

DE BELANGRIJKSTE AI TRENDS VAN 2025



Welke nieuwe AI-ontwikkelingen zullen in 2025 belangrijk worden en hoe springt jouw bedrijf daar zo goed mogelijk op in? AI-oplossingen zijn in veel ondernemingen al onmisbaar bij zaken als administratie, klantenservice en data-analyse. Maar hoe gaan ze je in het nieuwe jaar nóg verder helpen?

Vijf belangrijke AI trends op een rij en hoe jouw onderneming daarop in kan spelen.

AI-agents breken definitief door

Volgens insiders valt er in 2025 niet meer aan te ontkomen: AI-agents vinden definitief hun weg naar de werkvloer. AI-agents zijn (semi-)zelfstandige werknemers die samenwerken met andere agents, strategisch kunnen 'denken' en hun weg kunnen vinden binnen ongestructureerde data. Een soort 2.0-versie van een chatbot eigenlijk.

Zo kunnen AI-agents bijvoorbeeld HR-taken uitvoeren, zelfstandig budgetprognoses maken en content produceren en inzicht geven in complexe data. Agentforce, de AI-agent van Salesforce, kan zelfstandig contact opnemen met klanten en leads.

Het is een van de manieren waarop AI de komende tijd klantervaringen zal verbeteren en contact persoonlijker zal maken.

Voice AI helpt mkb'ers

AI-agents kunnen dus het gesprek aangaan met klanten. Daar hebben ze een stem voor nodig waarmee ze een 'menselijk' gesprek kunnen voeren. De mogelijkheden daarvoor ontwikkelen zich al een tijdje razendsnel, en het ziet ernaar uit dat voice AI in 2025 een volwaardig communicatiemiddel wordt.

Of het nu gaat om helpdesks of als vervanging voor menselijke interacties in bijvoorbeeld de zorg: voice AI biedt steeds vaker laagdrempelige oplossingen. Ontwikkelaar Chris Hay van IBM voorziet nog nooit vertoonde mogelijkheden voor mkb-bedrijven: "Elke kleine onderneming kan hetzelfde niveau klantenservice bieden als grote bedrijven. Dat is ongelooflijk."

Duurzamer (met) AI

Het goede nieuws: AI kan je helpen om duurzamer te ondernemen. Bijvoorbeeld door het optimaliseren van je logistiek en energieverbruik en het monitoren van duurzame bedrijfsvoering bij toeleveranciers. Helaas is generatieve AI-technologie zelf verre van duurzaam. Training en gebruik van Large Language Models zijn zeer energie-intensief.

Als eindklant kun je bijdragen aan de verduurzaming van AI. Kijk bijvoorbeeld goed of leveranciers van AI-diensten inzetten op groene datacentra en energie-efficiency. Kies daarnaast waar het kan voor tools op basis van SLM's; kleine, gespecialiseerde taalmodellen die je kunt trainen op specifieke domeinen. Die verbruiken minder energie en Cloud ruimte dan 'bredere' LLM-tools. Kleine maar onmisbare stappen, die er mede voor kunnen zorgen dat 2025 het jaar wordt van een 'groenere AI'.

De groei van 'schaduw-AI'

AI kan een belangrijke bondgenoot zijn in de strijd tegen cybercrime: systemen kunnen dreigingen in real-time detecteren en snel reageren op aanvallen. Helaas kan het nét zo'n goede partner zijn voor cybercriminelen. Iets om ook in 2025 rekening mee te houden. Een ander groeiend risico is 'schaduw-AI': werknemers die zonder toestemming AI-toepassingen gebruiken binnen de organisatie. Die systemen kunnen gaten in de beveiliging creëren en gevoelige data openbaar maken, zonder dat de gebruiker dit in de gaten heeft. Zorg dus voor een duidelijk beleid rond het gebruik van AI-tools.

Klanten gebruiken AI om te zoeken

'Het traditionele SEO-playbook krijgt niet gewoon een update, maar het wordt compleet herschreven.' Zo verwoordt zakenblad Forbes de integratie van generatieve AI in zoekmachines. AI geeft dus antwoord op vragen van zoekmachinegebruikers – bijvoorbeeld bij Google en Bing – maar die gebruikers maken ook steeds vaker gebruik van chatbots als ChatGPT om hun informatie te vinden.

Hoog scoren op zoekwoorden is dus niet meer genoeg om potentiële klanten online naar je toe te trekken. Het gaat om het begrijpen en beïnvloeden van AI-systemen en zorgen dat die je merk op de juiste manier presenteren. Hoe je dat doet? Bijvoorbeeld door het zorgen voor hoogwaardige en duidelijke content over je onderneming en product.

Denk daarbij aan gedetailleerde productbeschrijvingen, blogs en veelgestelde vragen met belangrijke zoektermen. Ook positieve reviews, autoriteit en een betrouwbare uitstraling – bijvoorbeeld door samenwerking met gerenommeerde websites – helpen AI om jouw onderneming mee te nemen in beantwoording van vragen van gebruikers.



Maak gebruik van de kansen die AI biedt. Op het gebied van security, maar ook op al die andere terreinen. Want één ding is zeker: in 2025 raken AI en ondernemen nóg sterker verbonden met elkaar.