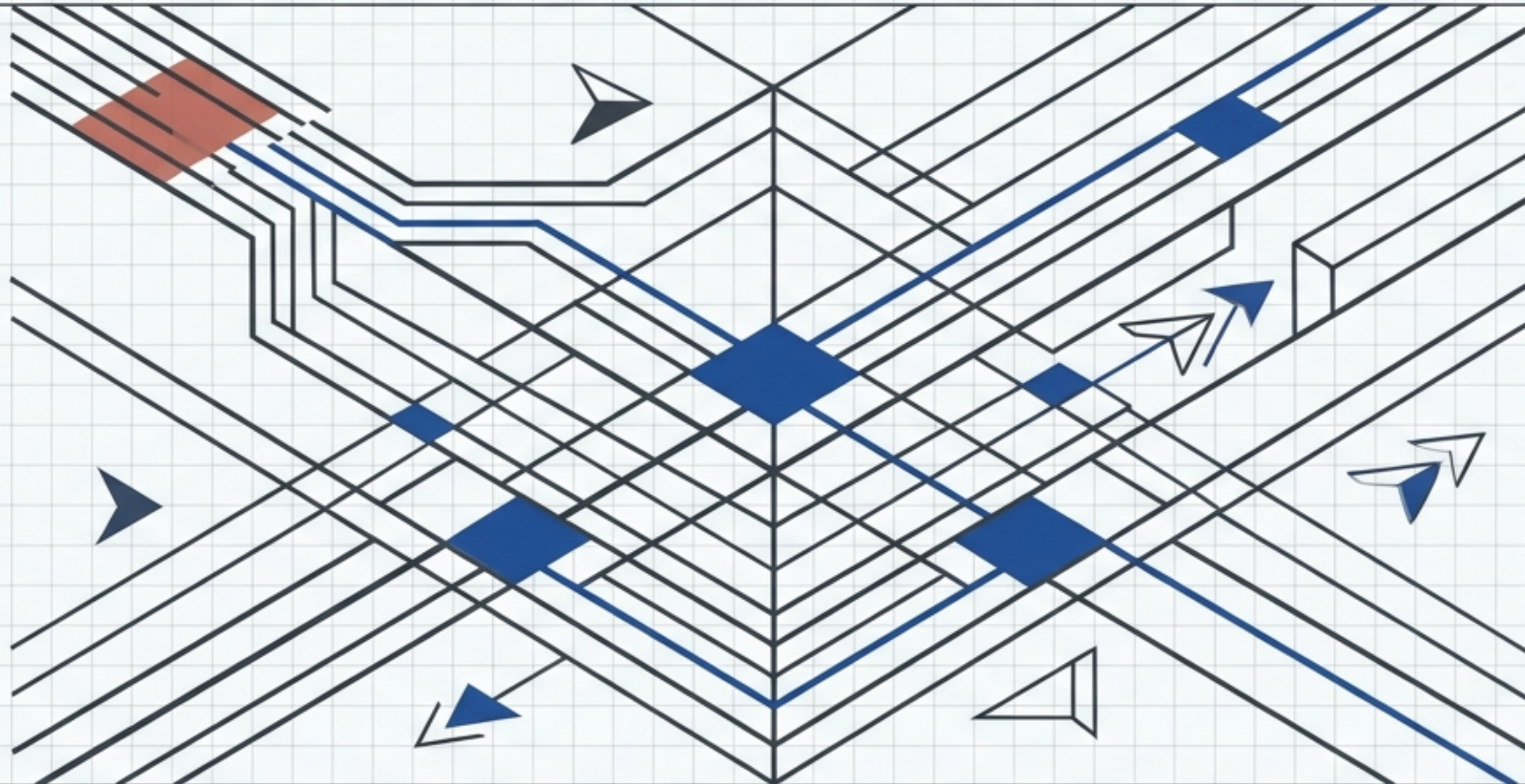


# Van AI-Hype naar AI-Impact: Het Albert Heijn Framework

Een strategisch playbook voor CMO's: Hoe u operationele knelpunten oplost met AI, gebaseerd op de best practices van Albert Heijn.



EXECUTIVE PLAYBOOK | Q3 2026

## DE HYPE-VAL

**90% van de marketing AI-projecten faalt.**

- Geen overkoepelende strategie, enkel losse tools.
- Focus op generieke chatbots zonder schone data.
- 'Pilotitis': projecten die nooit in productie gaan.

## DE STRATEGISCHE VOORSPRONG

**Concurrenten lopen 2-3 jaar voor.**

**+9%**

stijging in sales order lines door AI-gestuurde logica  
(Bron: Marico).

**AI is geen luxe meer, maar een existentiële P&L-driver.**

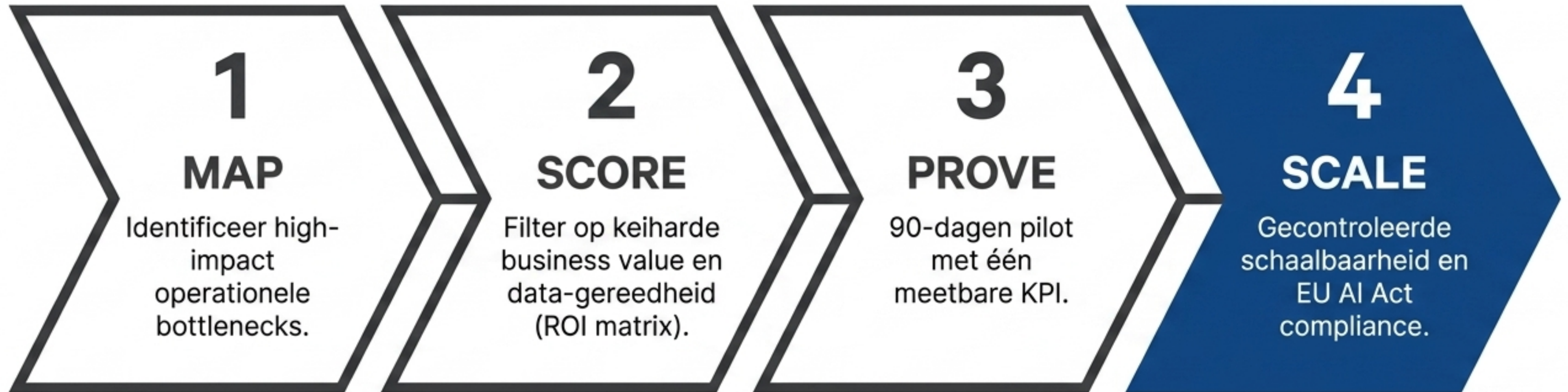
# Het Paradigma van Albert Heijn

OUDE AANPAK (GIMMICKS)	NIEUWE AANPAK (AH PRINCIPE)
<p>Technologie zoekt naar een probleem.</p> <hr/> <p>AI uitsluitend voor eenmalige PR en marketingcampagnes.</p> <hr/> <p>Complexe black-box systemen via externe IT.</p>	<p>Business probleem bepaalt de gekozen technologie.</p> <hr/> <p>AI voor schaalbare personalisatie en hard margebehoud (broodafprijzing).</p> <hr/> <p>Democratisering van tools via interne platforms (AH GPT).</p>

**‘Het vermogen om intelligentie in te zetten voor complexe problemen zonder schaarse specialisten in te schakelen, is enorm waardevol. Dat maakt ondernemerschap toegankelijker.’**

— Tobias Lütke, CEO Shopify.

# Het Framework: 4-Stappen Methodiek



**Technologie volgt het proces. Een fout in stap 1 vermenigvuldigt zich in stap 4.**

# Stap 1: Problem Mapping (De AH Methode)

## OPERATIONELE BOTTLENECK

**Klant-frictie:** Taalbarrières belemmeren adoptie van de applicatie.

**Supply Chain Pijn:** Voedselverspilling vernietigt dagelijks marge.

**Interne Inefficiëntie:** Repetitief kantoorwerk vertraagt innovatie.

**AI-OPLOSSING**

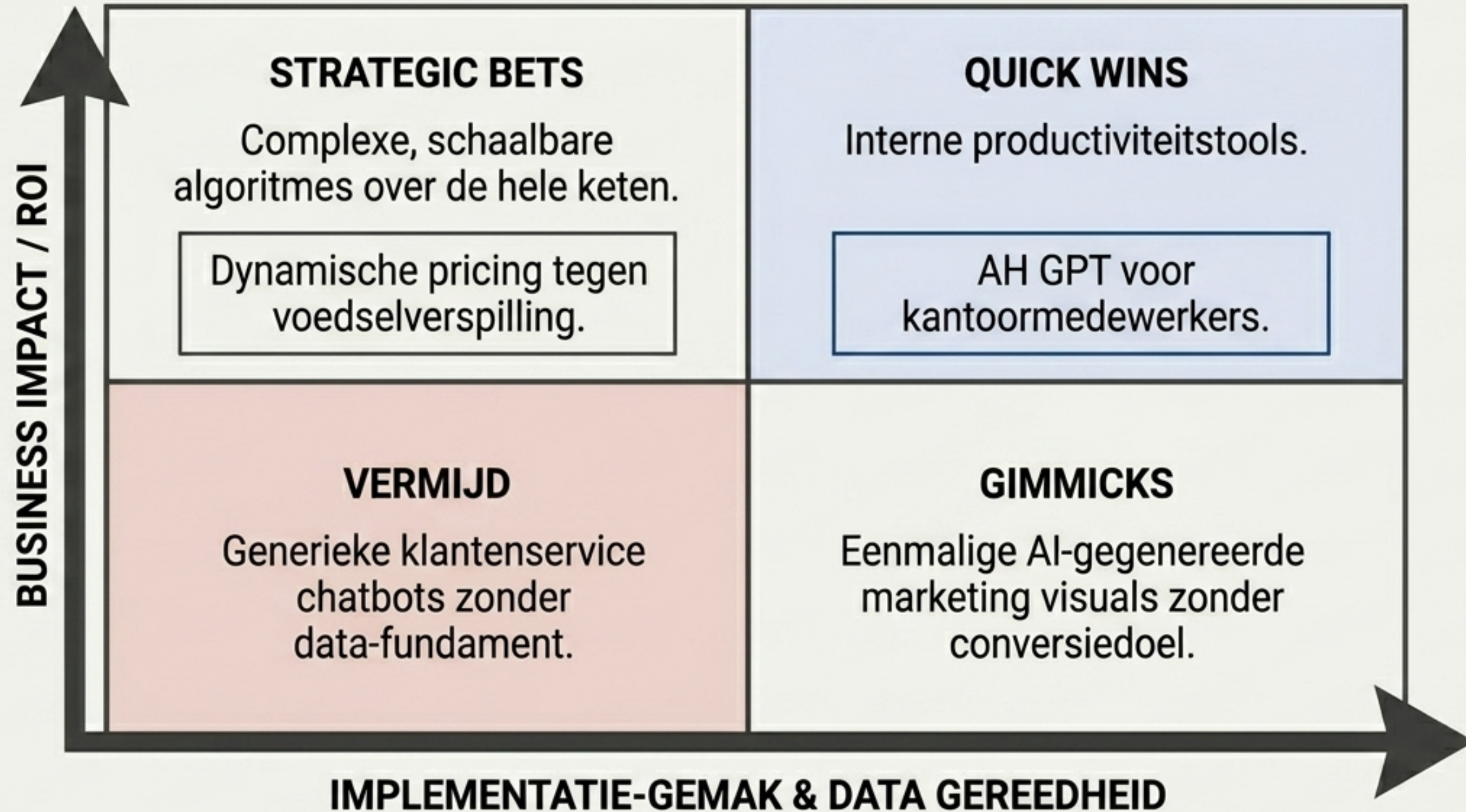
## SCHAALBAAR RESULTAAT

AI meertalige vertaling (AH-app live in 6 talen).

SAP-algoritmes voor dynamische broodafprijzing per locatie.

Zelfgebouwde AI-agents via intern 'AH GPT' platform.

# Stap 2: Use Case Scoring



# Stap 3 & 4: Van Pilot naar Productie

## DE 90-DAGEN PILOT

- Focus op 1 KPI (daling waste, stijging conversie).

## CHANGE MANAGEMENT & DATA INTEGRATIE

Schone data, training van medewerkers, en verwachtingsmanagement.

## SCALE & GOVERN

- Integratie in IT-architectuur.
- Vangrails voor privacy en compliance.



**DE VALLEI DES DOODS:  
DATA & ADOPTIE**

'Pilots valideren betere sales conversions en een betere shopping experience.'  
— William J. Burns, CEO Zebra.

# Case Deep-Dive: De Albert Heijn Drietrapsraket

## KLANT

### Personalisatie & Inclusie

#### DATA IN:

→ Klantprofielen & aankoopdata.

#### ALGORITME:

→ Vertalings- en aanbevelingsmodellen.

#### RESULTAAT:

→ AH-App in 6 talen met persoonlijke bonusdeals.

## OPERATIE

### Efficiëntie & Marge

#### DATA IN:

→ Locatie- en inkoopdata.

#### ALGORITME:

→ SAP-voorspellingsmodellen.

#### RESULTAAT:

→ Dynamische, olopemde afprijzing per filiaal elimineert broodverspilling.

## MEDEWERKER

### Democratisering

#### DATA IN:

→ Interne bedrijfsdatastromen.

#### ALGORITME:

→ Beveiligde interne LLM-omgeving.

#### RESULTAAT:

→ Medewerkers bouwen zelf AI-agents voor repetitief werk; IT ontlast (AH GPT).

# Do's, Don'ts & Risk Mitigation

## HET RISICO (GEVAAR)

## DE OPLOSSING (SCHILD)

**De Black-Box & EU AI Act (2025-2026):** Geautomatiseerde beslissingen zonder uitleg zijn binnenkort illegaal.

**Transparantie-plicht:** AH-standaard is 'We laten zien wat het algoritme doet en waarom.' Bied klanten een bezwaarmogelijkheid.

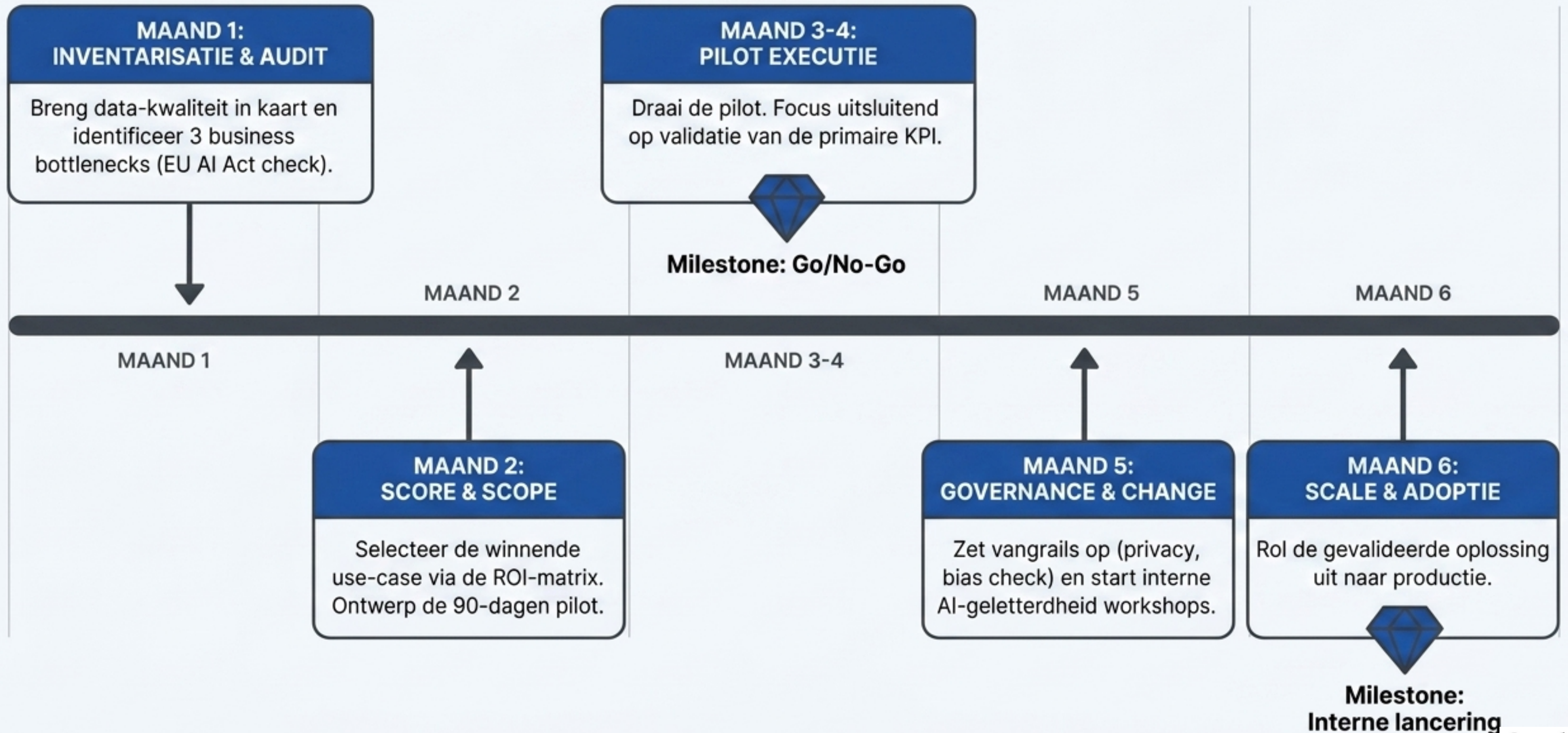
**Datavervuiling:** Algoritmes getraind op slechte inkoop- of locatiegegevens leveren directe financiële schade op.

**Verplichte data-audit** vóór elke pilot. Schone data schaalt, vuile data faalt.

**Interne Weerstand:** Tools worden duur gebouwd door IT, maar genegeerd door marketing.

**Democratiseer:** Bouw een cultuur voor experimenteren. Laat teams (zoals via AH GPT) zélf bouwen.

# Implementatie Roadmap (Maand 1-6)



# KPI Dashboard & Business Impact

## COMMERCIËLE IMPACT



Stijging in sales order lines  
(Benchmark: +9%). Adoptiegraad  
van meertalige app.

## OPERATIONELE EFFICIËNTIE



Procentuele daling in  
voedselverspilling per kwartaal  
via dynamische pricing.

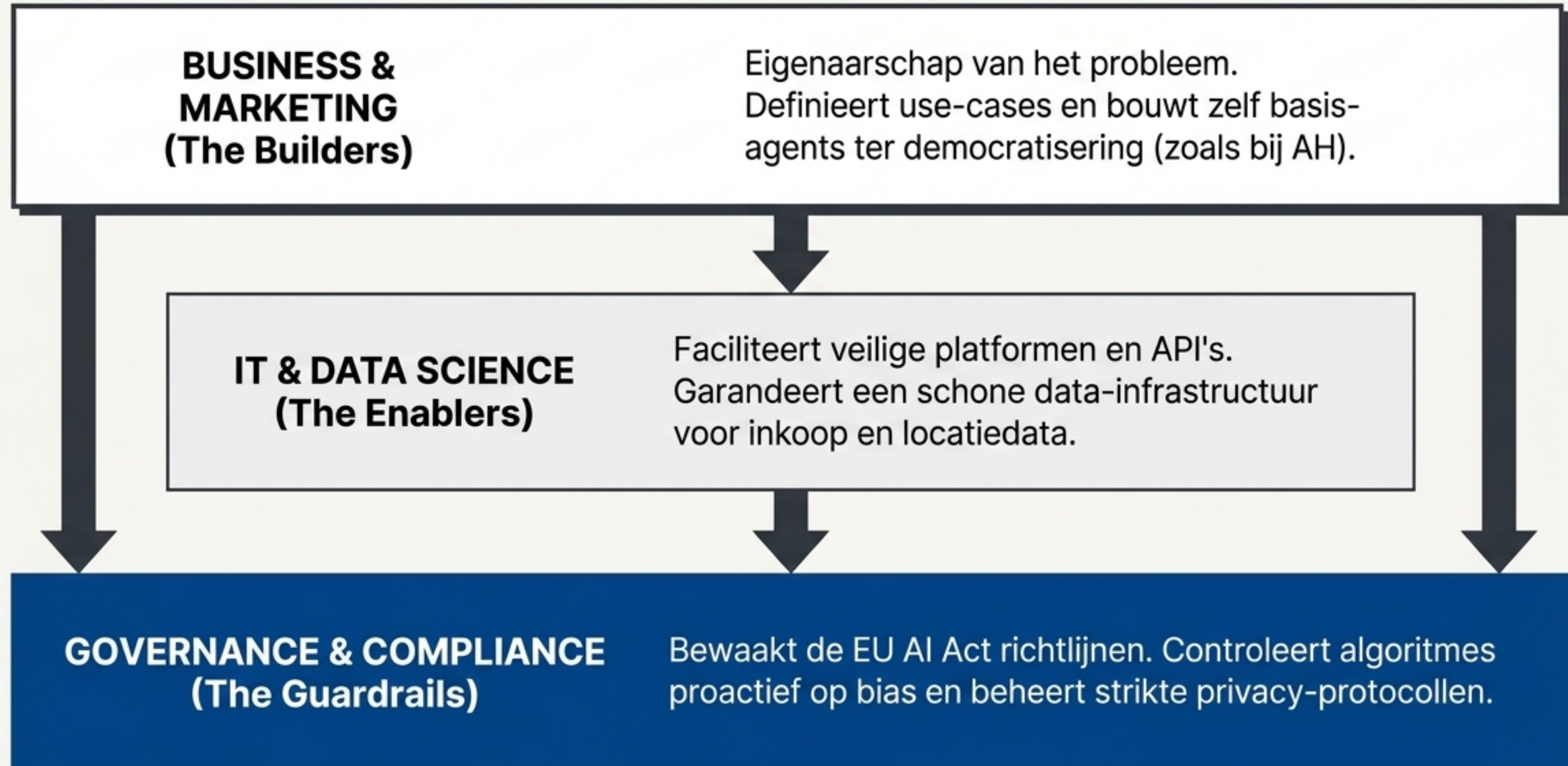
## INTERNE PRODUCTIVITEIT








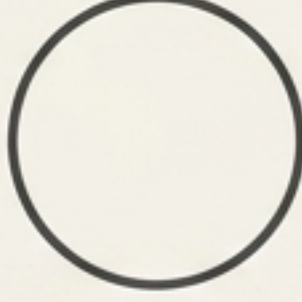
Bespaarde uren op repetitief  
werk via interne AI-agents.  
Snellere time-to-market.

**BUDGET RICHTLIJNEN (INDICATIE): Pilotfase bedraagt €50k - €150k.  
Schaalfase (Productie & Integratie) vereist €500k+.**

# Organisatie & Governance



# Nederlandse Retail Benchmarks & Landschap

PARAMETER	ALBERT HEIJN	INDUSTRIE GEMIDDELDE
In-store Operations (Waste & Pricing)	 Geautomatiseerde, oplopende afprijzing via SAP.	 Grotendeels handmatige stickers.
Klant Personalisatie (Inclusie)	 App in 6 talen, algoritmische bonusdeals.	 Beperkte segmentatie, veelal eentalig.
Interne Democratisering (Tools)	 AH GPT, medewerkers bouwen eigen agents.	 AI blijft exclusief domein van IT/Data teams.

**Albert Heijn dwingt de standaard af. De rest volgt, of verliest terrein.**

# Samenvatting - 5 Key Takeaways



**1. Zakelijk Probleem Eerst:** Start nooit bij de technologie. Technologie volgt de operationele bottleneck.



**2. Transparantie is Verplicht:** Black-boxes zijn een risico. Bereid u nu voor op de EU AI Act (2025-2026).



**3. Democratiseer Intern:** Maak uw marketeers zelfbouwers. Haal AI weg bij uitsluitend IT (AH GPT-principe).



**4. Schone Data Schaalt:** Personalisatie en voorspelling (conversie, waste) werken alleen met een foutloos data-fundament.



**5. Valideer voor U Schaalt:** Eis een 90-dagen pilot met één keiharde KPI voordat kapitaalintensieve schaling begint.

# Actieplan: De Eerste 3 Stappen Deze Maand

# 1

## INVENTARISEER

Voer een keiharde data-audit uit en controleer uw huidige AI-inzet op EU AI Act compliance. Transparantie is een harde eis.

# 2

## SELECTEER

Isoleer uw top 3 grootste operationele bottlenecks (bijv. conversie frictie, voedselverspilling). Plot ze in de ROI-matrix.

# 3

## LANCEER

Start een AI-literacy sessie met uw marketingteam. Demystificeer de tech en plan uw eerste 90-dagen pilot.

**STOP MET PILOTITIS. START MET IMPACT.**