

# ING Sector

Hét magazine voor

zakelijk Nederland



## Artificial Intelligence

*Een toekomst vol kansen*



do your thing

# Artificial Intelligence

## Blik op AI in jouw sector

### Wat is Artificial Intelligence (AI)?

AI, oftewel kunstmatige intelligentie, is een tak van de informatica die zich bezighoudt met het creëren van systemen die taken kunnen uitvoeren waarvoor normaal gesproken menselijke intelligentie vereist is. Dit omvat onder andere het leren van ervaringen (machine learning), het begrijpen van natuurlijke taal, het herkennen van beelden en patronen en het nemen van beslissingen.

AI-systemen kunnen in verschillende vormen voorkomen. Van simpele algoritmen die specifieke taken uitvoeren tot complexe neurale netwerken die kunnen leren en zich aanpassen aan nieuwe situaties. AI-toepassingen zijn breed en omvatten onder andere spraakherkenning, zelfrijdende auto's, medische diagnostiek en persoonlijke assistenten zoals Siri.



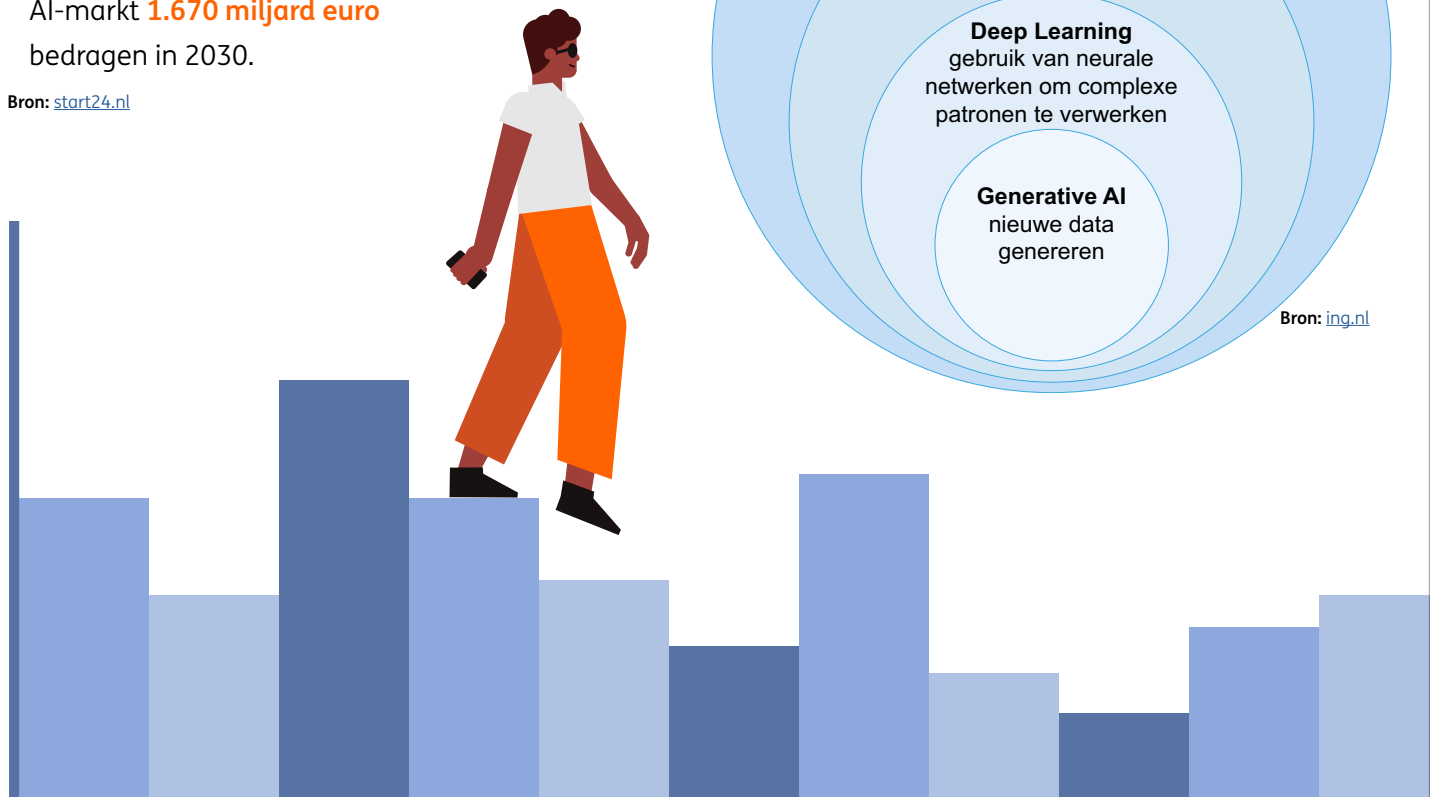
### AI-toepassingen in sectoren

- Healthcare**
  - Beoordelen van diagnostische gegevens, zoals beeldanalyse
  - Optimalisatie van zorgprocessen en patiëntenstromen
- Public**
  - Anticiperen op uitval en onderhoud van openbare infrastructuur
  - Adaptieve leermiddelen die het individuele leerproces zelflerend bijsturen o.b.v. data uit leeractiviteiten
- Real Estate**
  - Verbeterde nauwkeurigheid bij vastgoedtaxaties
  - Optimaliseren energieverbruik in gebouwen
- Industry**
  - Voorspellend onderhoud plannen door analyse van machinedata
  - Kwaliteitscontrole van producten via beeldherkenning door computer
- Agri**
  - Opsporen van ziekten en ongedierte in gewassen
  - Gebruik van autonome wirobots
- Food**
  - Beeldherkenning in productieprocessen
  - Optimaliseren van mengprocessen bij voedingsproducten
- Services**
  - Werving & selectie van (tijdelijk) personeel
  - Controles door accountants
- Transport & Logistics, Mobility**
  - Zelfrijdende voertuigen
  - Zelf-organiserende logistiek: continu bijsturen van inzet mensen en transportmiddelen
- ICT**
  - Cybersecurity incidenten opsporen
  - AI voor software-ontwikkeling
- Leisure**
  - AI hotelconciërge
  - Geautomatiseerde tekst en spraak reserveringsafhandeling
- Retail**
  - Productaanbevelingen op basis van klantprofiel
  - Voorspellingen voor orders en voorraadmanagement
- Building & Construction**
  - Asfaltschade herkennen en classificeren
  - Intelligente drones die op de bouwplaats veiligheid en voortgang monitoren
- Trade**
  - Geautomatiseerd orders 'picken' uit het magazijn
  - Voorspellingen voor orders en voorraadmanagement

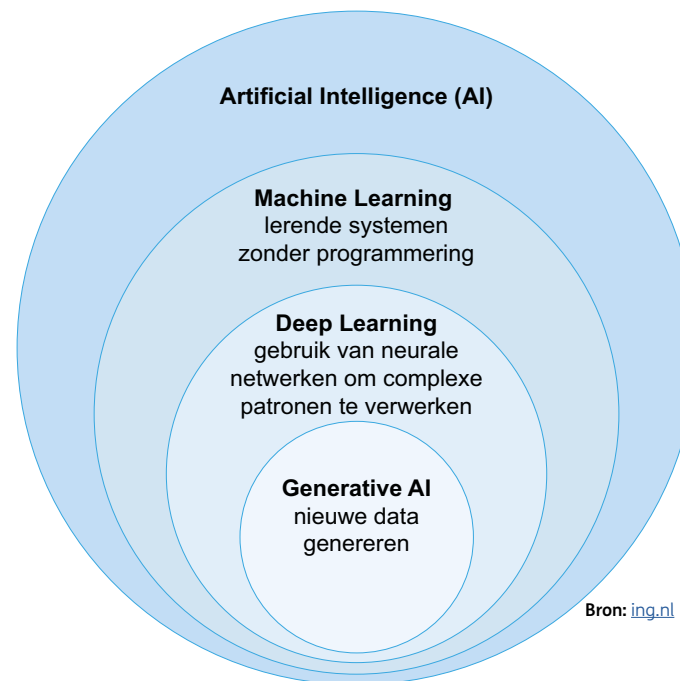
### Statistieken

- 45%** van de grote bedrijven in Nederland (500+ werknemers) gebruikt AI.
- China heeft het **hoogste** AI gebruik ter wereld.
- De meest gebruikte toepassing van AI is binnen klantenservice (**56%**).
- Naar verwachting zal de totale AI-markt **1.670 miljard euro** bedragen in 2030.

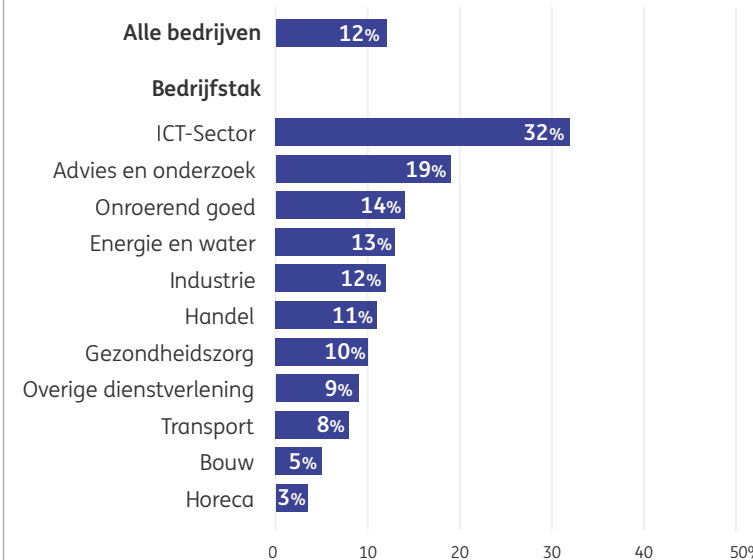
Bron: [start24.nl](http://start24.nl)



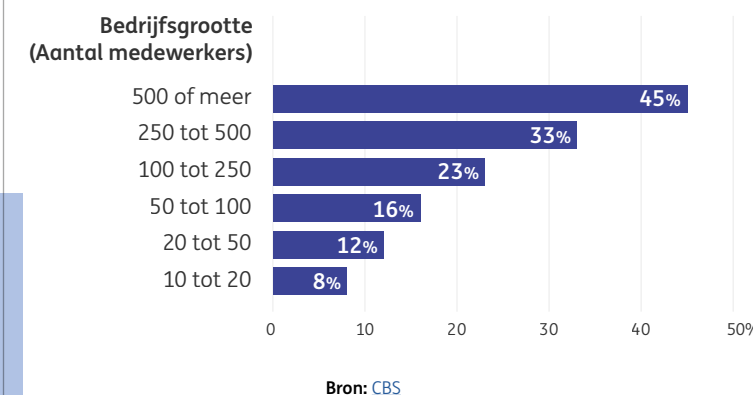
### Uit welke onderdelen bestaat AI?



### Percentage bedrijven dat AI gebruikt



### Grote bedrijven gebruiken vaker AI







# AI veelbelovend voor de voedingsindustrie

Met AI kan de voedingsindustrie efficiënter en productiever werken. Door bijvoorbeeld machine learning en geavanceerde data-analyse aan elkaar te koppelen, kunnen voedingsbedrijven veel nauwkeuriger beslissingen nemen. Dat zorgt ervoor dat de voedingsindustrie helemaal klaar is om te voldoen aan de steeds grotere vraag naar voedsel in de wereld.

## Belangrijke AI-gestuurde ontwikkelingen in de voedingsindustrie

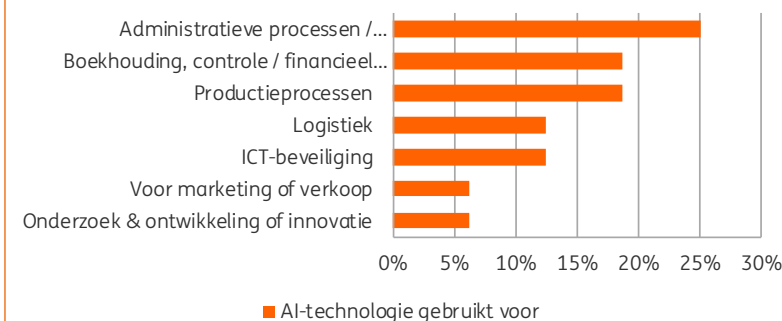
Voedingsbedrijven denken na over wat AI voor hun bedrijf kan betekenen. En er zijn genoeg mogelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan hulp bij het schrijven van rapporten, of het gebruik van een AI-chatbot bij de klantenservice. Dat bespaart tijd, zodat medewerkers hun handen vrij hebben voor complexere taken.

Ook worden AI-toepassingen gebruikt om eigen data te onderzoeken voor de verbetering van bedrijfs- of productieprocessen. Bijvoorbeeld op het gebied van beeldherkenning. Of voor de portionering van voeding. Voor voedingsbedrijven is het in ieder geval belangrijk om slim om te

gaan met data en technologie voor een nog betere controle op de kwaliteit van de producten.

Om competitief te blijven kijken voedingsbedrijven naar AI-oplossingen die het beste

Voedingsindustrie gebruikt AI vooral voor administratieve processen



Bron: CBS, bewerking ING Sector Banking

passen bij hun bedrijf. En die de productkwaliteit en de productiviteit verbeteren. Vaak gebeurt de kwaliteitscontrole nog handmatig en steekproefsgewijs. Maar nu kunnen camera's tijdens het maken van het product al data verzamelen. AI kan daarna bepalen wat de kwaliteit moet zijn en dit gelijk toepassen in het productieproces. Zo krijg je altijd producten van topkwaliteit. En in de meeste gevallen ook nog eens veel minder productuitval.

## In gesprek met Albert Beekhuizen van Royal Smilde

Voor Albert Beekhuizen, CFO van Royal Smilde is de toepassing van AI een relevante ontwikkeling. Op de vraag naar zijn ervaring bij AI-toepassingen in bedrijfsprocessen geeft hij aan:

“Medewerkers gaan vaak sneller dan de onderneming. Ze gebruiken zelf al AI om hen te helpen bij hun werk. Als bedrijf hebben we daarom de regie gepakt op dit onderwerp. We hebben geïnvesteerd in het vergroten van de kennis en een AI-beleid opgesteld.”

## Wat kan AI voor Royal Smilde betekenen?

“We verwachten een grote rol van AI in onze bedrijfsprocessen en bij het overnemen van taken. We hebben nu al een aantal voorbeelden gezien die echt iets toevoegen. Zoals bij onze klachtafhandeling en in benchmarkanalyses. Op korte termijn bekijken we waar we AI verantwoord kunnen inzetten. Op langere termijn verwachten we AI stap voor stap te gebruiken in onze bedrijfsprocessen. Maar de eindverantwoordelijkheid blijft uiteindelijk bij onze medewerkers liggen.” →



### Wat is de reactie van jullie personeel op de veranderende taken?

“Je ziet eigenlijk vooral veel enthousiasme en nieuwsgierigheid bij onze mensen. Ze zijn onder de indruk wat er allemaal mogelijk is en willen ermee aan de slag. Ook hebben ze veel ideeën over hoe we dit kunnen inzetten voor ons bedrijf. Maar ze zien ook het gevaar als de slimme technologie in verkeerde handen valt.”

### In gesprek met Robbert van 't Hoff van Westfort Vleesproducten

#### Wat is de betekenis van AI-toepassingen voor Westfort Vleesproducten?

Voor Robbert van 't Hoff, algemeen directeur van Westfort Vleesproducten is dat helder: “We zijn al bezig met AI-toepassingen in ons bedrijf. Zo maken we bijvoorbeeld een risicoanalyse via camera's bij het binnenbrengen van de varkens. Belang daarvan is dat we leren van elkaar. Door best practices te delen zorgen we ervoor dat we de dieren zo goed mogelijk behandelen.”



Albert Beekhuizen, Royal Smilde: “AI gaat de efficiëntie en innovatie van onze bedrijfsprocessen stimuleren.”

#### Waar loop je tegenaan bij de toepassing van AI?

Volgens Robbert worden camerabeelden real-time geanalyseerd: “De rekenkracht van nu maakt dat mogelijk. Je hebt een dag later niks aan beelden over een ‘situatie van gisteren waar ergens iets niet goed verliep’. Hierbij speelt natuurlijk ook de discussie over voortdurend werken onder cameratoezicht. Vooral omdat cameratoezicht niet wettelijk verplicht is, maar het door de sector zelf bij grote slachterijen is ingevoerd.”

Robbert vervolgt: “Je mag de menselijke factor dus niet uit het oog verliezen. We willen dat medewerkers zich veilig voelen in hun

Robbert van 't Hoff, Westfort Vleesproducten: “Management by camera is geen goede zaak.”



werkomgeving. Daarin begeleiden we ze en we laten zien dat dit een prima tool is om samen verbeteringen door te voeren. Want het blijft mensenwerk. Daarom moet je ervoor zorgen dat dierenwelzijn en menswelzijn altijd op nummer 1 staan.”

#### Wat gaat AI jullie nog meer brengen?

“AI-technologie is open source en heel erg betaalbaar. Met een generieke softwareoplossing kun je specifieke toepassingen voor de sector bouwen. Camera's kosten niks en rekenmodellen zijn redelijk makkelijk in te richten. En dat betekent dat je nog veel meer AI-toepassingen kunt inzetten. Bijvoorbeeld op het gebied van keuring van organen, vetmeting

en vision- en sensortechnologie voor robots. Uiteindelijk kun je menselijke taken die zich steeds herhalen, vervangen door AI. Dat is goedkoper, nauwkeuriger en het gaat veel dieper dan het ‘menselijk oog’.” ■

#### Tips voor ondernemers

- Begin met een pilotproject. Zo kun je zien hoe AI in de praktijk werkt en ervaring opdoen. Daarvoor is een goede infrastructuur nodig, die wordt aangestuurd door data.
- Schakel een IT-dienstverlener in. Die helpt bij het bouwen van een beschermde omgeving, computing services via internet en het verzamelen van de juiste data.
- Blijf leren en innoveren. Om AI-toepassingen te gebruiken is acceptatie op de werkvloer essentieel. Dat bereik je alleen door medewerkers er actief bij te betrekken.

#### Wat vindt Ceel Elemans, Sector Banker Food?

“De ontwikkelingen op het gebied van AI-technologie volgen elkaar snel op. We zien steeds meer voedingsbedrijven die actief bezig zijn met het toepassen van AI in hun bedrijfsproces. En dat zal alleen maar toenemen. Aan de ene kant komt dat door de grotere rekenkracht en betere technologieën. Maar ook door de stijgende kosten van personeel. AI-toepassingen worden juist goedkoper.

De datakwaliteit van bedrijven verschilt sterk. Terwijl betrouwbare AI-toepassingen juist goede data nodig hebben. Met AI kan meer gedaan worden met minder. De productiviteit gaat dus omhoog. Maar ook innovatiekracht kan door AI toenemen. En dat biedt commerciële kansen. In de voedingsindustrie gaan efficiëntie, productiviteit en veiligheid hand in hand. En daar kan AI zeker aan bijdragen.

Jaarlijks wordt 2 miljard euro geïnvesteerd in de voedingsindustrie. Hiervan gaat nu al bijna de helft naar automatisering & digitalisering.

De beroepsbevolking gaat er de komende decennia anders uitzien en stelt steeds meer eisen aan werk. Een extra reden om maximaal te blijven investeren in robotisering en AI-toepassingen. Voor saai, zwaar en repeterend werk, zijn in de toekomst gewoon te weinig handjes te vinden.”

Ceel Elemans, ING Sector Banker Food: “AI-toepassingen kunnen oplossingen bieden voor zwaar, repeterend werk.”

