordelen en selecteren (in het jargon 'cureren') van wat Cortex voor ze heeft gevonden.

Dit maakt kennismanagement effectiever, maar het vereist wel aanpassingen en een andere manier van denken. Het is dus erg belangrijk om voor alle rollen die met kennismanagement bezig zijn een goed adoptie- en trainingstraject op te zetten.

## Training en begeleiding

Een deel van het curatiewerk komt ook terecht bij de experts die genoemd worden op de topic cards. Hun takenpakket verandert, omdat collega's vaker contact met hen opnemen. Omdat ze het 'gezicht' zijn geworden van een topic, zullen ze zich vaak ook geroepen voelen om iets aan curatie te doen. Dit is extra werk, waarvoor ook begeleiding en training nodig is. Er is voor deze mensen wel een sterke aanmoediging om zich ervoor in te zetten: zij zullen in het hele bedrijf bekend worden als experts op hun onderwerp.

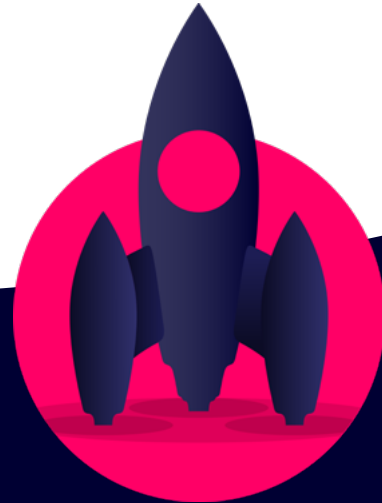
# De impact van Cortex op je data security.

In theorie verandert deze nieuwe manier van kennis toegankelijk maken niets aan je security. In het hele Microsoft-ecosysteem kun je alleen documenten zien die je ook mag zien volgens het beveiligingsbeleid. Ook Cortex respecteert dus altijd je rechten op documenten, je DLP (Data Loss Prevention)-polities en andere uitsluitingen.

## Classificeer je documenten

Dat is de theorie. In de praktijk gaan we bij de uitrol van Cortex ongetwijfeld dingen meemaken, zoals we die ook zagen bij de invoering van Delve. Doordat Delve het zoeken in cloud-omgevingen veel makkelijker en uitgebreider maakte, doken er in veel organisaties documenten op die veel te breed gedeeld werden, zonder dat de eigenaar dat misschien door had. Niemand had dat eerder gezien, omdat de documenten gewoonweg niet te vinden waren.

Komen er documenten boven die niet goed geclassificeerd zijn, dan is het de taak van de curatoren en/of de documenteigenaren om daar wat aan te doen, met behulp van de bestaande security tools van SharePoint en Office 365. Cortex biedt curatoren daarnaast extra mogelijkheden om content uit te sluiten op basis van classificatie, of op basis van bepaalde zoektermen.



## Meer lezen?

Wil jij meer lezen over hoe wij security aanpakken bij Portiva?

Download dan ook zeker ons whitepaper ["5 kritische vragen over de beveiliging van cloud-data"](#).

# Licentie, kosten en ROI.

Hoe het licentiemodel van Cortex er precies uit gaat zien, weten we op dit moment (juni 2020) nog niet. In ieder geval gaat het niet om een feature die automatisch wordt aangezet. Je moet er als organisatie dus bewust voor kiezen om met Cortex te gaan werken. Of er ook extra kosten zullen zijn voor het gebruik van Cortex, hangt ervan af of je een E3- of een E5-licentie hebt.

## Voordelen groter dan de kosten

- **Het cureren van kennis kost minder tijd en de kwaliteit van de curatie wordt hoger,** vooral omdat er minder handover is: er hoeft veel minder werk verricht te worden om documenten van 'projectdocument' te veranderen in kennis. Dit is een stap die projectteams vaak voor zich uit schuiven en die uiteindelijk haastig wordt gedaan, of zelfs wordt overgeslagen.
- **Projecten draaien beter.** Doordat iedereen de beschikking heeft over up-to-date kennis en contactgegevens van de juiste experts wordt de kwaliteit van offertes en projecten hoger, wordt er minder tijd verspild en komen teams sneller tot optimale oplossingen.
- **Kennis verzamelen kost minder tijd.** Iedere kenniswerker kent de frustratie van het zoeken naar informatie, het uitvinden wat relevant is en wat niet, het vergelijken van verschillende versies van documenten en presentaties en het zoeken naar telefoonnummers en mailadressen van de juiste mensen. Cortex vermindert het tijdverlies en de frustratie drastisch.
- **Je beschikt over kennis waar je niet naar op zoek was.** Als je niet weet dat je collega's iets weten, weet je ook niet dat je ernaar op zoek moet gaan of ernaar moet vragen. Door Cortex krijg je als kenniswerker kennis aangeboden waarvan je niet wist dat hij bestond in je organisatie. Je begint ieder project dus sowieso met een kennisvoorsprong en je verspilt minder tijd aan het 'opnieuw uitvinden van het wiel'.

Je bent met Cortex voor de orde in je bestanden niet meer afhankelijk van het gedrag van je mensen. Want zelfs als iedereen oplettend en van goede wil is, raakt er wel eens iets kwijt of wordt er iets opgeslagen op een plek waar het niet hoort. Cortex verbetert deze menselijke fouten, vindt documenten, herkent ze en verrijkt ze dan met metadata.

Het resultaat is dat je professionals altijd werken met de nieuwste informatie en up-to-date kennis, zonder dat ze tijd hoeven te besteden aan het zoeken ernaar.



# Project Cortex in jouw organisatie.

Project Cortex wordt in fasen uitgerold en is dus niet meteen voor iedere organisatie en ieder doel te gebruiken. In eerste instantie werkt het alleen op SharePoint, maar Teams en andere Office 365-onderdelen staan op de roadmap.

De eerste uitrol van Cortex richt zich vooral op projectorganisaties, zoals bouwbedrijven, en is dus vooral bedoeld om projecten te organiseren. Later zal Cortex hetzelfde gaan doen voor producten en klanten, zodat ook sales en accountmanagement er profijt van hebben.

Wij houden de ontwikkelingen bij en publiceren regelmatig op ons blog over de toepassingen van Cortex.



## Met ons verder praten over hoe en wanneer Cortex voor jou nuttig kan zijn? We kunnen niet wachten!

Neem contact op met Cas van Iersel  
Teamlead Azure  
[cvaniersel@portiva.nl](mailto:cvaniersel@portiva.nl)  
06 - 24277364

**Over Portiva** | Onze bewezen oplossingen zorgen ervoor dat jij veilig kan werken in de cloud. Wij zijn ervan overtuigd dat oplossingen voor digitaal samenwerken, security en cloud infra & apps veiliger moeten zijn. Stabieler. Dit realiseren wij samen met onze klanten en Microsoft. Wij laten zien dat het anders kan: op een persoonlijke en eerlijke manier. Met wederzijds respect en plezier.