

Innovaties die hele sectoren kunnen omgooien

Zelflerende computers, zelfrijdende auto's, ... sommige innovaties hebben een stevige impact op de economie en op uw job. Een blik op 'ontwrichtende' technologieën



Jo Coutuer

De vooruitgang van technologie en data-analyse betekent voor veel bedrijven een voordeel. Sommige ondernemingen gebruiken hun gegevens om sneller en efficiënter te werken, terwijl anderen door die innovatie zichzelf helemaal heruitvinden. Maar wat als het niet genoeg is?

Zelf innoveren

Innovatie heeft de kracht om traditionele modellen snel in te ruilen voor nieuwe. Bestaande ondernemingen hebben dan niet altijd de tijd om zich aan te passen. Websites als Spotify of Booking.com, bieden een gratis dienst aan in ruil voor data en dreigen zo bijvoorbeeld de traditionele muziekwinkels of reisorganisatoren weg te drukken. Dat gebeurt vooral wanneer die reisbureaus niet zelf op het idee komen, zegt Jo Coutuer, partner bij Deloitte. "Hadden ze het zelf bedacht, dan waren er geen nieuwe namen op die markt gekomen om de kaas weg te eten." Bedrijven en sectoren moeten zich zelf voorbereiden op innovatie, willen ze floreren.

Elementair, mijn beste Watson

Een van die ontwrichtende innovaties is de zelflerende computer. Nu slaan computers al massa's tekst op, maar wanneer ze daar ook uit kunnen leren, komen er nieuwe mogelijkheden vrij. "Cognitieve systemen zoals IBM Watson kunnen data-analyse verheffen tot ongekende hoogten", zegt dr. Cameron Brooks, di-

rector Watson Solutions bij IBM. Zijn zelflerende computer verwerkt data en laat gebruikers vragen stellen in hun eigen taal. Hij leert bovendien uit interacties met gebruikers. "Watson kun je bijvoorbeeld inzetten in het callcenter van een belastingkantoor", vertelt Dr. Brooks. "Zij krijgen vragen binnen waarvan zo'n 80 procent vrij routineus is. Mensen stellen hun vraag misschien op een andere manier, maar het antwoord is vaak hetzelfde." Het Watson-systeem kan getraind worden om die routineuze vragen te begrijpen en te beantwoorden. Is het een meer gespecialiseerde vraag, dan kan hij bellers doorverbinden met een persoon.

Experts

Een zelflerend systeem als Watson heeft grote gevolgen, vooral voor de callcenteroperatoren in dat scenario. Zij worden meer gespecialiseerd en hoeven minder tijd te besteden aan routineuze vragen. Voor hen betekent de komst van een zelflerende computer een nieuwe jobinvulling, net zoals de intrede van robotica in de auto-industrie ook heel wat fabrieksarbeiders deed omscholen. Een computer die tekstanalyse kan doen op alles van medische magazines tot sociale media, kan aan de basis liggen van nieuwe jobs, terwijl er andere verdwijnen.

Meer info over de campagne vindt u op www.tomorrowistoday.be

Deloitte.