

Wat AI echt doet in je bedrijf

01

En wat het niet doet

Willem van der Heijden · www.8eon.nl

Waarom dit boekje bestaat

Over AI wordt veel gezegd. Het meeste is of te technisch, of te mooi. Dit boekje zit ertussenin: wat het echt betekent voor een bedrijf dat groeit, in gewone taal.

Je leest hier niet hoe je iets bouwt. Je leest wat er te winnen valt, waar het misgaat, en hoe je herkent of het bij jouw bedrijf past. Dat is genoeg om een goed gesprek te voeren met wie het wel bouwt.

Voor wie dit is. Ondernemers met een bedrijf dat groeit, maar waar het overzicht zoekraakt. Webshops, bureaus, adviseurs, softwarebedrijven. Mensen die het te druk hebben om zich in de techniek te verdiepen, maar wel willen snappen waar ze ja of nee tegen zeggen.

Wat je na het lezen weet

- Wat AI in de praktijk voor een bedrijf doet, los van het woord
- Welk werk zich er wel voor leent en welk werk niet
- Waar de kosten en de risico's zitten
- Welke vragen je moet stellen voordat je ergens aan begint

Het woord zegt niets, het werk wel

AI is een verzamelnaam geworden voor van alles. Handiger is de vraag: welk werk kan een computer overnemen dat vroeger een mens moest doen?

Vroeger kon een computer alleen dingen die je precies kon opschrijven. Optellen, sorteren, bewaren. Werk waarbij je moest lezen, samenvatten of inschatten, moest een mens doen.

Dat is verschoven. Een computer kan nu een klantmail lezen en begrijpen waar hij over gaat. Hij kan een lange lijst bekijken en er de vreemde dingen uithalen. Hij kan een stuk tekst schrijven dat lijkt op wat jij zou schrijven.

Dat maakt hem niet slim. Hij begrijpt je bedrijf niet en hij weet niet wat belangrijk is. Hij herkent patronen, heel goed, in enorme hoeveelheden tekst. Dat is minder magisch dan het klinkt, en nuttiger dan het lijkt.

Drie soorten werk waar het om draait

Werk dat elke keer hetzelfde is. Cijfers overtypen, bestellingen doorzetten, standaardvragen beantwoorden. Saai voor een mens, prima voor een computer.

Werk waarbij je moet lezen en samenvatten. Vijftig mails doornemen en er de urgente uithalen. Een gesprek terugkijken en de afspraken eruit halen.

Werk waarbij je moet opletten. Merken dat een bestelling te laat dreigt te worden. Zien dat een advertentie duurder wordt zonder meer op te leveren.

Wat het oplevert

Niet in beloftes, maar in het soort dingen dat verandert.

Tijd die je terugkrijgt

Het meest voorspelbare voordeel. Werk dat elke week terugkomt en waar niemand vrolijk van wordt, hoeft niet meer met de hand. Dat is geen kleine winst: bij veel bedrijven gaat er per week een halve tot een hele werkdag op aan werk dat niets toevoegt.

Overzicht dat klopt

De meeste bedrijven hebben hun cijfers verspreid over tien programma's die niet met elkaar praten. Dat betekent niet dat je geen cijfers hebt, maar dat je ze nooit bij elkaar ziet. Je merkt het als iemand vraagt hoe het gaat en je daar een middag voor nodig hebt.

Eerder merken dat er iets misgaat

Het duurste probleem is meestal niet het probleem zelf, maar hoe laat je het ontdekt. Een klant die stillegjes vertrekt, een advertentie die drie weken geld kost. Een computer die de hele dag meekijkt merkt zulke dingen eerder dan een mens die er af en toe naar kijkt.

4 tot 8

uur per week die vaak terug te winnen is bij een bedrijf met vijf tot twintig mensen

10+

losse programma's die een gemiddeld groeiend bedrijf gebruikt

Dit zijn richtgetallen uit de praktijk, geen belofte. Wat het bij jou is, hangt af van hoe je nu werkt.

Waar het misgaat

Dit hoofdstuk is belangrijker dan het vorige. De meeste teleurstellingen komen niet door de techniek.

Beginnen bij de oplossing

De klassieker: eerst besluiten dat je "iets met AI" wilt, dan zoeken waar het past. Dat is achterstevoren. De vraag is wat je nu de meeste tijd of het meeste geld kost. Soms is het antwoord daarop helemaal geen AI, maar een afspraak binnen het team of een instelling die niemand had aangezet.

Rommel erin, rommel eruit

Als je gegevens niet kloppen, wordt een computer die ermee werkt niet slimmer, alleen sneller in het maken van fouten. Staan er drie versies van dezelfde klant in je systeem, dan levert een mooi overzicht alleen maar mooi ogende onzin op.

Het antwoord klinkt altijd overtuigend

Dit is de belangrijkste. Deze systemen schrijven altijd een vloeiend en zelfverzekerd antwoord, ook als het niet klopt. Ze zeggen zelden "dat weet ik niet". Voor werk waar een fout echt geld kost, hoort er dus altijd nog een mens tussen te zitten.

De vuistregel. Werk waarbij een fout een ongemak is, mag de computer helemaal doen. Werk waarbij een fout een klant of geld kost, laat je voorbereiden door de computer en goedkeuren door een mens.

Niemand die het bijhoudt

Iets bouwen is één keer werk. Het draaiend houden is elke maand werk. Programma's veranderen, koppelingen breken, je bedrijf verandert. Wordt daar niets voor geregeld, dan werkt het na een half jaar niet meer en gebruikt niemand het nog.

Wat het kost, echt

Niet alleen in geld. De drie kosten die mensen onderschatten.

Je eigen tijd aan het begin

Iemand moet uitleggen hoe je bedrijf werkt. Welke uitzonderingen er zijn, wat een klant wel en niet mag horen, wie waarover gaat. Reken op enkele uren van jou of iemand die het echt weet. Wordt die tijd niet genomen, dan komt er iets dat er goed uitziet en niet past.

De gewenning

Nieuwe manier van werken betekent even wennen. Mensen vertrouwen het niet meteen, en dat is terecht. Reken op een paar weken waarin het dubbel voelt: het oude nog doen en het nieuwe controleren.

Het onderhoud

Een systeem is geen aankoop maar een abonnement, of je het zo noemt of niet. Er moet iemand zijn die het in de gaten houdt en aanpast als je bedrijf verandert.

Reken het om naar uren. Kost iets duizend euro per maand en levert het vijf uur per week op, dan is dat ongeveer twintig uur per maand. Wat is een uur van jou of je team waard? Dat is de enige som die telt.

Is dit iets voor jou?

Vijf vragen. Zeg je drie keer of vaker ja, dan valt er waarschijnlijk iets te winnen.

1. **Doet iemand in je bedrijf elke week hetzelfde stukje werk met de hand?** Cijfers overtypen, lijstjes bijwerken, dezelfde mail sturen.
2. **Kost het je meer dan een uur om te zien hoe het echt gaat?** Als iemand vraagt naar je omzet, marge en voorraad, moet je dan zoeken?
3. **Ontdek je problemen meestal te laat?** Een klant die weg is, een bestelling die bleef liggen.
4. **Krijg je steeds dezelfde vragen van klanten?** Waar is mijn bestelling, hoe zit het met retour.
5. **Groeit je bedrijf, maar houd je zelf minder tijd over?** Meer omzet, minder rust.

Wanneer je beter kunt wachten

Zit je nog volop te veranderen in hoe je werkt, dan bouw je iets op zand. Weet niemand precies hoe het proces loopt, dan is dat eerst opschrijven meer waard dan wat dan ook automatiseren. En als je gegevens een rommel zijn, begin daar.

Vragen die je moet stellen

Aan wie het ook voor je gaat bouwen. Ontwijkt iemand deze vragen, dan weet je genoeg.

Over het probleem

- Wat gaat er volgens jou mis, en waar zie je dat aan?
- Hoeveel tijd of geld kost dat me nu per maand?
- Wat gebeurt er als ik niets doe?

Over wat er komt

- Wat merk ik ervan in de eerste week?
- Wat gaat er mis als het misgaat, en wat gebeurt er dan?
- Waar draait het, op mijn eigen accounts of ergens anders?

Over daarna

- Wie houdt het draaiend, en wat kost dat?
- Van wie zijn mijn gegevens en mijn toegang?
- Wat gebeurt er als we stoppen?

Die laatste is de belangrijkste. Vraag altijd wat er gebeurt als de samenwerking stopt. Blijven je accounts en gegevens van jou? Krijg je een kopie mee? Een eerlijk antwoord hierop zegt meer dan welk verkooppraatje ook.

Kort samengevat

Vijf dingen om te onthouden.

1. Het woord AI zegt weinig. Het gaat om welk werk een computer overneemt.
2. Begin bij wat je tijd of geld kost, niet bij de techniek.
3. Het antwoord klinkt altijd overtuigend, ook als het fout is. Bij belangrijk werk hoort een mens ertussen.
4. Bouwen is één keer werk, draaiend houden is elke maand werk.
5. Reken alles om naar uren. Dat is de enige som die telt.

Verder praten?

Een gesprek van een uur, gratis, waarin ik naar je bedrijf kijk en zeg waar het vastloopt. Ook als het antwoord is dat je hier niets aan hebt.

www.8eon.nl · info@8eon.nl

Dit boekje is bedoeld om te begrijpen wat er speelt, niet als handleiding om zelf te bouwen. De voorbeelden en getallen komen uit de praktijk en zijn geen belofte over jouw situatie.