

Waarschuwend vinger

Levenslang leren ...of je speelt niet meer mee

Wanneer een interview start met de mededeling: 'ik ben geen optimist' dan ben je gewaarschuwd. Rob Creemers heeft het over de hogesnelheidsevolutie van de tools waarmee we ons vandaag omringen en vooral over de gevolgen van wie niet mee wil of kan op deze rollercoaster. "Ik steek een waarschuwend vinger op, maar je maakt natuurlijk zelf uit of je wilt luisteren" zegt hij. Zijn charisma is groot en zijn stem dwingt tot luisteren. "Levenslang leren is de enige oplossing en nee, dat is niet eenvoudig."

Rob spendeerde een deel van zijn carrière in Zuid Afrika en werkte voor grote namen zoals Siemens en Olivetti. Vandaag brengt hij zijn dag door met het vergaren, opslaan en interpreteren van nieuwsberichten en brengt die interpretatie bij wie ze nodig heeft. "Ik ben een nieuwsfreak, ik lees alles" zo zegt Rob. "Ik hou alles bij en ga elke dag door de pers van de Wall Street Journal tot Der Spiegel en lees ook ten minste wel een (e-)boek per week op mijn vakgebied. Ik hou al die informatie bij in een database en werk elke dag mijn slide-set bij voor mijn lezingen.

Fools without tools

Tools. Die term valt minstens -tig keer in het gesprek met Rob. "IT-tools verdubbelen in kracht en mogelijkheden elke 18 à 24 maanden" zegt Rob. "Stel je voor hoe snel we dan vooruit gaan. Er zijn dingen waar we vandaag niet eens van dromen die binnen een aantal jaren werkelijkheid zijn. Het is net als bij elektriciteit, het duurde meer dan 75 jaar voor we doorhadden wat we daar allemaal mee konden doen.

Wij hebben die nieuwe tools keihard nodig bij het detecteren, maar ook bij het oplossen van de problemen waar we nu voor staan. Ik heb het dan over de problemen die te doen hebben met de (nu nog) sterk groeiende wereldbevolking, de vergrijzing en de ontgroening in ons deel van de wereld, de vervuiling en klimaatverandering, de energieproblematiek en de globalisering."

Digitalisering ten top

"Iedereen weet dat je met behulp van het internet makkelijk kunt zien wat iemand in China op dat moment aan het doen is, omgekeerd natuurlijk ook. De digitalisering heeft een beweging gestart die niet te stoppen is, de wereld werd steeds kleiner en sneller. Vraag je vandaag aan een groep professionals wie een tablet heeft, steekt iedereen zijn vinger op. Ja, ik doe alles op mijn tablet, zeggen ze dan. En vijf jaar geleden? Wie had er toen een tablet? Niemand natuurlijk maar toch deden ze toen ook hun ding. Wij kunnen niet meer zonder internet, gsm, gps, laptop, tablet. Die dingen zijn een deel van ons leven geworden en ze zullen in de toekomst een nog veel belangrijkere rol gaan spelen. Wie zich daar niet van bewust is, heeft een groot probleem want die ziet de trein niet aankomen."

Robotisering

Maar het geeft ook enorme kansen aan wie wél slim is, zo stelt Rob. Hij haalt een voorbeeld aan van de electrofabrikant Philips. "Philips had jarenlang in Drachten, Friesland een fabriek waar scheerapparaten werden gefabriceerd. Maar toen China als lage lonen land opkwam, werd die arbeid ge-outsourced naar duizenden goedkope arbeidskrachten aldaar. Dat bleef een paar jaar zo maar de nieuwste trend is echter om die arbeid weer terug te halen. Niet dat het nu weer door de meisjes uit Drachten gedaan wordt maar in die fabriekshallen staan nu 128 robots die zonder tussenkomst van de mens scheerapparaten in elkaar steken. En dat kunnen ze veel beter en sneller dan wij het kunnen. Ze worden niet ziek, ze willen geen nieuwe CAO, ze hebben zelfs geen verwarming of verlichting nodig.

China en India over een kam scheren, vindt Rob echter gevaarlijk. “In China daalt het aantal beschikbare goedkope arbeidskrachten. De enorme groei in dat land in combinatie met hun één-kind-politiek maakt dat er steeds minder meisjes zijn die dit soort handenarbeid kunnen en willen doen. Het weghalen van arbeid in de lage-lonen-landen wordt deels daardoor veroorzaakt. India daareentegen heeft wel enorm veel mensen maar daar schiet de infrastructuur hopeloos tekort. Daar kan je beter met software-gerelateerde zaken naar toe gaan. Om in een snel vergrijzend westen toch op wereldschaal te kunnen produceren moet je slimmer te werk gaan en het liefst zonder veel personeel werken. De productiejobs was je met dat outsourcen sowieso al kwijt, maar de slimme jobs hebben we hier gehouden en daar is dan ook steeds meer vraag naar. In veel Noord-Europese landen is de vraag naar -met name- technisch geschoold personeel enorm gegroeid maar is het aanbod blijven steken. Er is een enorm tekort aan vakmensen ontstaan waardoor we nu weer gedwongen zijn om die buiten Nederland te gaan zoeken. Hoe kan dat nou dat we dat niet doorhebben? We leiden de jeugd op voor beroepen die straks niet meer bestaan.

Marketeer van morgen

De wereld is klein geworden, zo zegt Rob. “En hij raakt steeds voller. Toen ik geboren werd waren we met 2,5 miljard mensen, vandaag zijn we met 7 miljard en de wereld zat ook toen al vol. Dat betekent natuurlijk ook dat er zoveel meer consumenten zijn en al die consumenten willen bediend worden. Tegenwoordig voorziet Amazon, de grootste internet-retailer ter wereld, sommige producten wel tot 8 keer per dag van een nieuwe prijs. Zodra ze bijvoorbeeld waarnemen dat de concurrent niet kan leveren of “out of stock” is, verhogen ze bij Amazon direct hun prijs. Als consument moet je de prijzen dus scherp in de gaten houden.

Prijs per profiel

Maar alleen prijzen kijken is niet genoeg. Slimme internet-retailers zijn zelfs in staat je een prijs voor te schotelen die past bij jouw profiel (die heeft wat te besteden want hij werkt met zo'n dure tablet en heeft ook belangstelling voor zo'n TV). Je ziet dat bijvoorbeeld de reissector. Mijn buurvrouw kwam laatst bij mij inloggen om een prijs te bekijken voor een cruise. Via mijn IP-adres kon ze dezelfde reis goedkoper boeken dan op haar eigen computer want via mijn adres was er nog nooit naar dat soort reizen gezocht en dan gaat de aanbieder anders met de klant om. Het spel wordt door al die automatisering steeds subtieler. Software-algoritmes maken het mogelijk om veel geslepen te werk te gaan, en dit is pas het begin! Voorlopig loopt de regelgever achter de feiten aan, althans volgens Rob.

Een ander mooi voorbeeld is de helpdesk van een zorgverzekeraar in Amerika. Als je belt worden er door een computerstem eerst een aantal korte vragen gesteld om te weten bij “welk profiel” de beller behoort. Op basis van dat profiel wordt de call dan verder door een “compatibel” medewerker afgehandeld. Ben je iemand die graag gepaaid wordt? Wel, dan krijg jij een operator aan de lijn die daar goed in is. Ben jij meer van het pats-boem-type, dan krijg je ook zo'n recht-voor-je-raap medewerker aan de lijn. Je wordt meteen geholpen en in veel minder tijd beter geholpen dan voorheen. Momenteel detecteert de computer alleen nog maar wat voor iemand je bent, maar het zal niet lang meer duren voor dat de computer het helemaal overneemt en dan heb je ook hier geen mens meer nodig.

Strijd verloren

Klinkt dit als een natte droom voor de marketeer en ondernemer? “Misschien, maar sta er dan wel bij stil dat jij morgen ook vervangen kunt worden door een computer of een robot” zegt Rob. “Volgens de laatste berichten in The Economist blijven er nog maar twee niveaus van jobs over in de toekomst, de top –meestal creatieve- banen en de onderkant van de arbeidsmarkt zoals schoonmakers. De poetsvrouw die je kantoor poetst, is bijna niet te

automatiseren en werkt voor een relatief laag uurloon waardoor het inzetten van robots en computers niet interessant is. Maar bij bijvoorbeeld een radioloog is dat precies andersom. Jongeren moeten zich dan ook bij een studiekeuze afvragen of het vak van hun keuze via een draadje vanuit India gedaan kan worden of dat het het werk straks overgenomen gaat worden door een computer of robot. Is het antwoord ja, dan moet je dat vak niet kiezen. Als je vandaag al weet dat bepaalde beroepen steeds sterker met computers en robots geconfronteerd gaan worden, dan moet je daar niet tegen vechten maar juist kijken of je sterker kunt worden door er goed mee om te kunnen gaan. Denk maar bijvoorbeeld aan een arts met een gedegen computerkennis, die is natuurlijk veel sterker dan een arts die daar niks van begrijpt. Je kunt niet alles in je hoofd hebben, je moet bedreven met het internet om kunnen gaan.

De huismus als voorbeeld

“De opdracht voor de ondernemer van morgen is om na te gaan hoe hij zijn effect kan versterken door computers en of robots in te zetten. Tegen het huidige groeitempo, is in 2040 onze technologie 1 miljard maal krachtiger dan vandaag. Dan is het toch wel duidelijk wie die strijd gaat winnen. Machines zijn binnenkort klaar om vele taken die momenteel nog door grote aantallen mensen uitgevoerd worden, over te nemen. We weten ook dat als één bedrijf wel meegaat met deze revolutie en het andere niet, welk van de twee gaat winnen. Wie deze middelen het beste weet te benutten, overleeft niet alleen maar wint.

Ik denk vaak aan de huismus. Toen ik kind was, zaten er in elke tuin tientallen mussen, en mijn onderwijzer zei altijd dat de huismus alles zou overleven. Maar langzaam veranderde de wereld en verdwenen ze uit het straatbeeld. Darwin zei altijd dat ‘the fittest’ zou overleven maar hij bedoelde daarbij niet de “sterkste” maar de meest “aanpasbare”. Vandaag zijn er gelukkig weer veel meer mussen. Zij hadden de kracht om zich aan te passen aan een andere leefomgeving. Ik zeg altijd maar weer: als de mussen het kunnen, moet het ons ook lukken!