

# 'Retailers kunnen honderden miljarden besparen met AI'

17-12-2018 16:32



Met een juiste inzet van artificial intelligence op meerdere fronten kunnen retailers wereldwijd zo'n 340 miljard dollar aan kosten besparen. Slechts één procent van de retailers heeft AI ook daadwerkelijk al op meerdere vlakken geïmplementeerd, blijkt uit onderzoek van Capgemini.

Bijna dertig procent van de retailers maakt inmiddels gebruik van AI, maar slechts een heel klein deel doet dat ook op verschillende fronten, blijkt uit de studie waarin naar vierhonderd retailers wereldwijd werd gekeken. Vorig jaar maakte in totaal nog maar zeventien procent van AI gebruik en in 2016 vier procent. De meeste kosten kunnen volgens Capgemini bespaard worden in de supplychain, zo'n 144 miljard dollar. Maar juist daar gebruiken retailers de technologie nu nog relatief weinig voor.

Het gebrek aan opschaling is volgens het onderzoek toe te schrijven aan retailers die zich richten op complexere, meer rendabele projecten. Uit analyses blijkt dat retailers die AI inzetten acht keer vaker aan een complex project werkten dan aan een 'quick win'. Ook ontbreekt het nog aan focus op klantgerichtheid. De drijfveren achter de huidige AI-implementaties zijn kosten (62 procent) en de ROI (59 procent), terwijl de klantbeleving (tien procent) en het oplossen van pijnpunten bij klanten (zeven procent) een lagere prioriteit heeft.

Bijna twee derde van de Nederlandse retailers zegt dat AI leidt tot nieuwe banen, grotendeels op hoog niveau, blijkt verder uit de studie. Ook geeft 73 procent aan dat kunstmatige intelligentie geen banen geeft gekost in hun organisatie. Wanneer dit wel het geval was, bleef het baanverlies beperkt tot maximaal 25 banen of minder.

Bekijk op RetailTrends de [infographic](#) die bij dit onderzoek hoort.

