

# Agentic AI in retail: de gevolgen en mogelijkheden voor retail en e-commerce

Een nieuwe interface tussen klant en retailer?

WHITEPAPER



**clearvalue**  
People Mobilized, Results Realized

# Inhoud

- Agentic AI: de gevolgen en mogelijkheden voor retail..... 3
- Een nieuwe interface tussen klant en retailer? ..... 3
- Wat is Agentic AI (en wat niet)?..... 3
- Moet je hier als retailer in duiken of niet? ..... 3
- Agentic AI en zoekmachines: vervangen of verbeteren? ..... 4
- Wat zijn de voorwaarden om Agentic AI te laten werken? ..... 4
- Verlies je als retailer de directe relatie met jouw klanten? ..... 4
- Conclusie: Wat moet je nu doen?..... 5
- Over Clear Value ..... 5
- Wil je meer weten?..... 5

© Copyright Clear Value – 2025.

# Agentic AI: de gevolgen en mogelijkheden voor retail

## Een nieuwe interface tussen klant en retailer?

De opkomst van Agentic AI – zelflerende, autonome AI-systemen die zelfstandig beslissingen nemen en acties uitvoeren – roept fundamentele vragen op voor retailers en e-commercebedrijven. Wat als klanten straks niet meer zelf online zoeken, maar hun AI-agent alle aankopen doet? Wat betekent dit voor de relatie met klanten? Is Agentic AI een bedreiging of een kans? En moet je als retailer hier nú iets mee?

Dit whitepaper biedt een nuchtere, pragmatische analyse van Agentic AI en de impact ervan op retail en e-commerce. Niet om de hype te voeden, maar om leiders in retail – CEO's, CDO's en CMO's – op een heldere manier te informeren. Zodat je gefundeerde beslissingen kunt nemen over hoe jouw organisatie zich hierop voorbereidt.



## Wat is Agentic AI (en wat niet)?

Agentic AI verschilt fundamenteel van de AI die we tot nu toe gewend zijn. Waar AI momenteel vooral wordt gebruikt voor data-analyse en aanbevelingen (bijvoorbeeld Next Best Actions), is Agentic AI proactief: het neemt zelfstandig beslissingen en onderneemt acties namens de gebruiker. Denk aan:

- Een AI-agent die prijzen en producteigenschappen vergelijkt en de beste deal selecteert zonder dat de klant zelf onderzoek hoeft te doen.
- Een persoonlijke AI-assistent die bestellingen plaatst op basis van de koopvoorkeuren en voorraadniveaus van de klant.
- AI die automatisch abonnementen beheert, herhaalaankopen optimaliseert en proactief alternatieven voorstelt.

Dit heeft grote implicaties voor retailers en e-commercebedrijven, want de AI-agent wordt de primaire interface tussen klant en aanbieder.

## Moet je hier als retailer in duiken of niet?

Agentic AI ontwikkelt zich snel, maar staat nog aan het begin van grootschalige adoptie. Toch is het verstandig om nu al strategisch na te denken over de gevolgen. Stel jezelf als retailer de volgende vragen:

1. Hoe verandert de klantreis als AI-agenten de interactie met klanten overnemen?
2. Hoe zorg ik dat mijn producten en diensten nog worden gekozen als klanten via AI kopen?
3. Wat gebeurt er als mijn merk en klantervaring worden gefilterd door AI-agenten?

Retailers die nu al experimenteren en zich voorbereiden, bouwen concurrentievoordeel op tegenover bedrijven die te laat in actie komen.

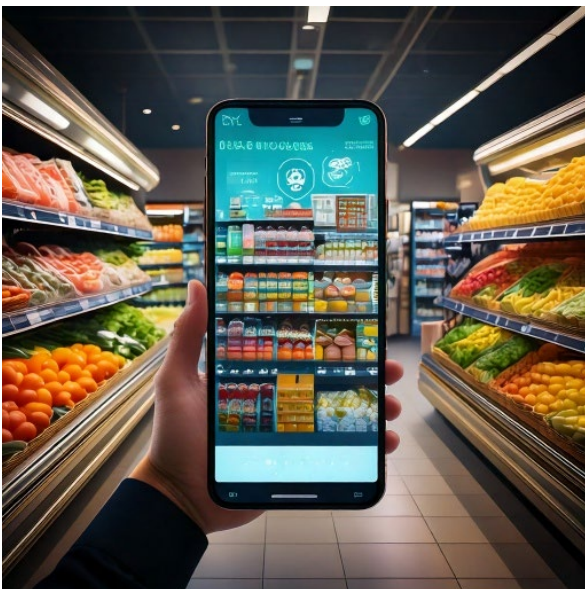
## Agentic AI en zoekmachines: vervangen of verbeteren?

Zoekmachines zoals Google hebben lange tijd de toegangspoort tot online winkelen gevormd. Maar Agentic AI zou die rol kunnen overnemen:

- AI-agenten kunnen beter en sneller de beste deals vinden dan consumenten zelf.
- Gepersonaliseerde AI's kunnen relevantere producten aanbevelen dan traditionele zoekmachines.
- Hierdoor zou de rol van SEO en online advertising sterk kunnen veranderen, omdat AI's de zoekervaring cureren en filteren.

Voor retailers betekent dit dat ze niet alleen moeten nadenken over hoe ze goed scoren in Google, maar ook over hoe ze AI-systemen overtuigen om hun producten aan te bevelen.

## Wat zijn de voorwaarden om Agentic AI te laten werken?



Hoewel Agentic AI enorme kansen biedt, kan het alleen effectief functioneren onder bepaalde voorwaarden:

1. **Een compleet en actueel datafundament** – Zonder betrouwbare en geïntegreerde klantdata kan AI geen nauwkeurige beslissingen nemen. Een Customer Data Platform (CDP) is een essentiële bouwsteen om data uit verschillende bronnen te combineren en actueel te houden.
2. **Toegang tot real-time klant- en marktdata** – AI-agenten moeten continu worden gevoed met actuele gegevens over voorraad, prijzen, klantvoorkeuren en concurrentie.
3. **Duidelijke AI-governance en ethische richtlijnen** – Om vertrouwen op te bouwen bij zowel klanten als interne stakeholders, moeten AI-systemen transparant werken en binnen ethische kaders opereren.
4. **Flexibele en schaalbare IT-infrastructuur** – AI werkt het beste

als het is geïntegreerd met bestaande systemen zoals e-commerceplatforms, CDP's, CRM's en supply chain software.

Retailers die willen profiteren van Agentic AI, moeten deze fundamenteën op orde hebben. Zonder een solide dataplatform zoals een CDP blijft AI beperkt in zijn effectiviteit.

## Verlies je als retailer de directe relatie met jouw klanten?

Eén van de grootste risico's is dat retailers de directe klantrelatie verliezen aan AI-agenten:

- Klanten interacteren dan niet meer rechtstreeks met jouw merk, maar laten hun AI de beste opties kiezen.
- Dit kan leiden tot versterkte prijstransparantie en commoditisering, waarbij klanten minder waarde hechten aan merk en service.

- Marktplaatsen en techbedrijven die AI-agenten ontwikkelen (zoals Amazon, Google of Apple) krijgen een nog grotere machtspositie.

Om relevant te blijven, moeten retailers onderscheidende waarde creëren, zoals exclusieve producten, een sterke merkbeleving en gepersonaliseerde service.

## Conclusie: Wat moet je nu doen?

Agentic AI gaat retail en e-commerce fundamenteel veranderen. Maar wat moet je nu doen?

- **Onderzoek de impact:** Begrijp hoe AI-agenten werken en hoe ze de klantreis beïnvloeden.
- **Experimenteer vroegtijdig:** start pilots met AI-gedreven personalisatie, dynamische pricing en voice commerce.
- **Zorg voor een solide datafundament:** Investeer in een CDP of andere datagestuurde oplossingen om AI effectief te voeden met actuele en uniforme klantdata.
- **Bouw merkvoorkeur op bij AI-agenten:** Net zoals je SEO-optimalisatie doet voor Google, moet je nu nadenken over hoe je AI-agenten overtuigt jouw producten te kiezen.
- **Behoud de klantrelatie:** Creëer onderscheidende merkbeleving en exclusieve waarde die AI niet zomaar kan vervangen.
- **Wees niet naïef, maar ook niet bang:** Agentic AI is een gamechanger, maar retailers die zich slim aanpassen, kunnen juist profiteren.

## Over Clear Value

Bij Clear Value kijken we voorbij de hype en helpen we retailers en e-commercebedrijven bij het begrijpen en benutten van AI-technologieën. We geloven in pragmatische innovatie: geen technologie om de technologie, maar oplossingen die aantoonbare waarde creëren.

Wij begeleiden retailers met strategisch advies, technologieimplementatie en verandermanagement om ervoor te zorgen dat AI geen bedreiging wordt, maar juist een kans.

“ The depth of knowledge and professionalism displayed by Clear Value in the CDP/CRM space was a major contributor to why we have chosen and implemented a very powerful and fit for purpose CDP solution. Frans and his team are very capable, highly professional and I would recommend them strongly. ”

Mike Rawson – citizenM

## Wil je meer weten?

Neem contact met ons op en ontdek hoe we jouw organisatie kunnen helpen navigeren in de wereld van Agentic AI.

[www.clearvalue.nl](http://www.clearvalue.nl)

[welkom@clearvalue.nl](mailto:welkom@clearvalue.nl)