



Jan Willem van de Groep

## Software is eating the world

Natuurlijk bent u actief op social media, wordt uw ERP-systeem regelmatig geüpdatet (mag ik hopen) en zet u uw eerste stappen om uw woningvoorraad te digitaliseren in een zogenaamd Building Informatie Model (BIM). Maar hoe vaak staat u eigenlijk stil bij de consequenties die technologische ontwikkelingen hebben op de toekomst van uw woningcorporatie?

Ik probeer u een inkijkje te geven in de toekomst. Die heeft namelijk meer in petto dan u denkt. In deze column leg ik de focus op technologie die het primaire proces van een corporatie gaat beïnvloeden. De volgende keer hebben we het over de 'Slimme Stad', woningen bouwen met behulp van 'Smart Industry' en de toekomst van 'Virtuele Energie'.

### De robot

"De mensheid zal een ras van machineverzorgers worden," voorspelde Isaac Asimov, de grote science-fictionschrijver in 1964. Het gaat verder dan hij kon voorzien. Robotica-technologie 'bedreigt' de toekomst van talloze banen.

Ook die van hoger opgeleiden. Kassières, slaggers, bakkers, apothekers, vertalers, chauffeurs, architecten, bouwvakkers, journalisten, accountants, chirurgen, barmannen, administratiemedewerkers – allemaal moeten ze vrezen voor hun baan volgens onderzoekers van de Universiteit van Oxford. Niet over honderd, maar al binnen twintig jaar. Als eerste zijn de transportsector, de bouw, de administratie en de verkoop aan de beurt. Dan volgen banen in het management, de wetenschap, de techniek en de kunsten. U snapt al wat dat voor gevolgen heeft voor een corporatie. U zou nu al gebruik kunnen maken van de algoritmes die Airbnb gebruikt.

Loop met die gedachte eens door het primaire proces van verhuren en bijbehorende administratie. Bij Airbnb komen vrijwel geen menselijke handelingen voor. Binnen afzienbare tijd wordt ook een aanzienlijk deel van uw klantcontacten afgehandeld door robots. Neem dat overigens niet te letterlijk.

Het gaat om de intelligentie en handelingen die verricht worden door algoritmes. Niet per definitie door een fysieke robotverschijning.

### De virtuele woningcorporatie

De klantenservice kent veel herhaalbare problemen die best door een zelflerende robot afgehandeld kunnen worden. Niet leuk voor de huurder? Die is tegen die tijd niet anders gewend. Hun smartphone kan nu al worden uitgerust met zogenaamde 'bots'. Software waarmee – via apps als Messenger, WhatsApp of WeChat – automatische handelingen worden verricht die leiden tot de aanschaf van producten of diensten. Denk daarbij aan het bestellen van een pizza of taxi, het reserveren van bioscoopkaartjes of het boeken van een vlucht. Dat gebeurt straks allemaal door het versturen van een berichtje aan een intelligente robot die in staat is te converseren met de klant. Altijd vriendelijk, attent en to the point. Over vijf jaar al beschikt iedereen over de technologie om virtuele 3D-omgevingen binnen te stappen. Woningbezoeken doen we dan niet meer fysiek, maar virtueel met de corporatie-avatar als toonbeeld van klantvriendelijkheid. ■

Jan Willem van de Groep is founder van ARXlabs, Factor Zero en Challenge the Future en bedenker en initiator van de Stroomversnelling.