

Waarom robots winkelpersoneel alleen maar sterker maken

22-01-2019 11:26



Door Marc Teerlink
Global vice president bij SAP

Al eens kennism gemaakt met Bossa Nova? Deze robot 'patrouilleert' in de Verenigde Staten al door de gangpaden van enkele Walmart-winkels. Hier kondigt hij nieuwe tijden aan voor de retail, bijvoorbeeld als het gaat om de klantervaring.

De retailsector maakt al enkele jaren gebruik van robots. Denk aan de pickingrobots in de distributiecentra van bijvoorbeeld Amazon. Of dichterbij huis, bij het Nederlandse Active Ants. Samen met Fizyr (voorheen Delft Robotics) heeft deze e-fulfilmentspeler een succesvolle pilot afgerond met een robotarm die orders pikt. Net zoals de robotstofzuiger Roomba doen deze robots één ding, en dat doen ze goed.

De Bossa Nova is van een geheel andere orde. Deze robot verandert de taken van teamleiders, supervisors en managers in winkels wereldwijd. Waarom? Deze AI-aangedreven robot herkent niet alleen wat er in de schappen ligt, maar kan die informatie ook terugkoppelen naar de ERP- en andere backendsystemen van de retailer. Die terugkoppeling kan weer een noodzakelijke actie op gang brengen, zoals het bijbestellen van producten.

Ongekend nauwkeurig

De Bossa Nova kan zich mengen in processen die van oudsher als 'menselijk' werden beschouwd. Deze robot is de bedrijfsleider van de toekomst die tijdens zijn rondes door de winkel direct ziet wat er gedaan moet worden en het team op basis daarvan instructies geeft. Daar komt bij dat hij niet wordt afgeleid en niet gaat lunchen.

De nauwkeurigheid van deze nieuwe 'medewerker' is ongekend. Een filiaalmanager of teamleider zal het niet direct opvallen als er een verkeerde prijs staat bij een product of als een klant een artikel in het verkeerde schap heeft teruggezet. Ook is het onwaarschijnlijk dat de dienstdoende manager van elk artikel weet hoeveel er nog op voorraad zijn. De Bossa Nova ziet en weet dit wel. En er zijn nog meer voordelen. De robot hoeft bij het wisselen van de dienst geen informatie door te geven, want er is geen wisseling van de dienst. En waar een nieuwe filiaalmanager de tijd nodig heeft om te wennen aan zijn nieuwe rol, is een robot direct ingewerkt.

Focus op de klant

Robots hebben alles in zich om de efficiëntie van de belangrijkste elementen van de winkelactiviteiten te verbeteren. Op die manier ontlasten ze teamleiders van de repetitieve, alledaagse taken. Die kunnen zich vervolgens volledig op de klant gaan richten. Het is dan ook niet zo dat filiaalmanagers worden vervangen. Wel kunnen robots repeterende werkzaamheden overnemen, waardoor managers meer ruimte krijgen voor het creatieve denkwerk. Bijvoorbeeld als het gaat om het slimmer inrichten van processen. Ook kunnen ze hun menselijke vaardigheden inzetten om de winkelervaring van een klant te verbeteren.

Maximaliseren human resources met AI

Laten we het voorbeeld nemen van het toewijzen van taken aan de mensen die daar het meest geschikt voor zijn. Eén medewerker (laten we hem Fred noemen) is effectiever in taak 1, terwijl zijn collega Wilma beter is in taak 2. Traditioneel zouden winkelmanagers of teamleiders werk handmatig toewijzen aan elke medewerker. Als we echter de locatie van Fred en Wilma in de winkel kunnen volgen aan de hand van hun mobiele apparaten, kan een robot een taak niet enkel toewijzen op basis van geschiktheid, maar ook rekening houden met de fysieke afstand tot de taak. Die toewijzing kan ook weer veranderen als de robot een urgentere taak ziet.

In dit scenario worden de taken van de medewerkers toegewezen op basis van hun efficiëntie, maar AI-algoritmen kunnen ook worden hergeprogrammeerd om taken toe te wijzen op basis van Fred en Wilma's voorkeur. En van daaruit is het een kleine stap om de wensen en behoeften van de klant te koppelen aan de vaardigheden waarover Fred, Wilma en hun collega's beschikken. Zeker als we de interesses en voorkeuren van klanten al kennen.

Klanten kiezen steeds vaker voor ervaringen die betekenis hebben en delegeren de rest aan AI. Zouden klanten niet meer genieten van hun ervaring als ze worden bediend door medewerkers met dezelfde passies en interesses? Zonder AI is het echter te complex, tijdrovend en dynamisch om deze verbindingen te maken.

Laat de robots het zware werk doen, de geestdodende repetitieve werkzaamheden, en stel de mensen in staat om hun menselijke vaardigheden optimaal te gebruiken. Het maakt de dagelijkse werkzaamheden bevredigender en medewerkers gelukkiger. De klantervaring verandert bovendien op een fundamentele manier. En dat zou in de competitieve retailwereld wel eens het verschil kunnen maken tussen succes en mislukking.