

KORTRIJK / Economie

Kunnen robots tekort aan personeel oplossen? West-Vlaamse robotbouwer wil Europees marktleider worden



In het Aveve-filiaal in Wevelgem staat al zes maanden een robot paraat om de klanten te helpen. © Maxime Petit

Philippe Verhaest
Reporter

gisteren om 16:00 5 min leestijd

Nadat wzc's en ziekenhuizen eerder overstag gingen, doen de robots nu ook hun intrede in de horeca- en retailsector. De gerobotiseerde winkelbedienden of kelners kunnen niet alleen een personeelstekort oplossen, ze zorgen ook voor een waw-effect bij klanten. Neem samen met ons een duik in de West-Vlaamse robotwereld.

Het Kortrijkse DeDuCo bouwt volledig zelf slimme retailrobots en koestert grote ambities. "2022 wordt een jaar vol testen, 2023 moet de grote doorbraak betekenen", zegt zaakvoerder Tom Dujardin (57). "Binnen de drie jaar willen we duizend eigen robots operationeel hebben. Niet enkel in België, maar in heel Europa."

De robot-tak is een uitvloeisel van de beslissing die het softwarebedrijf in 2020 nam om in artificiële intelligentie te investeren. "Zo konden vertegenwoordigers in winkels foto's nemen van producten en op die manier onder andere de voorraadstatus en juiste opstelling checken. Het leek ons leuk om een robot te creëren die deze taak op zich kon nemen, maar we wilden daar een grote consumentenbeleving aan toevoegen. Onze robot moet er mee voor zorgen dat klanten graag bij een bepaalde zaak komen shoppen en voor een toegevoegde waarde zorgen. Zo is elke robot met een CO2-meter uitgerust. In deze tijden een belangrijke troef."

Proefproject

Zes maanden geleden werd het prototype in het Aveve-filiaal van Wevelgem ingezet, nu loopt er een proefproject in tien AD Delhaize-vestigingen in Oost- en West-Vlaanderen. “We leren nog elke dag bij, maar de resultaten zijn veelbelovend. Ons doel is dat elke soort zaak onze robots kan inzetten. Of het nu om een supermarkt, speelgoedwinkel of doe-het-zelfzaak gaat, deze technologie moet voor iedereen bruikbaar zijn. Daarom willen we ook met een huurformule werken. De klant haalt de robot tegen een maandelijks bedrag in huis, wij staan in voor onderhoud en updates. We willen zo laagdrempelig mogelijk werken.”



Tom Dujardin, zaakvoerder van DeDuCo. © Maxime Petit

Bij DeDuCo zijn ze ervan overtuigd dat robots in de commerciële sector steeds vaker zullen opduiken. “Het is ook een manier om fysieke winkelpunten steviger te verankeren en zo werkgelegenheid te creëren. Mensen en robots zijn volledig complementair. Daar willen wij een voortrekkersrol in spelen. Binnen enkele jaren moet DeDuCo Europees marktleider zijn wanneer het over retailrobots gaat.”

De robots worden volledig op Kortrijkse bodem geassembleerd. “Bewust”, stelt Tom. “We werken ook zoveel mogelijk met lokale spelers voor de nodige materialen. Zo zijn ze echt iets van hier.”

Unizo: “Technologie omarmen”

Jef Maesele, voorzitter van Unizo West-Vlaanderen, noemt de robotisering in de retailsector een logische evolutie. “En die moeten we omarmen”, benadrukt hij. “Een robot als winkelhulp of kelner kan de service van de zaak alleen maar verhogen en tegelijk is het een manier om de arbeidskrachte binnen sommige sectoren aan te pakken. De grote voorwaarde is wel dat deze toestellen op een verstandige manier worden ingezet.”

Dat een robot een werknemer zou vervangen, wil Maesele weerleggen. “Die redenering werd misschien twintig jaar geleden nog gemaakt, maar is nu volledig achterhaald. Het kan zaken ook leefbaar houden. Zeker de retailsector kampt met kleine marges en een hoge arbeidskost.”

Unizo West-Vlaanderen volgt de ontwikkelingen alvast op de voet. “We verwachten dat onze leden straks heel wat vragen over robots in commerciële omgevingen zullen hebben. Aan ons om hen mee op het goeie pad te zetten.”

AD Delhaize in Roeselare: “Robbie is nu al de mascotte van onze zaak”





Geert Omez en Katlijn Forrez met Robbie. © Stefaan Beel

AD Delhaize in Roeselare heeft sinds 7 januari Robbie in dienst. Geen jonge starter, wel een sympathieke robot die klanten wegwijs maakt in de supermarkt. "Een proefproject, maar het valt nú al verschrikkelijk in de smaak", zegt zaakvoerder Geert Omez. "We kunnen hem nu al niet meer missen."

Robbie is, wat men noemt, een digitale klantenbegeleider. "Via een touchscreen kan je Robbie vragen stellen. Als je niet meteen weet waar de eieren te vinden zijn, kan hij je de weg wijzen. Robbie heeft het grondplan van onze zaak in zijn geheugen geprent, maar je kan ook tot op specifiek productniveau inzoomen. De mogelijkheden zijn enorm, want via een 360°-scherm kan Robbie ook promo's in de verf zetten."

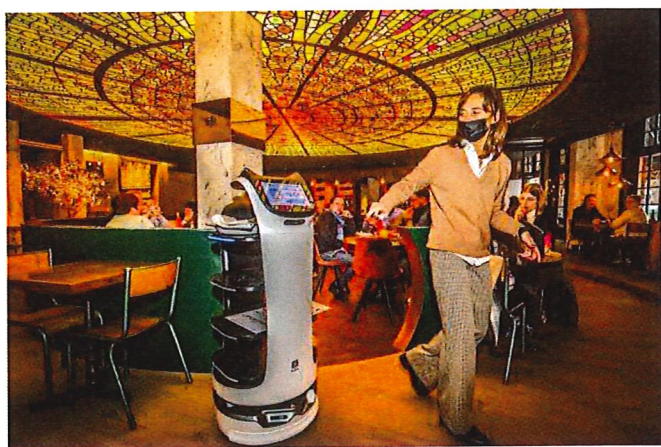
Selfies met klanten

Ook de klanten reageren positief. "Onze vriend is in recordtempo uitgegroeid tot de mascotte van ons warenhuis", glimlacht Geert. "Hij moet om de haverklap selfies uitdelen en kindjes worden er echt naartoe gezogen. Ons team

heeft Robbie ook met open armen ontvangen. En neen, het is niet de bedoeling dat de robot op termijn een mens vervangt. Rekken aanvullen en complexere taken uitvoeren, kan hij niet."

Robbie definitief in huis halen, moet 10.000 euro kosten. "Als dit verhaal blijft lopen zoals nu, dan zullen we dit zeker overwegen, ja. Eigenlijk is dit ook een logische evolutie: onze hele wereld digitaliseert, de retailsector volgt. Maar mensen zullen altijd nodig zijn, met de hulp van robots als complementair element. Een volledig robotgestuurde supermarkt, dat zie ik niet snel gebeuren."

Restaurant Odette in Brugge: "Onze vaste equipe kan onze twee robotkellners niet meer missen"



In restaurant Odette in Brugge word je bediend door Odetje. © Benny Proot

Op restaurant je bestelling geserveerd krijgen door een schattige robot die naar de naam Odetje luistert, in Brugge is het mogelijk. "We hebben het concept ontdekt op de horecabieurs in Gent", duiden zaakvoerders Carl Polly en Chris Muylle. "Een goeie maand geleden namen we Odetje 1 in dienst, ondertussen heeft ze hier ook al een zusje rondrijden."

Het takenpakket van de Odetjes is eenvoudig: in de keuken de bestellingen ophalen en feilloos naar de klanten aan tafel brengen. Ter plekke neemt een ober de borden van Odetje over. "Onze vaste equipe kan onze robots gewoon niet meer missen. Ze maken het werk zóveel lichter. Zonder hen was het quasi constant racen tussen de keuken en de zaal, nu nemen onze gerobotiseerde zussen een deel van dat werk over. Meer nog: mochten de Odetjes hier morgen niet meer te zien zijn, ik zou er personeelsleden door verliezen."

Heuse attractie

Voor de klanten zijn de robotkelners een heuse attractie. "Haast iedereen haalt zijn smartphone boven om foto's en filmpjes te maken", klinkt het. "En nog een voordeel: doordat de Odetjes de zware borden vervoeren, kunnen onze teamleden meer aandacht schenken aan de klanten zelf."

Per robot hebben Carl en Chris 12.000 euro betaald, een investering die ze met de glimlach hebben gedaan. "Wij zien niks dan voordelen. Op de lange én korte termijn plukken we hier de vruchten van. In Nieuwpoort openen we eind februari een nieuwe horecazaak in het voormalige gebouw van het Loodswezen aan de pier en ook daar zullen we een robot inschakelen. Hoe we die zullen dopen, houden we nog even voor onszelf."

Dag Tom,
wist je dat je ook
de krant digitaal kan lezen?

Naar de digitale krant