

De impact van AI

Kansen met Data
Kennissessie Personeelsplanning

Rob Braun
Arnhem, 7 april, 2025

Automating intelligence

Agenda

- Wat is er de afgelopen 2 jaar gebeurd?
- Generatieve AI en het effect op 'werk'
- AI toegepast, met het oog op Planning
- Hoe zélf te beginnen?



"Today's AI is the worst AI you'll ever see..."



Potentie van
AI is overal
zichtbaar.



Impact: Internet²

mei 20, 2021

**Hans de Jong trapt AI-maand Brainport af:
'Impact van kunstmatige intelligentie is gelijk
aan uitvinding van stoommachine,
elektriciteit en internet'**

Hans de Jong, president van Philips

Generatieve AI en het effect op 'werk'

Bedrijven en bedrijvigheid drastisch op de schop.

Effect van AI wordt zichtbaar

AI could kill call centres, says boss of Tata IT business

Benjamin Parkin and Chris Kay

Apr 25, 2024 – 3.03pm



Save



Share



Gift this article



Listen to this article

4 min

New Delhi/Mumbai | The head of Indian IT company [Tata Consultancy Services](#) has said artificial intelligence would result in “minimal” need for call centres in as soon as a year, with AI’s rapid advances set to upend a vast industry across Asia and beyond.

K Krithivasan, TCS chief executive, told the *Financial Times* that while “we have not seen any job reduction” so far, wider adoption of generative AI among multinational clients would overhaul the kind of customer help centres that have created mass employment in countries such as India and the Philippines.

Bild Zeitung en Die Welt ontslaan 200 werknemers, worden ‘gedeeltelijk vervangen door AI’

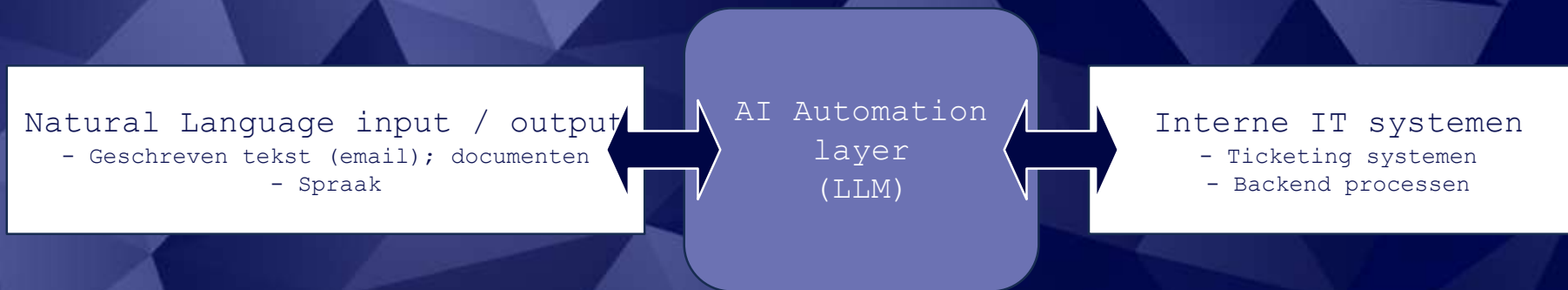


AI Adoptie

- Bedrijven die AI niet adopteren zullen worden ingehaald door bedrijven die dat wél doen.
- Wat voor bedrijven geldt, geldt ook voor haar werknemers (!)

"Those who have the most to fear from the impact of AI are the ones who do not adopt it." – ChatGPT

AI als Allesverbinder



Automating intelligence

AI toegepast binnen mkb logistiek, op het gebied van plannen

Productiever en effectiever

Laten we het ChatGPT vragen...

Research completed in 12m · 26 sources

Inspirerende AI-use-cases voor mkb-logistiek

- Slimme capaciteitsplanning
- AI-gedreven automatische roostering
- AI werving en selectie

Kennissessie Personeelsplanning

Hier kijken we hoe AI kan zorgen voor efficiëntere inzet van personeel. Zonder zware investeringen kunnen mkb'ers slim roosteren en plannen, en zelfs het wervingsproces verbeteren.

- **Slimme capaciteitsplanning:** AI kan voorspellen hoeveel medewerkers u nodig heeft op basis van verwachte werkdruk. Door historische data (bijv. orders per dag, goederenstromen) te analyseren, geeft een AI-systeem aan wanneer het drukker of juist rustiger wordt. Zo kunt u proactief extra bezorgers of magazijnkrachten inplannen voor piekmomenten en overbezetting vermijden tijdens daluren. Deze voorspellingen maken personeelsinzet efficiënter en voorkomen last-minute tekorten. Het mooie is dat dit kan met bestaande data in bijvoorbeeld Excel of een eenvoudig tooltje – direct toepasbaar dus.
- **Automatisch roosters maken:** Roostering kan veel tijd vragen van een planner. AI-gedreven roostersoftware neemt dit uit handen door met één klik een optimaal dienstrooster te genereren [RANDSTAD.COM](https://www.randstad.com). Hierbij houdt de AI rekening met beschikbaarheid, contracturen, vaardigheden en zelfs regelgeving (zoals rij- en rusttijden voor chauffeurs). Voor de mkb'er betekent dit minder gepuzzel en schuiven met diensten – de AI stelt een voorstelrooster op dat vrijwel direct gebruikt kan worden. Managers houden meer tijd over [RANDSTAD.COM](https://www.randstad.com) en het personeel krijgt eerlijke roosters die beter aansluiten op de werkvraag. Veel cloud-tools (soms met gratis instapversies) bieden zo'n AI-roosterfunctie aan, dus u hoeft zelf geen infrastructuur te bouwen.
- **AI bij werving en selectie:** Ook zonder grote HR-afdeling kan AI het wervingsproces versnellen. Er zijn toegankelijke online diensten die sollicitaties automatisch screenen op basis van vooraf ingestelde criteria. Bijvoorbeeld: AI-software bekijkt CV's en filtert de kandidaten met relevante ervaring of benodigde rijbewijzen. Zo ziet u in één oogopslag de meest geschikte sollicitanten. Sommige tools gaan verder en chatbots kunnen zelfs basisvragen van kandidaten beantwoorden en gesprekken inplannen [RANDSTAD.COM](https://www.randstad.com). Dit versnelt het proces van **vacature tot aanname** aanzienlijk – u hoeft minder cv's handmatig door te spitten en kunt sneller reageren. Voor mkb-logistiek betekent dit dat u bijvoorbeeld bij het zoeken naar een magazijnmedewerker of chauffeur met behulp van AI snel de juiste match vindt [RANDSTAD.COM](https://www.randstad.com), zonder dure recruitmentbureau's of lange selectieprocedures.

AI toegepast

(Personeels-)planning

AI toegepast

- Proof of concept: Virtuele planner die het plannen van een meeting voor zijn rekening neemt én vragen beantwoordt via Whatsapp.



Your Profile Page

Welcome to your profile page. Here you can setup your work hours and initiate a meeting.

[Initiate Meeting](#)[Meeting Overview](#)[Work Hours and Travel Times](#)[Calendar Settings](#)[Profile Settings](#)

Initiate a Meeting

Name to Meet With:

WhatsApp Phone Number:

+31 e.g. 612345678

Enter your phone number without the leading 0. For example: 612345678.

Duration of the Meeting (minutes):

Location (or Online):

Type of Meeting:

Arbeidsdeskundig onderzoek

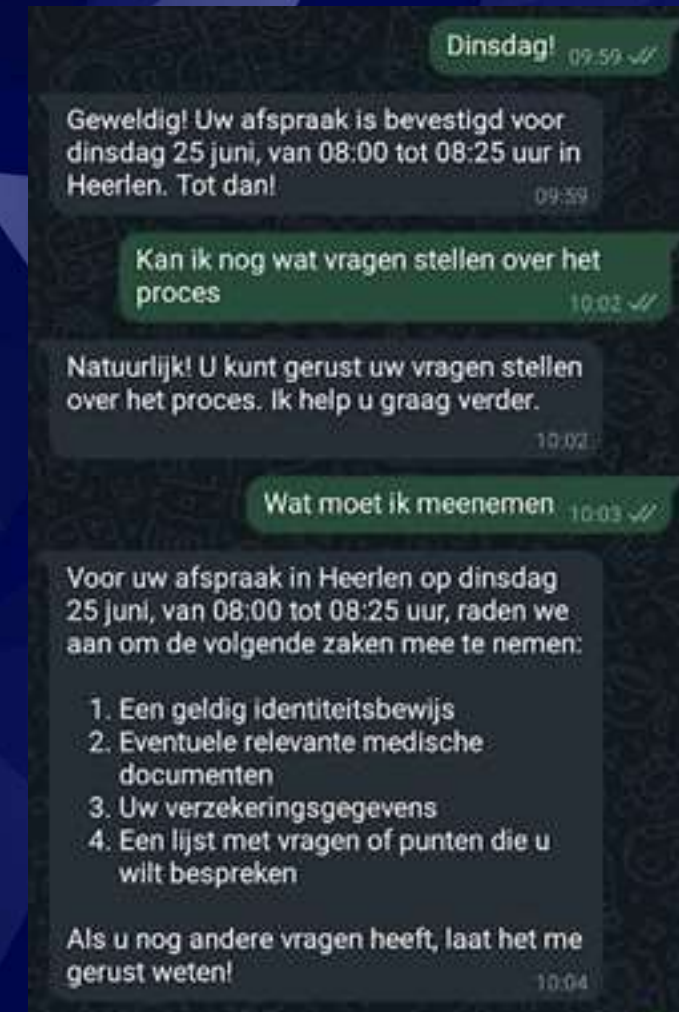
Invite Text:

Goedendag! Ik ben de virtuele planner om een arbeidsdeskundig onderzoek in te plannen. Zullen we deze via WhatsApp plannen, of heb je liever telefonisch contact met de Arbeidsdeskundige?

Set Up Meeting

AI toegepast

1. Checkt agenda van de professional
 2. Bloekt alvast proactief tijdsblokken in Outlook
 3. Start een gesprek via WhatsApp
 4. Stelt data voor
 5. Stemt verder met klant af
 6. Boekt definitieve meeting in agenda
- Verder: Beantwoordt andere vragen (obv kennisbank) in elke taal, op een natuurlijke en vloeiende wijze.



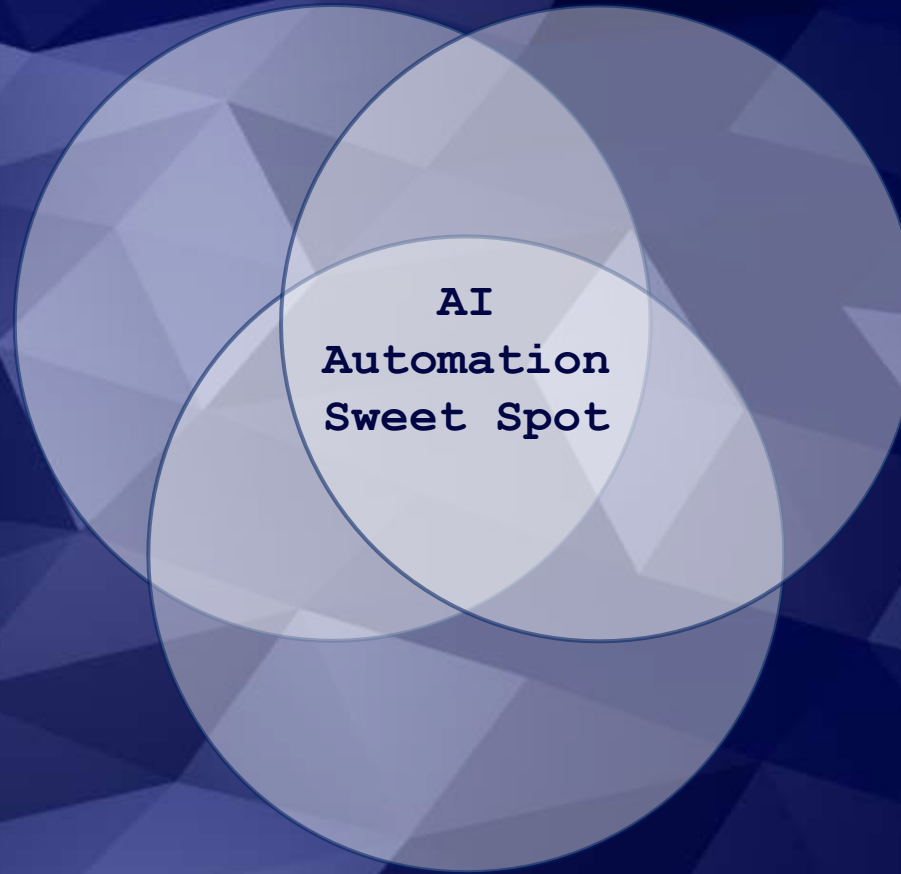
Hoe zélf te beginnen?

AI is overal toe te passen, maar niet overal even nuttig.

Usecase overeenkomsten

- Focust op frictie
- Begint kleinschalig
- Houdt 'human in the loop' (...maar krijgt een andere rol)
- Geen primair proces
- Vaak een 'uniek probleem'.
- Vaak een proces waar nauwelijks (klant)waarde toegevoegd wordt: 'suf werk'.
 - Opportunity costs (zéker bij personeelsschaarste!)

Welke taak is ideaal om met AI te automatiseren?



De taak is
repetitief.

De taak is gestandaardiseerd en beschreven in een werkinstructie.

Bijvoorbeeld: Het invoeren van gegevens; orderverwerking.

De taak omvat een
substantieel deel van de werkzaamheden.

Het heeft vooral zin om taken te automatiseren die nu veel tijd kosten, voor een individuele medewerker of een team.

Bijvoorbeeld: Taken binnen administratieve teams of klantenservice.

De taak gebruikt
ongestructureerde data.

De gebruikte input of gewenste output heeft geen vaste vorm of patroon.

Bijvoorbeeld: Het verwerken van een e-mail van een klant; documentanalyse.

Maak plaats voor AI

De waan van de dag is de grootste bedreiging van
AI adoptie binnen je organisatie.