

Hier maakt AI al écht het verschil in de logistiek: 'Veel onplezierig werk automatiseren'

Ferdi den Bakker | Gepubliceerd: 27 okt 2026



Delen



Opslaan



Onderwerp volgen



Foto: Andrey_Popov / Shutterstock

Is AI een echte logistieke kansengenerator of een gehypete ontwikkeling? De praktijk wijst het uit voor logistieke partijen die er daadwerkelijk mee aan de slag gingen. Zij zien welke winstpunten AI oplevert en dat alles valt of staat met correcte gegevens. 'Vroeger mocht data ongeveer goed zijn, nu moet het gewoon kloppen.'

De groep logistiek dienstverleners die met AI aan de slag is gegaan groeit duidelijk. Willen bedrijven er tijd en energie in steken, dan lijken

er genoeg voordelen te behalen, vooral waar werknemers veel handmatige, tijdrovende handelingen verrichten, zoals het verwerken van orders en het controleren van facturen. Kan AI ook het verschil maken in personeelsplanning, warehouse-indeling of transportstromen?

Inkijkje in de AI-praktijk

Twee bedrijven die overtuigd zijn van de mogelijkheden die AI biedt, waren bereid een kijkje in de keuken te geven: Koninklijke Rotra Group en Wex Holland. Waar zien deze bedrijven de belangrijkste winstpunten van AI? Samir Rharouadi, cio bij Rotra: 'Wat mij betreft start alles op technologisch vlak met een duidelijke visie. Daarna gaat het erom welke rol AI binnen jouw bedrijf kan of moet spelen. Vervolgens komt het aan op ouderwets projectmanagement.'

Hij vergelijkt het inpassen van AI met het beklimmen van een ladder. Als bedrijf start je niet met het direct toepassen van kunstmatige intelligentie. 'Eerst laat je AI herkennen en sorteren, dan vragen beantwoorden en voorstellen doen die een medewerker vervolgens goedkeurt. Pas als dat bewezen werkt, laat je AI zelf uitvoeren. Daarna kun je gaan voorspellen waar het in de keten misgaat en daar proactief op handelen.'

Toegevoegde waarde bij grotere volumes

Rharouadi ziet de belofte van AI breed in de markt benadrukt worden, evenals berichten over een snellere adoptie van de technologie. Toch draait het volgens hem vooral om durf. Durf om er tijd in te steken en durf om te innoveren. 'En heel, heel belangrijk: de data die je gebruikt moet juist zijn, in tegenstelling tot wat veel leveranciers en early

adopters eerst beweerden. De toegevoegde waarde van AI is juist groot als je het kunt inzetten voor grotere volumes. Dat kan alleen als het fundament goed is. Vroeger mocht data ongeveer goed zijn, nu moet het gewoon kloppen.'

De AI-tool die Rotra zelf ontwikkelde heet Bert en is vernoemd naar een oud-medewerker die als vraagbaak diende voor collega's. 'Wij zijn bezig met het implementeren en trainen van AI binnen het bedrijf. Ons model, een AI-agent, is nu aan het leren om procesacties te kwalificeren.'

Rharouadi ziet de meeste toegevoegde waarde van AI binnen het proces zelf. 'Bert leest e-mails en bijlages, herkent verzoeken en haalt informatie uit bijlages. Hij is nu getraind op onze stromen, Bert heeft dertigduizend e-mails verwerkt. Er zit altijd nog een medewerker tussen: die ziet wat Bert voorstelt en corrigeert waar nodig. Pas daarna loopt het proces verder. Zo zet Bert complexe boekingen uit mails en bijlages al rechtstreeks door naar ons ERP-systeem.'

AI geeft suggesties en goedkeuring gebeurt binnen dezelfde omgeving

Het merendeel van wat Bert doet, is inmiddels juist. 'Dat gaat richting de 90 procent. Toch willen we dat een medewerker elke toevoeging aan het systeem goedkeurt. Die stap op de AI-ladder is noodzakelijk. Ik geloof ook niet in losse AI's, AI moet in het systeem zitten waarin je werkt, als laag bovenop de applicaties en processen. We gaan pas naar de volgende trede als we zien dat de stap ervoor werkt. De adoptie is een continu leerproces.'

Bert is inmiddels geïntegreerd in Outlook en werkt daar waar medewerkers ook actief zijn. De tool geeft suggesties en ook de goedkeuring vindt binnen dezelfde omgeving plaats. 'Als IT-afdeling zorgen we dat alle systemen met elkaar gekoppeld zijn. Het mooie

hieraan is dat AI juist in de logistiek goed kan werken omdat logistiek ook om informatieverwerking gaat.'

Grootste winstpunt: creëren van een vliegwiel aan verbeteringen

Over de winstpunten van AI hoeft de cio niet lang na te denken. 'Slaag je erin om processen betrouwbaar te maken, dan kan AI er ook meer informatie uit halen en consistentere werken dan een mens. Je creëert daarmee eigenlijk een vliegwiel: betere processen geven betere data en betere data maakt AI weer beter.' Rharouadi somt drie concrete winstpunten op. Informatie overtypen is niet meer nodig, data wordt consistentere vastgelegd dan een mens kan en teams kunnen meer volume aan. Een van de volgende treden op de AI-ladder van Rotra is volgens Rharouadi het verzenden van geautomatiseerde statusupdates via e-mail. 'Die kan Bert vervolgens beantwoorden.'

“We zien nu pas dat de sector begint in te zien dat datakwaliteit cruciaal is”

— Samir Rharouadi, cio Rotra

'Door alle AI-stukjes aan elkaar te koppelen maak je de keten betrouwbaarder en ontstaat er een beter en groter overzicht. Als we zover zijn, kunnen we ook meer voorspellend gaan werken. Er ontstaat dan een bundeling van volume, gestructureerde data en de inzet van AI in deelprocessen. De regie over de keten vanuit operationeel, klant- en partnerperspectief verbetert. Zie je aankomen dat er ergens iets misgaat, dan informeer je klant en partner proactief, nog voordat zij erom vragen. Dat is iets wat de hele sector een stap verder kan brengen.' Overigens denkt de cio dat het realiseren van dit perspectief nog even duurt. 'We zien nu pas dat de sector begint in te zien dat datakwaliteit cruciaal is.'