

Een nieuw tijdperk van intelligentie: retail aan de vooravond van AI-transformatie

Een decennium vol innovaties heeft de retail zichtbaar veranderd. Maar dat is nog niets met de technologische revolutie die ons te wachten staat. Henri Seroux en Raphaël Hervé praten over de onbegrensde mogelijkheden van Generative en Agentic AI. “We staan voor een revolutie die we nog niet eerder hebben meegemaakt.”

“De detailhandel wordt steeds complexer: hoge kosten, steeds veranderend consumentengedrag en voortdurende technologische vooruitgang.” Dit is de zin waarmee Henri Seroux tien jaar geleden zijn voorwoord in de allereerste Commerce Trends begon. Dat was voor de pandemie losbarstte, de inflatie in de dubbele cijfers raakte en lang voordat de Verenigde Staten nieuwe importheffingen introduceerde. Niet alleen de kosten zijn blijven stijgen, maar ook het consumentengedrag is fundamenteel veranderd. De afgelopen jaren is de smartphone uitgegroeid tot het device waarmee elke buyer's journey start. Met een paar klikken is een order geplaatst en betaald. Door het gemak waarmee dat gaat, verwachten consumenten instant gratification. Door voortdurende innovatie kunnen retailers op het vlak van supply chain commerce gelijke tred houden. Door verregaande digitalisering kunnen ze veel meer complexiteit in hun bedrijfsvoering toelaten, wat een datagedreven, gepersonaliseerde en granulaire aanpak mogelijk maakt. Op de winkelvloer is het mogelijk om elke klant te bedienen met een gerichte aanpak, afgestemd op diens koopgeschiedenis en persoonlijke behoeften. In de supply chain kunnen we op basis van voorkeuren en kosten voor elke individuele order het optimale traject door de supply chain bepalen, van warehouse of winkel tot klant. Moderne technologie maakt dat mogelijk.

Revolutie

Seroux beaamt deze ontwikkelingen. “Er is een verscheidenheid aan producten die in verschillende hoeveelheden en op verschillende manieren moet worden geleverd aan mensen die ze op verschillende momenten willen ontvangen, meestal sneller dan voorheen. De afhandeling daarvan met alle bijbehorende extra services resulteert normaal gesproken in hogere kosten, terwijl retailers tegelijkertijd de druk blijven voelen om kosten te besparen”, vertelt Seroux, Senior Vice President EMEA bij Manhattan Associates. “Deze tegenstrijdige prioriteiten resulteren in een stormvloed aan complexe vraagstukken in warehouses en winkels, die razendsnelle en nauwkeurige beslissingen vereisen.” De opmars van nieuwe technologieën als Generative en Agentic AI gaat daarbij helpen.

Dankzij ChatGPT kent iedereen inmiddels Generative AI. Agentic AI gaat een stap verder: systemen die niet alleen communiceren, maar ook zelfstandig data analyseren, beslissingen voorbereiden en zonodig uitvoeren. Volgens Seroux staan we met Generative en Agentic AI aan het begin van een verandering die ingrijpender is dan de veranderingen van de afgelopen tien jaar. “We



AI MAAKT OPLOSSINGEN MOGELIJK DIE ONZE KLANTEN AL LANG VOOR OGEN HADDEN, MAAR NOOIT KONDEN REALISEREN.

Raphaël Hervé, senior director Technical Service & Customer Support bij Manhattan

staan voor een revolutie van een omvang die we nog niet eerder hebben meegemaakt. AI verandert fundamenteel hoe goederen én ideeën worden geproduceerd en gebruikt.”

AI voor contactcentra

Raphaël Hervé sluit zich aan bij de woorden van Seroux. Als Senior Director Technical Services & Customer Support houdt hij de ontwikkelingen op het gebied van AI nauwlettend in de gaten. “Deze technologie maakt nu oplossingen mogelijk waarvan onze klanten al langer dromen, maar die ze tot nu toe niet konden realiseren omdat ze te complex, tijdrovend waren of te veel inspanning vereisten. Neem Manhattan Active® Maven, de AI-applicatie voor contactcentra die we in 2024 hebben geïntroduceerd.” Hervé legt uit dat traditionele chatbots alleen maar vooraf gedefinieerde antwoorden op vooraf gedefinieerde vragen geven. Als een consument een vraag heeft die niet in het standaard vragenlijstje staat, faalt de chatbot. “Maven kan antwoord geven op genuanceerdere vragen, bijvoorbeeld over de verzendkosten van een specifieke order. Deze applicatie weet welke API's hij moet aanroepen om de verschillende verzendmethodes te checken, de verzendkosten te berekenen en een helder antwoord te formuleren. In feite was dit onze eerste use case van Agentic AI.”

Personeelsbezetting

Een andere use case voor Agentic AI: optimalisatie van de personeelsbezetting in het warehouse. Een manager die door het warehouse loopt en twijfelt over de voortgang van de operatie, kan via zijn smartphone aan een AI-agent vragen of aan het eind van de dag alle orders op tijd klaar staan voor transport. De agent geeft antwoord, waarna een conversatie ontstaat. Waarom zijn we niet op tijd klaar? Welke zone komt handen tekort en welke zone heeft overcapaciteit? Kunnen we met mensen schuiven om de achterstand in te halen? “Dat zijn de vragen waarop een warehouse manager elke dag antwoord dient te geven. Daarvoor moest hij zich voorheen door verschillende dashboards heen worstelen. Nu doet de AI-agent dat voor hem. Een beslissing die voorheen misschien twintig of dertig minuten aan voorbereiding vergde, vergt nu hooguit een paar minuten. En vervolgens kan de agent die beslissing uitvoeren”, legt Hervé uit. “Door toepassing van Agentic AI zal de interactie tussen mensen en machines volledig veranderen.”



AI ZAL MENSEN MOGELIJK NIET VERVANGEN, MAAR HET ZAL REPETITIEVE TAKEN AUTOMATISEREN, ZODAT ZIJ ZICH KUNNEN CONCENTREREN OP ZINVOLLER WERK.

Henri Seroux, senior vicepresident EMEA bij Manhattan

Zelf agents bouwen

Hervé voorziet vele mogelijke use cases, zoals het inzetten van Agentic AI voor het scannen van uiteenlopende transportdocumenten, het reproduceren van relevante data en het invoeren daarvan in de software voor supply chain execution. Hervé: “We zullen nog veel meer use cases zien waar Agentic AI waardevolle inzichten verstrekt zonder zelf naar dashboards, tabellen en logbestanden te hoeven kijken. Misschien worden de supplychainprocessen niet eenvoudiger, maar wel de wijze waarop we de supply chain software gebruiken. Dat levert in ieder geval snellere en betere beslissingen op, maar ook lagere kosten, simpelweg omdat gebruikers minder tijd kwijt zijn aan routineuze taken en op waardevollere taken kunnen focussen.”

Naast de agents die Manhattan introduceert, kunnen gebruikers met Manhattan Agent Foundry ook hun eigen agents ontwerpen en implementeren. Dit platform biedt hen de tools om deze agents aan te passen aan hun eigen unieke processen en voorkeuren. “Agent Foundry is daarnaast een platform dat gebruikers toegang biedt tot alle agents, zowel die van henzelf als die van andere

partners uit het ecosysteem van Manhattan. Ze kunnen deze agents eenvoudig activeren en via standaard protocollen met elkaar laten praten”, verklaart Hervé.

Google Agentspace

Manhattan onderzoekt ook de mogelijkheid om deze agents ook beschikbaar te stellen via Google Agentspace, een marktplaats voor agents die via de genoemde protocollen allemaal met elkaar communiceren. “Ik voorzie een toekomst waarin Manhattan-agents kunnen praten met agents van andere IT-systemen. Daarmee kunnen we veel processen automatiseren die nu nog veel handmatige werkzaamheden en beslissingen vergen”, legt Hervé uit. “De mogelijkheden zijn vooralsnog onbegrensd. Daarom is het zo lastig te voorspellen wat we allemaal met Agentic AI kunnen bewerkstelligen. Veel hangt af van de mate waarin gebruikers bereid zijn om deze technologie te omarmen en hun eigen gedrag daarop aan te passen. Dat is waarom dit zo’n opwindende ontwikkeling is.” Hervé benadrukt dat het niet de bedoeling is om Agentic AI op te dringen. Het is aan bedrijven om hun eigen tempo te kiezen. “Daarbij kunnen ze erop vertrouwen dat alle door

ons geïntroduceerde agents uitgebreid getest zijn. We stellen alleen agents beschikbaar die de beste resultaten opleveren. Zeker als het gaat om agents die beslissingsvoorstellen genereren, is het zaak om betrouwbare data te gebruiken en alles goed door te testen.”

Juiste fundament

De beslissing om meer dan zeven jaar geleden te starten met de ontwikkeling van het Manhattan Active Platform, is achteraf gezien extra belangrijk geweest. Dit cloud-native platform met een microservices- en API-first-architectuur blijkt een vrijwel perfecte basis te vormen voor de inzet van Generative en Agentic AI. “Alle inspanningen die we hebben geleverd en al het geld dat we hierin hebben geïnvesteerd - meer dan een half miljard - betaalt zich nu uit”, weet Seroux. Hervé beaamt dat. “De doorbraak van Generative en Agentic AI bewijst dat we wat technologie betreft de juiste strategie hebben gekozen. Om deze vorm van AI te kunnen toepassen, moeten agents toegang krijgen tot de data en functies van het platform. Dat kan met de microservices en API’s die de basis vormen van het Manhattan Active Platform.

Bijkomend voordeel is dat AI kan helpen om de uitrol van ordermanagement-, warehousemanagement- en transportmanagementsystemen te vereenvoudigen en te versnellen. “We kunnen hiermee de implementatie versnellen zonder aan kwaliteit in te boeten. We kunnen AI gebruiken om de configuratie van systemen te dupliceren zonder de eigenaardigheden van een land, divisie of vestiging uit het oog te verliezen”, verklaart Seroux. Hervé: “Veel tijd gaat verloren aan weinig uitdagende klussen zoals het instellen van parameters die al in een of ander spreadsheet staan. Met Agentic AI kunnen we dat proces aanzienlijk versnellen. AI zal mensen niet overbodig maken, maar wel in staat stellen om repetitieve taken te automatiseren.”

Wat brengt de toekomst?

Staan bedrijven open voor Generative en Agentic AI? Seroux en Hervé antwoorden bevestigend. “Dat hebben we gezien bij de adoptie van Manhattan Active Maven,” zegt Hervé. “En afgezien daarvan: veel mensen maken in hun dagelijks leven al gebruik van deze technologie. Nieuwe generaties geven de voorkeur aan een Generative AI-applicatie zoals ChatGPT om iets op te zoeken. De kwaliteit van de antwoorden verbetert.” Seroux voegt toe: “Het enthousiasme van onze klanten was duidelijk te zien aan de reacties op onze aankondigingen omtrent Generative en Agentic AI. En wat erg fijn is: je hoeft geen upgrade te doen om agents te kunnen inzetten. Met onze Manhattan Active-oplossingen beschik je altijd over de laatste versie met alle innovaties.”

Wat gaat de AI-revolutie ons brengen? “Het zou arrogant zijn om te beweren dat we het antwoord weten. De toekomst is niet te voorspellen, zeker niet in deze tijd. Wie had drie jaar geleden kunnen voorspellen dat we nu een AI-revolutie zouden beleven?”, zegt Seroux. “Wat we wel kunnen stellen, is dat we met het Manhattan Active Platform een goede basis bieden om mee te doen in deze revolutie. En dat AI-agents zullen helpen om de softwaremodules van dit platform nog beter met elkaar te laten samenwerken, van order management tot warehouse en transport management en van supply chain planning tot supply chain execution.”

