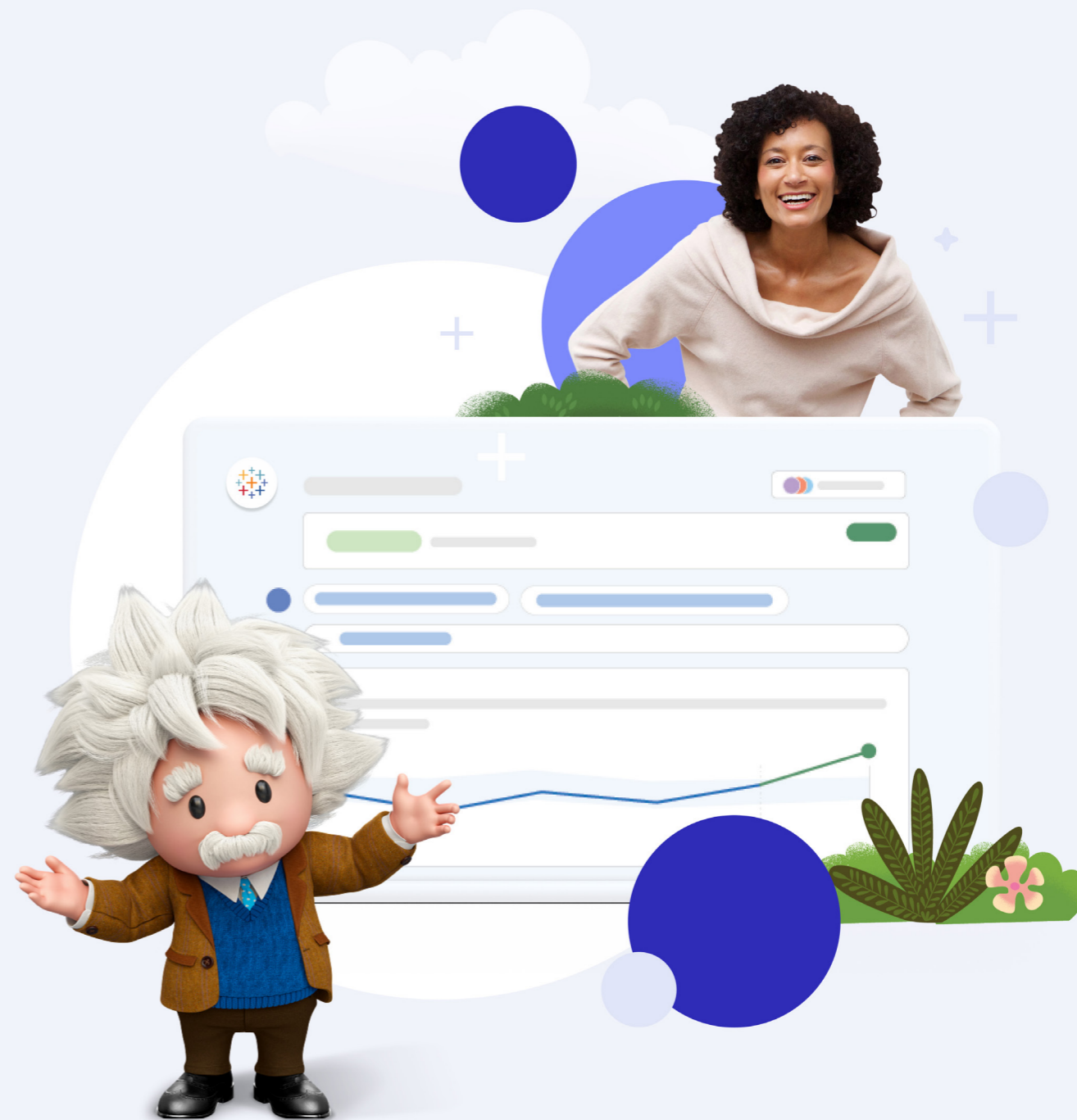


Bereid je voor op AI: wat datamanagers moeten weten



Inhoudsopgave

Inleiding	03
Hoofdstuk 1: Rendement op (AI)-investeringen.....	04
Hoofdstuk 2: Heb je al een strategie?.....	06
Hoofdstuk 3: Snel inzicht in governance	08
Hoofdstuk 4: AI is een teamsport	11
Conclusie	14
Ontdek meer	15



Inleiding

Welkom in de toekomst van het bedrijfsleven

Bereid je voor op AI is bedoeld voor analyse- en datamanagers die succes willen behalen met AI. Van strategie tot governance: ontdek wat de prioriteiten van andere voortrekkers zijn en wat jij kunt doen om effectiever leiding te geven in een snel veranderende technologische en zakelijke omgeving.

In dit e-boek bespreken we vier onderwerpen die essentieel zijn voor datamanagers die met AI beginnen:

- Bepalen welke projecten het meest geschikt zijn voor AI
- Een effectieve strategie definiëren
- De principes van AI-governance ontdekken
- Een winnend team opzetten

CONTROLEPUNT

Zijn jouw data klaar voor AI?

AI is net zo goed als de data die worden ingevoerd. Zorg ervoor dat jouw data betrouwbaar, verbonden en uniform zijn voordat je aan AI begint.

ONTDEK HOE



Data staan centraal bij elk AI-initiatief. Organisaties die vooroplopen, zorgen ervoor dat hun databronnen *up-to-date, gezaghebbend en compleet* zijn. Organisaties waar data in elke businessunit centraal staan, of het nu gaat om talent, strategie of infrastructuur, zijn goed gepositioneerd om met AI een flink concurrentievoordeel te behalen ten opzichte van hun branchegenoten.

De vraag is dus waar jij en je team moeten beginnen om je data deze vooraanstaande rol te laten vervullen. Hier zijn alvast twee aanknopingspunten:

- Je data opschonen: verwijder duplicaten, verkeerde labels, onjuiste indelingen en afwijkende waarden.
- Je databronnen verbinden: creëer één unieke databron, zodat marketing-, sales-, service- en commerciële data uniform en toegankelijk zijn.

Aan de slag!

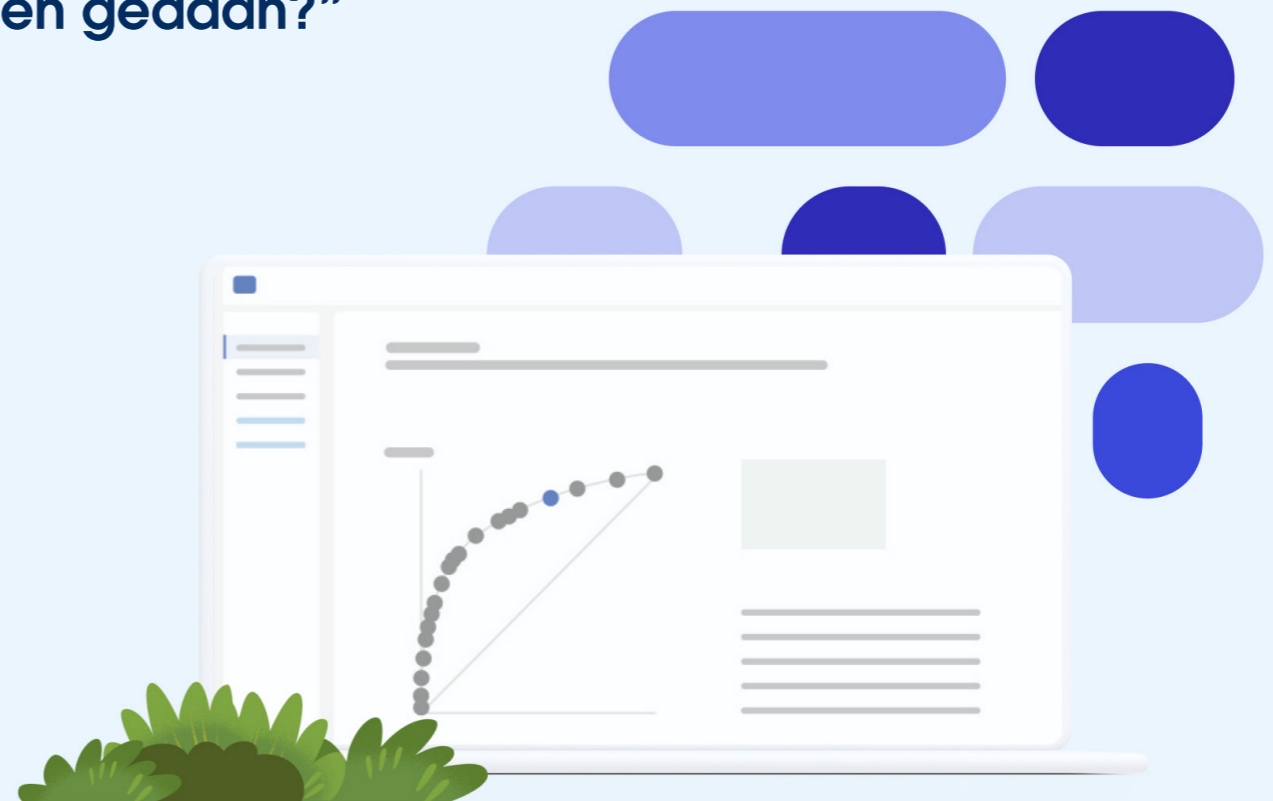
Succes hangt af van de inzet van de hele onderneming en dit geldt ook voor digitale transformatie. Datamanagers hebben een unieke positie bij de transitie van hun organisatie om voordeel te behalen met de kracht van AI. *Wil je meer informatie over de rol van datamanagers bij de transformatie met AI? [Lees het interview met leden van het Data Leadership Collaborative.](#)*

HOOFDSTUK 01

Rendement op (AI)- investeringen

“ Je moet een duidelijk beeld hebben van het potentieel, maar ook oog hebben voor de praktische gebruiksscenario's. Wat zijn de functies? Wat zijn de taken? Wat moet er allemaal worden gedaan?”

CHITRANG DAVE
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



HOOFDSTUK 01

Ontdek waar AI kansen met hoge impact biedt

BEI

Resultaten behalen en de productiviteit verbeteren staan bij digitale transformatie altijd centraal – of het nu gaat om migratie naar de cloud of de implementatie van enterprise CRM. En dit geldt ook voor AI. Snellere zakelijke besluitvorming, operationele efficiëntie, meer tijd om te focussen op waardevol werk, geautomatiseerde workflows en een verbeterde klantervaring worden vaak genoemd als voordelen van de invoering van AI, zo blijkt uit een onderzoek onder analyse- en IT-managers.

Maar als je met AI al deze voordelen (en meer) wilt bereiken, moet je eerst bepalen welke projecten het hoogste rendement zullen opleveren. Niet elk gebruiksscenario is geschikt voor een AI-oplossing en je moet wetenschappelijk én creatief te werk gaan om te bepalen hoe je AI het beste kunt inzetten. Eerst moet je inzicht krijgen in wat je wilt bereiken en wat de mogelijke uitdagingen zijn. Van daaruit moet je je de volgende vragen stellen:

- ✓ **Databeoordeling:** Zijn je data betrouwbaar, verbonden en toegankelijk?
- ✓ **Domeindeskundigheid:** Werk je al met AI-experts die jouw branche kennen?
- ✓ **Haalbaarheidsanalyses en proof-of-conceptprojecten:** Is AI geschikt voor de problemen die je wilt oplossen?
- ✓ **Concurrentieanalyse en marktonderzoek:** Wat zijn de trends? Weet je wat je concurrenten doen met AI?
- ✓ **ROI-beoordeling:** Heb je rekening gehouden met kostenbesparingen, omzetstijging en klanttevredenheid?
- ✓ **Risicobeoordeling:** Ken je de mogelijke problemen met ethiek, dataprivacy, naleving en vooringenomenheid?
- ✓ **Impact, schaal en iteratie:** Geef je prioriteit aan de meest lucratieve, schaalbare kansen en zorg je voor een regelmatige evaluatie van je plannen?

**Gartner stelt:**

In 2026

zullen organisaties met betrouwbare, doelgerichte AI maar liefst 75% van hun AI-innovaties zien slagen, tegenover slechts 40% bij de rest.

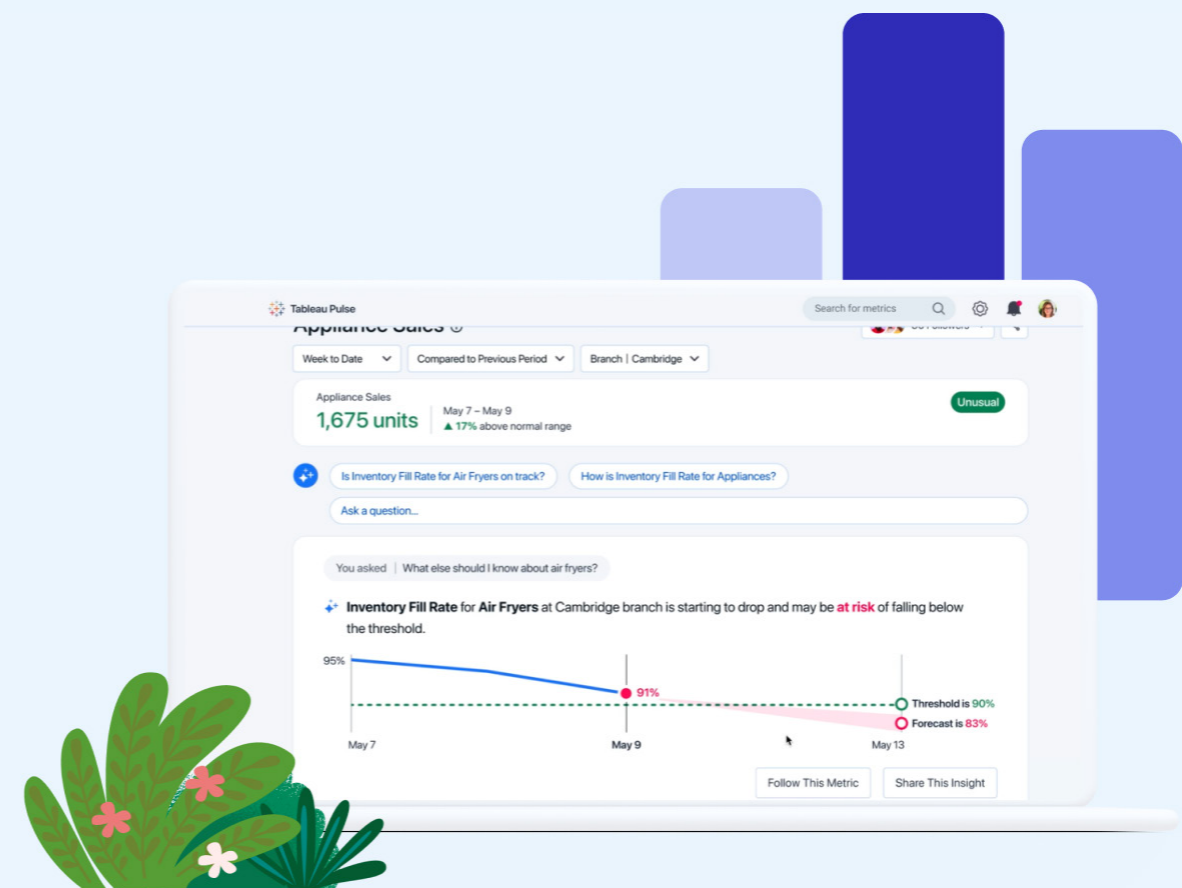
Bron: [Data and Analytics Trends to Keep on Your Radar](#)

HOOFDSTUK 02

Heb je al een strategie?

“Het potentieel hoef je niet te verkopen. Wat je mensen wél moet verkopen, is hoe je het doet.”

DEEP SRIVASTAV
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



HOOFDSTUK 02

7 stappen voor een effectieve AI-strategie

Strategie moet het beginpunt zijn. Door een sterke AI-strategie kan iedereen in jouw organisatie begrijpen wat de visie en korte- en langetermijndoelen zijn en wat er nodig is om die te bereiken. Je AI-strategie moet datagestuurd zijn, met meetbare doelstellingen en KPI's, zodat teams optimaal kunnen samenwerken. Elk strategisch initiatief begint altijd met betrouwbare data.

- 1 Maak je data gereed**
 Beoordeel de kwaliteit, kwantiteit en toegankelijkheid van je data en stel vast wat er ontbreekt.
- 2 Definieer bedrijfsdoelen**
 Bepaal waar AI de meeste waarde kan toevoegen en definieer KPI's.
- 3 Bedenk en prioriteer gebruiksscenario's**
 Zorg voor een balans tussen korte- en langetermijnprojecten.
- 4 Handhaaf een beleid voor datagovernance**
 Stel beleid op voor privacy, beveiliging, naleving van regelgeving, ethisch gebruik en beperking van vooroordelen.
- 5 Controleer je technologiestack**
 Stel vast wat er ontbreekt aan hulpmiddelen, platforms en resources. Zorg voor schaalbaarheid, integratie en implementatiegemak.
- 6 Stimuleer continue verbetering**
 Vraag om feedback van belanghebbenden, verzamel de juiste mensen om je heen en gebruik data voor de besluitvorming.
- 7 Begin klein**
 Vermijd onnodige kosten, dus begin met een proefproject met laag risico.



Wist je dat?

79%
 van de bedrijven
 hebben al aanzienlijke kostenbesparingen
 gerealiseerd dankzij hun
 AI-implementatie.

Bron: [McKinsey Global Survey: The State of AI in 2021](#)

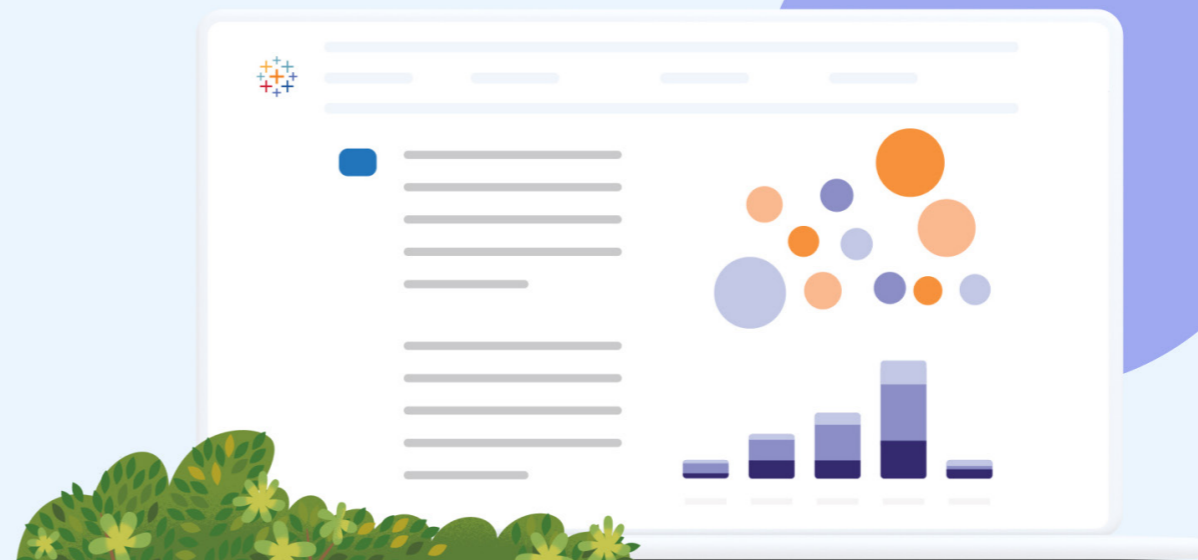


HOOFDSTUK 03

Snel inzicht in governance

“ De veranderingen die AI teweegbrengt, zijn ingrijpend. Je datateam kan dit niet alleen aan en je kunt ook niet wachten tot governance- en andere data-infrastructuurprojecten klaar zijn voordat je begint met een implementatie op grotere schaal. De businessunits zullen actie ondernemen en het is dus beter om deel uit te maken van de verandering dan als een silo achter te blijven en je relevantie voor het bedrijf te verliezen.”

SOLOMON KAHN
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



HOOFDSTUK 03

Ken de vereisten voor goede governance

In het bedrijfsleven wordt technologie vaak toegepast voordat de verkeersregels zijn vastgesteld. Snel evoluerende technologieën zoals AI vereisen echter governance om ethische normen te realiseren en om consistentie en verantwoordelijkheid voor elk initiatief te waarborgen. Governance is belangrijk, en toekomstgerichte organisaties positioneren zichzelf voor succesvolle AI-initiatieven door schaalbare frameworks te implementeren die meegroeien met hun AI. Een basisframework voor AI-governance omvat het volgende:

- ✓ **Risicobeoordeling:** zodat technische storingen, afwijkende modellen en privacy- en beveiligingsproblemen kunnen worden aangepakt.
- ✓ **Afstemming op bedrijfsdoelstellingen:** zodat projecten direct worden gekoppeld aan strategische doelen.
- ✓ **Optimalisatie van resources:** zodat tijd, geld en menselijk kapitaal efficiënt worden ingezet.
- ✓ **Communicatie met belanghebbenden:** zodat transparantie en vertrouwen basiselementen zijn voor elk project.
- ✓ **Naleving van de regelgeving:** zodat wordt voldaan aan alle relevante wetten, voorschriften en industriënormen.
- ✓ **Richtlijnen voor verandermanagement:** zodat eventuele wijzigingen in workflows, rollen en processen kunnen worden doorgevoerd en de nodige trainingen en aanpassingen kunnen worden georganiseerd.
- ✓ **Richtlijnen voor medewerkers:** zodat beleid kan worden afgedwongen voor de acceptatie van AI-technologie.



De governancekloof

65%
van de CEO's

zeggen dat er meer moet worden gedaan om de sociale, ethische en criminele risico's in verband met AI aan te pakken.

Bron: [Ernst and Young CEO Outlook Global Report](#)



HOOFDSTUK 03

Chatten met Stealth AI

Als werknemers zonder goedkeuring van het management AI gebruiken, is dit zeker een groot risico. Hier zijn vijf maatregelen die jouw organisatie kan invoeren om het niet-goedgekeurde gebruik van AI-tools (de zogenaamde 'stealth AI') onder controle te houden.

- ✓ **Beoordelen** welke tools, processen en data hierbij betrokken zijn.
- ✓ **Vragen** stellen aan medewerkers over waarom ze deze tools willen gebruiken.
- ✓ **Doornemen** van de richtlijnen voor databeveiliging en -privacy met medewerkers.
- ✓ **Een gecentraliseerd systeem opzetten** voor goedkeuringsprocessen om de transparantie te bevorderen.
- ✓ **Voorzien** in goedgekeurde alternatieven en regelmatig nieuwe technologieën doornemen om trends te begrijpen.



Doel versus realiteit

68%

van de managers

zeggen dat hun medewerkers toestemming moeten vragen om AI-tools te gebruiken en dat ze deze niet naar eigen goeddunken kunnen gebruiken.

Bron: [CFO.com](https://www.cfo.com)

70%

van de medewerkers

die ChatGPT en andere tools gebruiken, vertellen dit niet aan hun bazen.

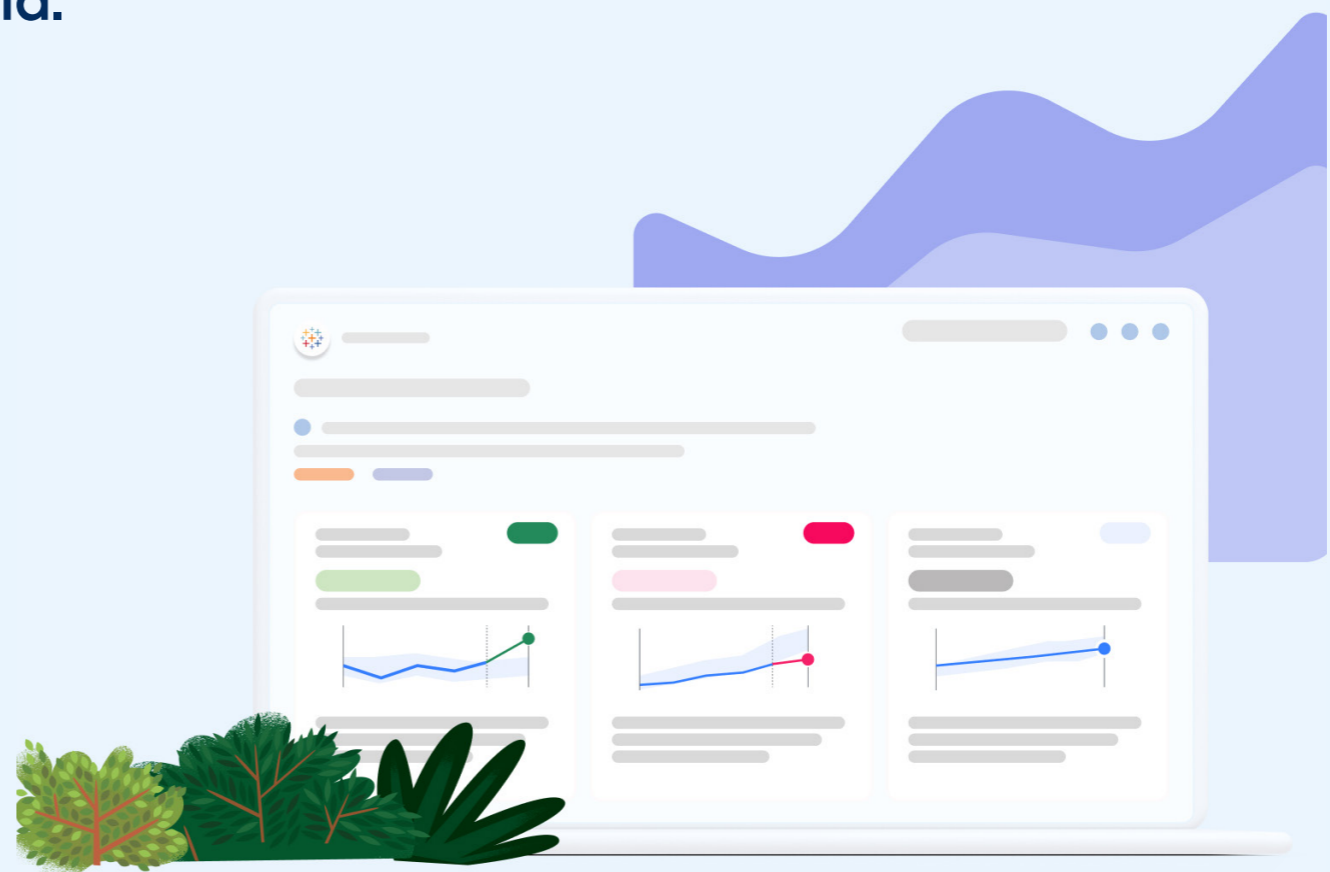
Bron: [Business Today](https://www.business.com)

HOOFDSTUK 04

AI is een teamsport

“Ik denk dat de meeste managers goed weten wat de belangrijkste functies binnen hun organisaties zijn. Maar welke van deze belangrijke functies zijn goede kandidaten voor AI? Ik denk dat het voor elke manager belangrijk is om dit te begrijpen en de planning hierop af te stemmen, ongeacht de data.”

SOLOMON KAHN
DATA LEADERSHIP COLLABORATIVE



HOOFDSTUK 04

Aanpassen aan een veranderende werkplek

De moderne werkplek ondergaat ingrijpende veranderingen. AI zal in 2025 bijna 85 miljoen banen vervangen, maar ondertussen komen er ook bijna 97 miljoen banen bij in verband met AI (schattingen van het World Economic Forum in [Future of Jobs Report](#)). In deze nieuwe wereld zal werk opnieuw worden gedefinieerd en zullen nieuwe rollen een weerspiegeling zijn van een arbeidsverdeling tussen 'mensen, machines en algoritmen'. Tegelijkertijd creëert AI mogelijkheden voor organisaties om bestaande rollen in een nieuwe vorm te gieten, bijscholingsmogelijkheden te bedenken en nieuwe rollen te ontwerpen die aansluiten op de veranderende behoeften.

De juiste mensen voor de functie

Datamanagers moeten beoordelen welke functies moeten of kunnen profiteren van AI. Hiertoe is een diep inzicht vereist in de taken, vaardigheden en strategische richting van de organisatie. Bovendien moet het [verandermanagementproces](#) kunnen worden opgeschaald en kunnen meegroeien met je AI-initiatieven. Als je wilt bepalen welke functies nodig zijn, moet je het volgende doen:

- ✓ **Een personeelsanalyse uitvoeren:** beschrijf alle functies in je organisatie, inclusief specifieke taken en verantwoordelijkheden.
- ✓ **De taken binnen elke rol evalueren:** bekijk welke taken repetitief, op regels gebaseerd en datagestuurd zijn, want dit zijn de potentiële kandidaten voor automatisering.
- ✓ **Beoordelen in hoeverre rollen aansluiten bij je strategische doelstellingen:** bepaal welke taken kunnen worden verbeterd of versneld met AI.
- ✓ **De vaardigheden beschrijven die voor elke taak nodig zijn:** bepaal welke rollen kunnen worden uitgebreid met of vervangen door AI-tools.
- ✓ **Het ROI berekenen voor de implementatie van AI:** vergelijk de kosten van meer of minder personeel met de potentiële voordelen.

De cijfers



67%

van de managers wereldwijd

overwegen het gebruik van generatieve AI, maar hetzelfde aantal IT-leiders zegt dat hun medewerkers niet over de vaardigheden beschikken om hiervan gebruik te maken.

Bron: Salesforce, [New Study Reveals Only 1 in 10 Global Workers Have In-Demand AI Skills](#)



HOOFDSTUK 04

Stel je AI-dreamteam samen

Van engineers tot analisten: we hebben een heel team van zeer gespecialiseerde mensen nodig om AI te implementeren. Je team zal variëren al naargelang de complexiteit en reikwijdte van het project, en ook je budget en algemene strategische doelstellingen zullen variëren. Hieronder noemen we enkele rollen die nodig zijn om je AI-initiatieven te ontwikkelen en te implementeren. Al deze AI-teams werken tijdens de volledige levenscyclus van je project nauw samen, vanaf het eerste begin tot het lopende onderhoud.

Projectmanager

- Houdt toezicht op het hele initiatief
- Stelt tijdlijnen in en beheert resources
- Communiceert met belanghebbenden
- Zorgt ervoor dat de resultaten overeenstemmen met het budget, de planning en de doelstellingen

Software-engineer

- Ontwikkelt de infrastructuur en systemen die nodig zijn om AI-modellen te integreren in toepassingen
- Creëert software om AI-modellen te verbinden met gebruikersinterfaces, databases en andere toepassingscomponenten

Datawetenschapper

- Analyseert data en past deze toe voor AI-modellen
- Transformeert onbewerkte data in indelingen die kunnen worden gebruikt voor het trainen en testen van machinelearningmodellen
- Past statistische methoden toe om data-inzichten te extraheren

Domeinexpert

- Gebruikt een diepgaand begrip van het onderwerp om de resultaten te interpreteren en de AI-oplossingen te laten aansluiten op de vereisten uit de praktijk

Machinelearning-engineer

- Bouwt, traint en implementeert machinelearningmodellen
- Werkt nauw samen met datawetenschappers om data-inzichten te vertalen naar werkende algoritmen
- Verfijnt modellen en implementeert deze



Conclusie

Surf mee op de golf van AI

Is AI een versturende factor voor 'business as usual'? Zeer zeker, en dat is maar goed ook. Deze nieuwe generatie gebruiksvriendelijke AI-technologieën, denk aan generatieve AI, is al ver voorbij de hypefase geëvolueerd. Van toepassingen die eenvoudige aanwijzingen gebruiken om zeer relevante, gepersonaliseerde aanbiedingen voor je prospects te creëren tot geautomatiseerde chatbots die complexe klantondersteuningsproblemen oplossen: het is een door AI aangestuurde nieuwe wereld. Juist datamanagers zijn goed gepositioneerd om die transformatie aan te sturen. Het traject begint met de stappen die we in dit e-boek hebben beschreven:

- Je gegevens opschonen en verbinden
- Projecten met de meeste meerwaarde selecteren
- Strategische prioriteiten definiëren
- Effectieve governance creëren
- De juiste teams samenstellen

Het begint allemaal met data

Data zijn de motor die tot nu toe elk AI-initiatief aansturen, maar toch blijkt uit [recent onderzoek](#) dat 33% van de managers geen inzichten uit hun data kan halen. Als jouw organisatie geen alomvattende datastrategie heeft, is het tijd om deze nu te gaan creëren. Wil je weten hoe je jouw organisatie kunt leren data beter te benutten en de impact ervan vergroten? Lees dan het artikel [Draaiboek voor datacultuur](#), en vraag de gratis [Tableau Blueprint-beoordeling](#) aan.



AI last van FOMO?

77%

van de zakelijk leiders

hebben nu al het gevoel dat ze achterlopen op het gebied van generatieve AI.

88%

van de marketingmanagers

zijn bezorgd dat hun bedrijven achteropraken.

Bron: [Generative AI in IT, Salesforce, maart 2023](#)

Ontdek meer

Klaar om meer te doen met AI? De volgende bronnen zijn een goed beginpunt.

Blogs

- [Salesforce Execs Weigh In: What is Generative AI?](#)
- [5 Questions About AI Your Business Should Ask Before Diving In](#)
- [Designing Personalized User Experiences with Data and AI? Keep This in Mind](#)
- [7 Easy Ways You Can Skill Up for AI](#)
- [IT Buyer Blog](#)

Video

- [AI Strategy 101: Everything You Need to Know About AI+Data+CRM](#)

Video

- [How to Accelerate Productivity with Trusted AI](#)

Trailhead

- [Get Started with Artificial Intelligence](#)
 - [Artificial Intelligence Fundamentals](#)
 - [Turn Data into Models](#)
 - [Understand the Need for Neural Networks](#)

Maak contact met je collega's van Data Leadership Collaborative. Maak kennis met Tableau GPT!

Blog

- [Ontdek hoe Tableau GPT en Tableau Pulse een nieuwe manier van databeleiving stimuleren.](#)

Demo's

- [Tableau GPT en Tableau Pulse](#)
- [Datacloud voor Tableau](#)

Ontdek wat de prioriteiten van je collega's zijn en kom in contact met het [Data Leadership Collaborative!](#)





Salesforce is klantgericht. We maken cloudsoftware waarmee bedrijven hun klanten op een nieuwe manier kunnen benaderen, zodat ze meer potentiële klanten vinden, meer deals sluiten en hun klanten een geweldige service kunnen bieden. Customer 360, ons complete productpakket, is handig voor al je teams (sales, service, marketing, handel en IT) dankzij één uniek gedeeld overzicht van klantgegevens. En zo kan ook jouw bedrijf een klantgericht bedrijf worden.

Tableau, een Salesforce-bedrijf, helpt mensen inzichten te verwerven uit data. Als het meest toonaangevende analyseplatform ter wereld biedt Tableau visuele analyses met krachtige AI, databeheer en samenwerking. Klanten over de hele wereld, of het nu gaat om individuele personen of organisaties van elke omvang, werken graag met de geavanceerde analyses van Tableau om impactvolle, datagestuurde besluiten te nemen.

Ga voor meer informatie naar www.tableau.com.