

## Klaar voor AI – zo leer je je medewerkers werken met artificiële intelligentie



*Artificiële intelligentie (AI) integreren in het ecosysteem van een bedrijf is niet langer een futuristische toekomstdroom, maar een concrete realiteit waarmee bedrijven in verschillende sectoren nu al aan de slag gaan. **Christian Schwerdt**, Senior Manager en expert in artificiële intelligentie bij Protiviti, legt uit hoe bedrijven AI kunnen inzetten en hun werknemers kunnen klaarstomen om deze revolutionaire technologie te gebruiken op de werkvloer.*

AI biedt talloze mogelijkheden om efficiënter te werken en waarde te creëren, van de automatisering van terugkerende taken tot de optimalisatie van besluitvormingsprocessen. Bedrijven die AI willen inzetten, moeten hun werknemers echter ook correct opleiden en voorbereiden.

### 1. Toepassingsgebieden van AI

Automatisering en efficiëntie: een van de meest voor de hand liggende troeven van AI is de mogelijkheid om repetitieve taken te automatiseren. Dat kan variëren van eenvoudige taken, zoals het opschonen van data, tot complexere processen als het analyseren van grote hoeveelheden informatie. Als zulke taken worden overgenomen door AI, kunnen medewerkers zich richten op uitdagendere taken die waarde toevoegen. Tegelijkertijd kunnen bedrijven zo deels het tekort aan geschoolde werknemers opvangen.

Customer service: AI-gestuurde chatbots en virtuele assistenten kunnen voor een revolutie zorgen op het gebied klantenservice: ze zijn niet alleen 24 uur per dag beschikbaar, maar kunnen ook meteen gepersonaliseerde antwoorden geven op vragen van klanten. Zo wordt de klanttevredenheid verhoogd en kunnen medewerkers zich bezighouden met complexere vragen.

Besluitvorming: AI kan grote hoeveelheden data analyseren en patronen herkennen. Daar komen waardevolle inzichten uit voort die besluitvormers kunnen gebruiken bij het formuleren van strategieën. Op die manier kan AI een krachtig hulpmiddel zijn om weloverwogen beslissingen te nemen in domeinen die uiteenlopen van marktanalyse tot risicobeoordeling.

## 2. Medewerkers klaarstomen voor het AI-tijdperk

De basis van AI begrijpen: allereerst moeten medewerkers een basiskennis van AI-technologieën hebben. Daarbij is het belangrijk dat ze niet alleen weten hoe de technologie werkt, maar zich ook bewust zijn van de ethische overwegingen. Als AI wordt ingezet om data te verwerken, horen de medewerkers er immers voor te zorgen dat alles voldoet aan de wettelijke vereisten en dat schendingen van de bescherming van persoonsgegevens worden voorkomen. Daarnaast moeten ze natuurlijk stilstaan bij de mogelijke impact op de eigen werkplek en de manier van werken.

Specifieke training voor gespecialiseerde toepassingen: afhankelijk van het domein waarvoor een organisatie AI wil inzetten, moeten er specifieke trainingen worden ontwikkeld waarin de relevante toepassingen en tools aan bod komen. Of het nu gaat om het gebruik van AI-gestuurde analysetools of de interactie met chatbots, het is van belang dat werknemers leren hoe ze zulke technologieën effectief kunnen gebruiken en welke toegevoegde waarde en voordelen ze bieden in hun dagelijkse werk.

Creativiteit en probleemoplossend vermogen stimuleren: in een werkomgeving waar AI de toon zet, worden soft skills als creativiteit, kritisch denken en probleemoplossend vermogen steeds belangrijker. Trainingen moeten die vaardigheden dus ook bevorderen, zodat werknemers die met AI aan de slag gaan, het volledige potentieel ervan kunnen benutten. Daarnaast is het belangrijk om correct 'prompts' te leren formuleren. Prompting verwijst naar de methode die wordt gebruikt om vragen, opdrachten of instructies in te voeren in een AI-tool om relevante resultaten te genereren. Dit kan niet worden vergeleken met een zoekopdracht invoeren in zoekmachines zoals Google: om tot een zinvol resultaat te komen met een AI-tool, moet je namelijk veel complexere en gedetailleerdere informatie invoeren.

Blijven leren en aanpassen: het AI-landschap blijft razendsnel evolueren. Bedrijven moeten dan ook een cultuur van levenslang leren bevorderen om ervoor te zorgen dat hun werknemers op de hoogte blijven van de nieuwste technologie en zich kunnen aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen. Er zijn tal van organisaties die gespecialiseerde AI-opleidingen aanbieden. Welke aanbieder het meest geschikt is, hangt af van verschillende factoren, zoals het specifieke leerdoel, de voorkennis, de gewenste leervorm (online of fysiek) en het budget. Hieronder vind je een aantal erkende platformen en instellingen die hoogwaardige AI-trainingen aanbieden:

## 3. Onlineplatformen

- **LinkedIn Learning:** biedt tal van opleidingen over AI en machine learning die ideaal zijn voor professionals om hun vaardigheden bij te spijkeren.
- **Coursera:** biedt opleidingen en gespecialiseerde cursussen over AI die ontwikkeld zijn door toonaangevende universiteiten en bedrijven, zoals Stanford University en Google Cloud.
- **Udacity:** gespecialiseerd in technologiegerichte opleidingen, waaronder 'nanodegrees' in AI en machine learning, die ontwikkeld zijn in samenwerking met experts uit de sector.
- **edX:** een platform van Harvard en MIT met een breed scala aan opleidingen over AI en IT van universiteiten uit heel de wereld.

#### 4. Gespecialiseerde instellingen en organisaties

- [DeepLearning.AI](#): Deze is opgericht door Andrew Ng, een van de meest prominente figuren in de AI-wereld, en biedt gespecialiseerde cursussen aan over deep learning en machine learning.
- [MIT Professional Education](#): geavanceerde opleidingen op het gebied van artificiële intelligentie en machine learning voor professionals die hun kennis willen uitbreiden.
- [NVIDIA Deep Learning Institute](#): praktijkgerichte trainingen over AI en deep learning die specifiek zijn afgestemd op de NVIDIA-technologie.
- [Simplilearn](#): een platform dat professionele certificeringen en opleidingen aanbiedt, waaronder cursussen over AI en machine learning, die ontwikkeld zijn in samenwerking met toonaangevende bedrijven en universiteiten.
- [Fraunhofer Big Data and Artificial Intelligence Alliance](#): biedt een breed scala aan opleidingen over data science en AI.
- [European Information Technologies Certification Academy](#): de European Academy is gevestigd in Brussel en biedt onlineopleidingen aan die internationaal toegankelijk zijn. De Academy wordt beheerd door het European IT Certification Institute en is toonaangevend in de certificering van digitale vaardigheden.

#### 5. Fysieke opleidingen en workshops

Ook heel wat universiteiten en technische onderwijsinstellingen organiseren AI-opleidingen en -workshops. Die kunnen met name interessant zijn als je waarde hecht aan directe interactie met docenten en medestudenten. Voordat je een opleiding kiest, is het aan te raden om reviews en testimonials van eerdere deelnemers te lezen, de inhoud van de opleiding zorgvuldig door te nemen en indien nodig gebruik te maken van gratis proeflessen of aanbiedingen om er zeker van te zijn dat de opleiding voldoet aan je behoeften.

#### 6. Conclusie

De invoering van AI biedt organisaties de kans om hun bedrijfsvoering te transformeren, de concurrentie een stap voor te blijven en het tekort aan gekwalificeerd talent op te vangen. Om ervoor te zorgen dat die invoering soepel verloopt, moeten werknemers echter goed worden voorbereid. Door middel van gerichte opleidingen en een cultuur die levenslang leren bevordert, kunnen bedrijven niet alleen hun teams klaarstomen voor het AI-tijdperk en de uitdagingen die daarmee gepaard gaan, maar ook proactief bijdragen aan dat nieuwe tijdperk. De toekomst is aan hen die bereid zijn om zich aan te passen, bij te leren en AI te omarmen.