

AI in service management (2024)

**"Verbeter kosten-
efficiëntie, maar
vervang geen
mensen"**



Veelgestelde vragen van Service Managers
beantwoord door experts Carlos Portillo (SAP)
en Erik van de Ven (Ideo)



Met antwoord op onder andere:

- **Verbetert AI de kostenefficiëntie in Service Management?**

- **Gaat AI medewerkers vervangen?**

- **Voor welke stappen in het serviceproces kun je AI inzetten?**

- **Wat zijn de tegengeluiden en wat zeggen experts hierover?**

- **Hoe en wanneer start je met AI?**

Lees verder...



De status van AI in Service Management (2024)

In dit interview vertellen Carlos Portillo (AI product marketing manager bij SAP) en Erik van de Ven (SAP Service Management Architect bij Ideo) over de huidige status van AI in Service Management. AI is in 2024 één van de focusgebieden voor veel Service Managers, maar er zijn ook nog veel vragen.

Dit zijn de expert-antwoorden op de veelgestelde vragen:

Carlos, hoe voegt SAP door AI waarde toe binnen Service Management?

Carlos

“De business AI-strategie van SAP is erop gericht AI op een native manier te integreren in het gehele SAP Cloud-portfolio en in alle bedrijfstakken en end-to-end bedrijfsprocessen. Binnen Service Management zet SAP in op een uitstekende customer service met voorspellend vermogen, geautomatiseerde (klant)communicatie en analyses. We richten ons daarnaast op het optimaliseren van het gehele personeelsbestand via AI-gestuurde planning en onze mobiele oplossing houdt rekening met duurzaamheid door een geoptimaliseerde routeplanning en brandstofbeheer.”

Het interview gaat verder op de volgende pagina's...

Dat klinkt indrukwekkend. Investeert SAP veel in AI binnen Service Management?

Carlos

“Ja. We zetten ons vergaand in om het potentieel van generative AI te benutten en hebben meer dan 1 miljard USD geïnvesteerd in generative AI via venture capital. Ook hebben we geïnvesteerd in marktleiders op het gebied van generative AI, waarmee we ons streven naar een open AI-bedrijfs-ecosysteem benadrukken. We hebben een sterke AI-roadmap waarop voor 2024 bijvoorbeeld alleen al veel AI-functies voor het Cloud ERP-portfolio gepland staan.”

Zit AI standaard ingebed in alle tools van SAP?

Carlos

“Ja, AI is ingebed in al onze toepassingen. Klanten hoeven daardoor geen add-ons te ontwikkelen. Dit kunnen uiteindelijk riskante, kostbare investeringen zijn met weinig adoptie door gebruikers. Onze copilot Joule is daarnaast volledig ingebed en heeft toegang tot de volledige bedrijfscontext zoals bijvoorbeeld financiën en supply chain. Joule kan daardoor correlaties trekken en hiertoe zouden een geïsoleerde AI-functionaliteit of een vergelijkbare copilot vanuit een add-on niet toe in staat zijn.”

Erik, hoe werkt Joule in de praktijk?

Erik

“Ik ken SAP Joule als een gepersonaliseerde assistent die onderdeel is van het SAP Cloud-portfolio. Joule haalt informatie uit SAP-systemen en uit externe bronnen. Gegevens uit verschillende systemen worden efficiënt gesorteerd en vergeleken en tonen de meest relevante informatie aan de gebruiker. Daarnaast past Joule zich aan aan de behoeftes van de gebruiker. Het resultaat hiervan is dat Joule helpt bij het sneller gedaan krijgen van het werk en om betere resultaten te behalen. De veiligheid en compliance blijven ondertussen gewaarborgd.”

Erik, hoe implementeert Ideo AI binnen Service Management?

Erik

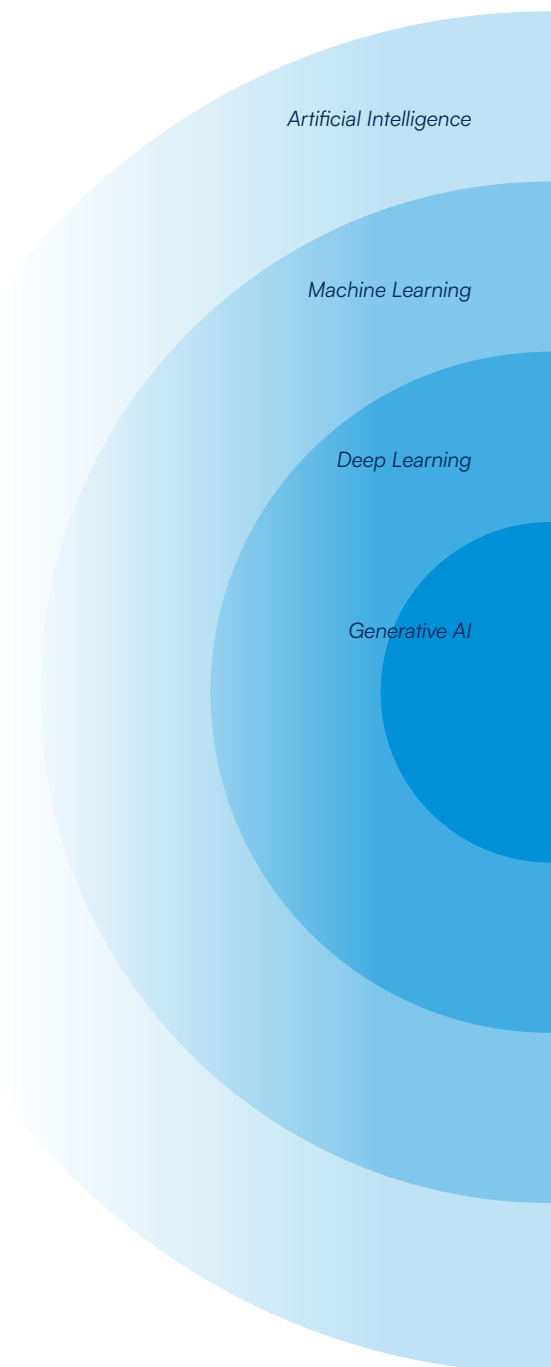
“We voegen als specialist waarde toe aan de technologie die SAP levert en ook op het gebied van AI volgen we SAP op de voet. Naast Joule, beslaan de oplossingen van SAP waarin AI verwerkt zit, alle stappen van het serviceproces. Dit zijn in volgorde van inzet de oplossingen Service Cloud, S/4 Service, FSM en SSAM. Aan het begin van dit proces vind je eigenlijk nog de meer strategische oplossing APM.”

Klopt het dat er verschillende vormen van AI zijn?

Erik

"Dat klopt. Er zijn verschillende vormen van AI. Allereerst machine learning. Met machine learning kan een computer op basis van veel voorbeelden iets worden geleerd. Zo kan een computer foto's van een hond herkennen op basis van foto's van andere honden, met het label "hond". Hoe meer voorbeelden, hoe efficiënter de computer zal worden. Een andere vorm is deep learning. Met deep learning kunnen op basis van simulering van neurale netwerken verbanden worden gelegd. Hiermee kunnen beslissingen worden genomen op basis van meerdere aspecten van een probleem zonder dat expliciet wordt verteld wat geleerd moet worden zoals bij machine learning. Een voorbeeld van deep learning zijn zelfrijdende auto's. De derde vorm is Generative AI. Generative AI kan nieuwe zaken als tekst, kunst, muziek of afbeeldingen genereren zonder expliciete instructie op basis van generieke voorbeelden. Large Language Models (LLM) zijn een specifieke categorie generative AI, gericht op tekstgebaseerde data.

Generatieve AI is een subset van deep learning, dat op zijn beurt een subset is van machine learning, dat op zijn beurt een subset van AI is.



Welke van deze oplossingen zou je willen uitlichten?

Erik

“[SAP FSM](#) bijvoorbeeld. SAP zet binnen deze functionaliteit machine learning in om het gehele personeelsbestand te optimaliseren via AI-gestuurde planning, waarbij taken worden afgestemd op de juiste werknemers op basis van locatie, vaardigheden en beschikbaarheid. De AI-gestuurde aanbevelingen identificeren snel de beste technici in de buurt en zorgen ervoor dat ze over de materialen beschikken om de klus te klaren tijdens het eerste bezoek. Daardoor wordt de klanttevredenheid verbeterd en de efficiëntie vergroot. In de nabije toekomst wordt ook generative AI ingezet binnen SAP FSM om zowel de monteur als de planner een snelle en relevante samenvatting te geven van de activiteit en servicehistorie.”

“De oplossing [SAP Service Cloud](#) heeft AI zelfs nog meer geïntegreerd en heeft ook een eigen AI-add-on. SAP Service Cloud V2 ondersteunt de klantenservice met generative AI door het genereren van op maat gemaakte antwoorden voor de klant. Hierbij worden gegevens uit de case en gerelateerde objecten gebruikt. Ook wordt AI ingezet voor het voorstellen van mogelijke oplossingen en automatische ticketcategorisatie en sentimentanalyse. De tool automatiseert tijdrovende taken zodat er tijd vrijkomt voor “de menselijke aspecten” van de klantervaring en ook kun je je gehele klantervaring personaliseren met aanbevelingen op maat.”



Ontwikkelt Ideo zelf ook AI-tools?

Erik

“We experimenteren op kleine schaal met AI. In klantspecifieke velden die we toevoegen, testen we bijvoorbeeld met representatieve data die door AI gegenereerd is. Denk bijvoorbeeld aan teksten die een monteur zelf ingevoerd zou kunnen hebben, eventueel in verschillende talen en met verschillende tekensets. Door deze waarheidsgetrouwe testen, kunnen we snel achterhalen waar fouten zouden kunnen optreden.”

“Het doel moet vooral zijn dat je investeert in technologie die je medewerkers helpt het werk slimmer en efficiënter uit te voeren.”



Veelgehoorde argumenten voor de inzet van AI zijn kostenbesparing, het verhogen van klanttevredenheid en het optimaliseren van werkzaamheden. Hoor je nog meer argumenten?

Erik

“Klopt, maar het ligt wel wat genuanceerder. In the end bespaar je natuurlijk kosten, maar het doel moet vooral zijn dat je investeert in technologie die je medewerkers helpt het werk slimmer en efficiënter uit te voeren. Klantcommunicatie of planning kun je niet altijd vervangen door AI, maar op veel plekken kun je gemakkelijk tijd besparen door sneller tot inzichten en oplossingen te komen. In de overgebleven tijd, kunnen je medewerkers complexere taken met meer kwaliteit voltooien. Specifiek deze voordelen zou je wat mij betreft dus ook moeten communiceren, zowel bottom-up als top-down. In een tijd van schaarste van technisch personeel, kun je bovendien een aantrekkelijke werkgever zijn door aan (toekomstig) personeel te laten zien dat je state of the art techniek inzet.”

Je gaf aan dat het wat genuanceerder ligt. Worden de voordelen van AI wat opgeblazen?

Erik

“Ja en nee. AI gaat wel echt veel impact hebben de komende jaren. Het werk gaat veranderen en er komt meer focus op waar het echt om draait: beter klantcontact, meer focus op taken waar technische medewerkers echt waarde kunnen toevoegen en minder administratieve rompslomp. We verdiepen ons vanuit Ideo continu in de nieuwste ontwikkelingen en onderzoeken, dus dat durf ik wel met zekerheid te zeggen. In een rapport van Gartner las ik dat de business gewaarschuwd moet worden voor de hype in de negatieve zin van het woord: het is niet zo makkelijk dat je meteen tonnen aan kosten bespaart of ineens al je personeel eruit kunt gooien. Je moet altijd mensen in je loop houden en dat zal nooit veranderen. Uit onderzoek van Gartner onder 822 customer service leads blijkt ook dat 61 procent denkt dat er 5 procent of minder reductie in banen zal zijn na implementatie van generatieve AI.”

Carlos, in hoeverre denk jij dat AI medewerkers gaat vervangen?

Carlos

“Menselijke expertise zal altijd van cruciaal belang blijven bij besluitvorming in complexe of dubbelzinnige situaties, bijvoorbeeld in het geval van klantrelaties en bedrijfsstrategieën. Aan de andere kant is menselijk toezicht essentieel bij ethische overwegingen, om verantwoordingsplicht te waarborgen en om om te gaan met onvoorziene omstandigheden. In plaats van mensen vervangen, gaat AI dus met mensen samenwerken, routinetaken automatiseren, waardevolle inzichten verschaffen en wat Erik zegt: het stelt werknemers bovenal in staat zich te concentreren op werkzaamheden waarvoor meer creativiteit, empathie of strategisch denken nodig is.”

Carlos, een kritiek geluid: wat is het verschil tussen AI en het verbeteren van automation op basis van grootschalige dataverzameling?

Carlos

“AI is compleet anders dan het verbeteren van automatisering op basis van grootschalige gegevensverzameling. AI gaat over het simuleren van menselijke intelligentieprocessen door machines. Dit omvat leren, redeneren en zelfcorrectie. AI-systemen kunnen taken uitvoeren die doorgaans menselijke intelligentie vereisen, zoals visuele waarneming, spraakherkenning, begrip van menselijke taal, besluitvorming, taalvertaling en nog veel meer. Automatisering op basis van grootschalige dataverzameling daarentegen, kan processen stroomlijnen en operaties optimaliseren. Dit gaat dan wel over repetitieve taken en vooraf gedefinieerde regels in plaats van complexe besluitvorming en cognitieve vermogens. Het kan dus heel effectief zijn, maar het kan niet meten met geavanceerde AI-systemen.”

Erik, hoe start je in de praktijk met AI-oplossingen op het gebied van Service Management?

Erik

“Je kunt binnen de SAP-oplossingen die ik hiervoor benoemde AI inzetten. We implementeren en testen AI uiteraard vroegtijdig op onze eigen systemen voor we dit bij klanten implementeren. We volgen daarnaast de SAP-roadmap op de voet en geven hen input via onder andere partnersessies en het SAP-influenceprogramma. Deze specialistische kennis is onmisbaar binnen de stappen van het serviceproces waarin je je wilt onderscheiden.”

Carlos, waar kunnen lezers meer informatie vinden over de AI-oplossingen van SAP op het gebied van Service Management?

Carlos

Deze pagina op de SAP-website, geeft het beste overzicht:

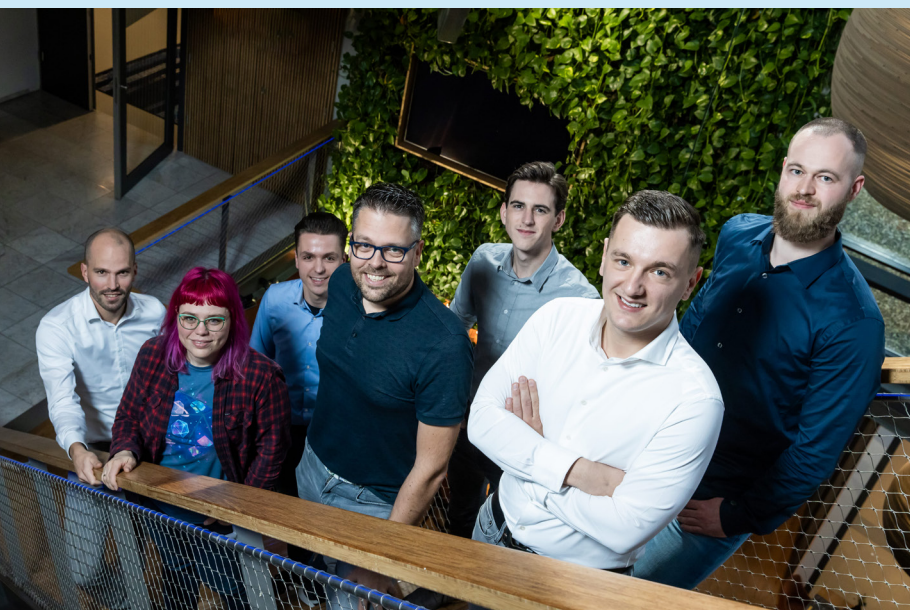
<https://www.sap.com/products/artificial-intelligence/supply-chain.html#asset-management>.

Via 'overview' kun je vervolgens de meer generieke AI-pagina bekijken.

Carlos en Erik: wat is jullie advies voor partijen die AI mogelijk willen inzetten?

Erik & Carlos

“Benader AI als onderdeel van je bedrijfsstrategie, met een focus op langetermijnvoordelen zoals beter klantcontact en efficiëntere inzet van personeel. Werk samen met een specialist als Ideo zodat je optimaal gebruikmaakt van AI-oplossingen. En sla vooral ook de link naar dit interview op, net zoals de webpagina die Carlos zojuist deelde. Zo blijf je altijd op de hoogte van het laatste AI-nieuws in onze branche.”



**Omarm
de uitdaging
voor de vraag
van morgen**

Ideo, opmerkelijk in service
& asset management

ideo-nl.com

