



‘AI IS VOOR ONS BESLIST NIET NIEUW’

Artificial intelligence (AI) maakt al lang deel uit van de oplossingen van Salesforce. De technologie zorgt voor een biljoen voorspellingen per week. “De opmars van generatieve AI biedt bedrijven grote kansen.”

“We leven qua technologische ontwikkeling in een heel interessante periode”, stelt Michiel Hustinx, General Manager bij Salesforce Nederland. Hij illustreert dit aan de hand van een voorbeeld. “Het duurde 75 jaar totdat 100 miljoen mensen de telefoon gebruikten. Netflix haalde dat aantal abonnees in tien jaar. ChatGPT in twee maanden.” De digitale transformatie, in combinatie met de innovaties die AI met zich meebrengt, biedt bedrijven de mogelijkheid om te versnellen en concurrerend te zijn door een intensieve relatie met hun klanten. “AI is voor ons niet nieuw”, zegt Hustinx. “Wij introduceerden het al een decennium geleden in onze oplossingen. De technologie is in ons hele productportfolio ondergebracht en klanten van Salesforce maken er allemaal in meer of mindere mate gebruik van.” AI zorgt voor een biljoen voorspellingen per week.

GENERATIEVE AI

Wat zich nu voordoet, is een omslag van voorspellende AI naar generatieve AI. “Er wordt niet alleen voorspeld op basis van patronen, maar het leidt ook daadwerkelijk tot creatie, tot actie.” Daarbij gaat het voor Hustinx in het geval van Salesforce niet om de manier waarop consumenten nu AI, in de vorm van ChatGPT, leren kennen. Het wordt echt fascinerend als je de technologie specifiek richt op bedrijven. Als je klantinformatie met technologie gaat combineren. “Dan krijg je de mogelijkheid als bedrijf om op de juiste manier en

‘ChatGPT had in 2 maanden 100 miljoen gebruikers; bij de telefoon duurde dat 75 jaar’

op het juiste moment in te spelen op specifieke behoeften van de klant.”

PRIVACY BELANGRIJK

De snelle opmars van ChatGPT voedt ook ethische discussies: wat gebeurt er met de data waarmee het algoritme wordt gevoed? Hustinx: “Het is bedrijfsinformatie; we werken met klantdata. Daar gaan we uiterst voorzichtig mee om.” Salesforce zet in op AI-oplossingen waarbij klanten weten dat hun informatie veilig is. Als organisatie is Salesforce koploper als het gaat om het veilig en optimaal gebruiken van cloudapplicaties.

In het geval van generatieve AI herhaalt de geschiedenis zich: de leverancier wil die technologische innovatie naar de klanten brengen op een veilige manier, zodat zij deze optimaal kunnen benutten. En niet voor niets. “AI heeft alleen waarde als de kwaliteit van de onderliggende data optimaal is. We beleven net zo goed een datarevolutie als een AI-revolutie.”

