



De toepassing van AI in de logistiek groeit terecht heel snel

AI is een begrip waar bijna iedereen al eens mee in aanraking is geweest. Vooral de toepassing van Gen AI heeft veel aandacht. Grote partijen in de Top 100 Logistiek Dienstverleners zijn tevens bezig met meer traditionele AI-toepassingen binnen de operatie.

Ook binnen de logistiek is de interesse in AI geëxplodeerd. De Top 100 Logistiek Dienstverleners – waar ik als jurylid jaarlijks een bijdrage aan lever – laat zien dat de Nederlandse logistiek breed aan het experimenteren is geslagen. Vooral de toepassing van Gen AI heeft veel aandacht. Zo'n 75 procent van de top-20, en 40 procent van de rest, blijkt bezig te zijn met toepassingen zoals chatbots, automatische rapportages en/of customer service. Een vergelijkbaar beeld komt naar boven uit het klantenonderzoek dat vanuit CGI jaarlijks gedaan wordt en binnenkort gepubliceerd wordt. Slechts 11 procent van de 74 gesproken partijen binnen de logistiek zegt geen toepassing voor Gen AI te zien in de eigen organisatie.

CRUCIALE TECHNOLOGIE

Recentelijk werd Gen AI door Cook, Hagi en Wright in de Harvard Business Review gepositioneerd als cruciale technologie voor het voortbestaan van organisaties. Het helpt je kosten besparen, een efficiency-slag te maken en te verduurzamen. Daarbij is de technologie ook zeer toegankelijk. Er zijn geen of weinig gespecialiseerde technische of analytische vaardigheden vereist om met de technologie aan de slag te gaan – dit in tegenstelling tot traditionele AI. Laten we er eens één van de meest genoemde toepassingen uitlichten: de inzet van Gen AI voor online chatbots of mailafhandeling bij customer service. Dit was in het verleden heel moeilijk automatiseerbaar en daardoor erg arbeidsintensief. Een taalmodel brengt daar verandering in door dat het geschreven tekst weet te interpreteren, de

essentie van de vraag doorziet en geautomatiseerd een antwoord kan genereren, eventueel aangevuld met data uit een database, denk aan ETA-informatie. De ervaring leert wel dat het nog verstandig is om (zeker de eerste tijd) een mens mee te laten kijken bij de antwoorden van de bots.

VOORSPELLEN EN ANALYSEREN

Bekijk je vervolgens de toepassing van meer traditionele AI binnen logistiek, dan zie je dat de verwachtingen hoog zijn, maar dat echte grootschalige toepassing achterblijft. In de Top 100 wordt duidelijk dat het primair de grote partijen zijn die bezig zijn met dergelijke AI-toepassing binnen de operatie. Zo gebruiken ze AI voor route-optimalisatie / minimaliseren van lege kilometers, volumevoorspellingen, personeelsplanning, predictive analytics en beeldherkenning.

De toepassing van AI is naar verwachting een cruciaal bouwblok richting de logistiek van de toekomst. Bijna alle logistiek wordt immers gekenmerkt door een fluctuerende vraag, betrokkenheid van meerdere actoren met verschillende belangen en complexe soms ketenbrede optimalisatievraagstukken. Het goede nieuws is wat mij betreft dan ook dat AI bij steeds meer bedrijven op de radar staat. Partijen bewegen nadrukkelijk in een eigen tempo, waarbij vele ontdekken dat het inregelen van een goede data-infrastructuur (kwaliteit, volume en goed ontsloten) cruciaal is. Het begint met experimenteren.

Het voornaamste is AI echt serieus te nemen. De toekomst van logistiek draait op data, en je kunt het je als logistieke organisatie niet veroorloven hier niet in mee te gaan. «

EXPERT



HANS MOONEN

Expert Smart Logistics bij CGI