

WHITEPAPER

Hyper- automation en AI bieden organisaties grote kansen



Inhoud

Inleiding	
Hoe ziet een hyperautomation-traject eruit?	04
Externe uitdagingen	06
Aan de slag met hyperautomation	07
Meer informatie	07

Nieuwe technologieën die uw organisatie naar een hoger niveau kunnen brengen volgen elkaar in rap tempo op. Eén van de meest beloftevolle ontwikkelingen van de laatste tijd is hyperautomation, de overtreffende trap van automatisering. Wat het is, hoe het uw organisatie kan ondersteunen en hoe BDO daarbij te werk gaat, leest u in deze publicatie.

Wat is hyperautomation?

Hyperautomation is een samentrekking van de woorden 'hyper' en 'automation'. Hyperautomation is namelijk het optimaal automatiseren van alle processen binnen de organisatie. "Het doel van hyperautomation is dat zoveel mogelijk processtappen worden geautomatiseerd met behulp van technologie", legt Jeroen Veldhuis, partner bij BDO Digital uit. "Dat kan in alle lagen van een organisatie. Denk aan processen op het gebied van finance, inkoop en personeelsadministratie."

Automatiseren door middel van technologie heeft een aantal interessante voordelen. Dat komt doordat bedrijfsprocessen niet langer door mensen hoeven worden uitgevoerd, maar gedaan worden door robots en software. In een tijd van krapte op de arbeidsmarkt geen overbodige luxe, maar nog veel belangrijker is het feit dat uw organisatie efficiënter gaat opereren en daarmee uw concurrentievoordeel wordt versterkt. Robots kosten geen salaris, maar vergen een eenmalige investering en onderhoud, wat op (korte) termijn (al) een kostenvoordeel oplevert. Daarnaast kunnen robots de hele dag door werken, hebben ze geen pauze nodig en worden ze niet ziek. Ook verkleint u de kans dat er (menselijke) fouten worden gemaakt.

Voor wie is hyperautomation geschikt?

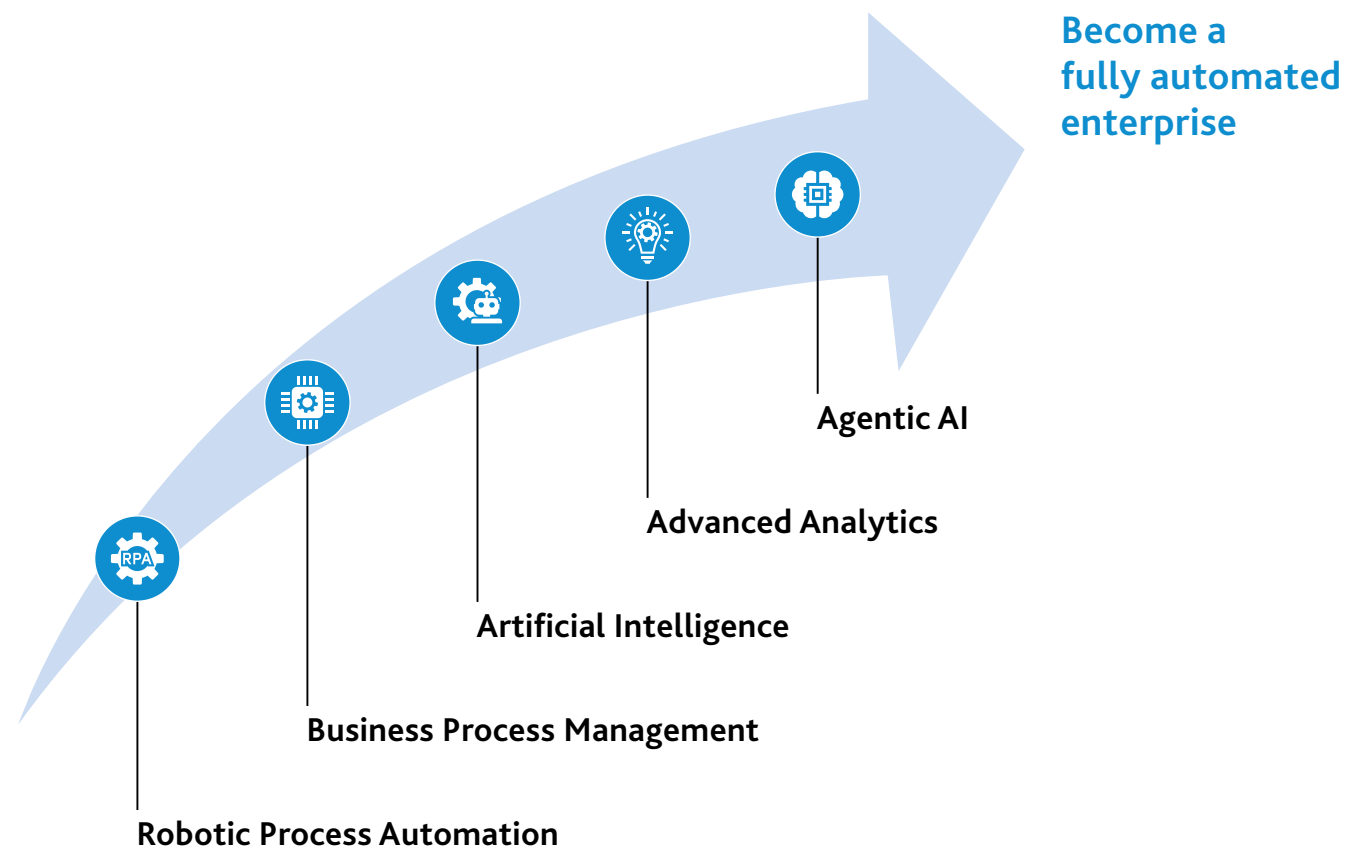
Het mooie van hyperautomation is dat iedere organisatie ervan kan profiteren. Het is geschikt voor zowel kleine ondernemingen als grote corporates en overheidsinstanties. "Voor grote bedrijven is de businesscase het meest lucratief, omdat er vaak meer handmatig werk wordt uitgevoerd dat nog geautomatiseerd kan worden", stelt Veldhuis. De investering verdient zich immers sneller terug naar mate er nog meer handmatig werk wordt uitgevoerd. "Maar ook bij kleinere bedrijven kun je processen automatiseren", benadrukt Veldhuis. "De impact hiervan kan zelfs groter zijn dan bij grotere organisaties. Wanneer je één of meer processen binnen een klein bedrijf door een robot laat doen, maakt dat een enorm verschil voor de organisatie." Daarnaast gaat BDO pas met hyperautomation aan de slag als het ook daadwerkelijk gunstige financiële gevolgen heeft voor een klant. "Anders starten we niet met de implementatie", legt Veldhuis uit. "We werken alleen met positieve businesscases."

'BDO werkt enkel vanuit positieve businesscases'

Hoe ziet een hyperautomation-traject eruit?

Hyperautomation heeft de naam erg ingewikkeld te zijn. Dat is volgens Veldhuis niet terecht: "Het is belangrijk om in stappen te automatiseren." Zijn advies: begin klein en schaal rustig op. BDO werkt volgens hem daarom standaard in vijf stappen, te weten:

1. Robotic Process Automation (RPA)
2. Business Process Management (BPM)
3. Artificial Intelligence (AI) en Machine learning (ML)
4. Advanced Analytics
5. Agentic AI



"Deze stappen volgen elkaar als een soort kralenketting op", vertelt Veldhuis. "RPA is heel toegankelijk en daarom voor veel bedrijven of overheidsinstanties uitermate geschikt als start van een hyperautomation-traject. Uiteindelijk kun je uitgroeien tot een 'fully automated enterprise': een onderneming of instelling waarbij alle processen geautomatiseerd zijn." Laten we de fases van hyperautomation stap voor stap bekijken.

1. Robotic Process Automation (RPA)

Te beginnen met Robotic Process Automation (RPA). Dat draait om het robotiseren van handmatig repeterend werk. Anders dan de naam misschien doet vermoeden gaat RPA niet om de aanschaf van een machine, maar over software. De software wordt geconfigureerd om te doen wat een medewerker normaal gesproken handmatig zou uitvoeren. "Met RPA implementeer je geen nieuw systeem, maar navigeer je over bestaande systemen heen", benadrukt Veldhuis.

"Wanneer werkzaamheden repeterend zijn en handmatig uitgevoerd worden, is het goedkoper en minder risicovol om deze door middel van RPA te laten doen", stelt Veldhuis. "Een voordeel van RPA is dat het vaak low code of no code is. Dat betekent dat je niets zelf hoeft te programmeren. De software kan snel en eenvoudig aan het werk gezet worden."

RPA wordt ingezet voor het verwerken van data, niet voor het interpreteren daarvan. Waardevolle RPA-toepassingen zijn bijvoorbeeld op de financiële afdeling te vinden, bij facturatie en inkoopprocessen. Ook het verwerken van ziek- en betermeldingen (HR) kan middels RPA.

2. Business Process Management (BPM)

Na implementatie van RPA volgt het toepassen van Business Process Management (BPM). Hierbij wordt de bedrijfsvoering gedigitaliseerd. In de praktijk wordt BPM vooral ingezet om ervoor te zorgen dat informatie niet alleen op papier beschikbaar is, maar ook digitaal. Zo kunnen de juiste personen binnen de organisatie op ieder moment en vanaf iedere locatie toegang krijgen tot deze informatie. Denk bijvoorbeeld aan facturen, contracten en declaraties, maar ook aan werk- en pakbonnen. Daarnaast is BPM een manier om ervoor te zorgen dat alle afdelingen binnen een organisatie via de juiste digitale kanalen met elkaar communiceren. Hier worden vaak workflows voor gebruikt.

3. Artificial Intelligence (AI) en Machine Learning (ML)

In stap drie van het hyperautomation-traject wordt Artificial Intelligence (AI), of in het Nederlands 'kunstmatige intelligentie' toegepast. Vanaf dat moment verwerkt een robot niet alleen de data, zoals bij de eerste twee stappen, maar gaat de robot data ook interpreteren. Daarmee wordt het mogelijk om ook het nemen van beslissingen te automatiseren. AI is dusdanig geavanceerd dat het 'zelf' leert en daardoor automatisch zorgt voor optimalisatie. "Wanneer een robot een bepaalde handeling

vaker heeft gedaan, kan het een verbetering voorstellen", legt Veldhuis uit. "Zo kan een robot organisaties legio nieuwe inzichten geven. AI en Machine Learning zijn als het ware de hersenen van hyperautomation. Aan de hand van data herkennen slim ingerichte softwareprogramma's nieuwe mogelijkheden voor optimalisatie."

Wanneer u AI en ML wilt toepassen binnen uw organisatie, heeft u voldoende kwalitatieve data nodig. Als deze niet betrouwbaar zijn, kan de robot namelijk geen goede beslissingen nemen.

4. Advanced Analytics

Buiten de gestructureerde informatie is er veel ruis en context die invloed heeft op de bedrijfsvoering. Advanced Analytics vindt patronen in (on)gestructureerde data. Datagedreven oplossingen worden gebruikt om grote hoeveelheden data te analyseren, verborgen patronen te ontdekken en bruikbare inzichten te bieden. Advanced Analytics wordt voornamelijk gebruikt voor voorspellende doeleinden, zoals het voorspellen van toekomstige uitkomsten en het verbeteren van besluitvorming. Deze techniek omvat onder andere machine learning en voorspellende modellering.

5. Agentic AI

Een AI-agent is software die zelfstandig kan waarnemen, redeneren en handelen om een specifiek doel te bereiken. Simpel gezegd: het is een digitale assistent die beslissingen neemt en acties uitvoert zonder voortdurende menselijke tussenkomst.

Kernkenmerken van een AI-agent:

- **Waarnemen** – Verzamelt informatie uit zijn omgeving, bijvoorbeeld via sensoren, datafeeds of API's.
- **Redeneren** – Analyseert de situatie en bepaalt de meest geschikte actie.
- **Handelen** – Voert acties uit om het gewenste doel te bereiken, zoals het versturen van een e-mail, het aansturen van een systeem of het automatiseren van een taak.
- **Leren** – Past zich aan op basis van ervaringen of feedback, vaak via machine learning-technieken.

Voorbeeld:

Een AI-agent kan automatisch klantvragen analyseren, relevante antwoorden opzoeken in een kennisbank, en indien nodig een menselijke medewerker inschakelen. Dit hele proces verloopt zonder directe menselijke tussenkomst.

Externe uitdagingen

Zoals u heeft kunnen lezen, biedt hyperautomation organisaties tal van kansen. Er is echter een aantal belangrijke zaken waar u rekening mee moet houden als u één van de toepassingen omarmt of een hyperautomation-traject opstart. Denk aan cyberveiligheid, privacy en veranderende wet- en regelgeving.

Cybercrime en privacy als belangrijk knelpunt

Hyperautomation zorgt ervoor dat data steeds meer centraal staan binnen de organisatie. Dit maakt uw onderneming kwetsbaar voor cyberaanvallen, waarbij criminelen kritische data buitmaken. Ook heeft het gevolgen voor de manier waarop u privacy van bijvoorbeeld klanten en medewerkers waarborgt. Wanneer processen sterk geautomatiseerd zijn, is het extra belangrijk om van tevoren vast te leggen hoe u gevoelige data beschermt.

In het verlengde hiervan is het noodzakelijk om relevante wet- en regelgeving in het vizier te houden. Zo schrijft de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bijvoorbeeld voor hoe u ervoor moet zorgen dat persoonsgegevens op een veilige manier opgeslagen en verwerkt worden. Omdat technologische ontwikkelingen zich in rap tempo opvolgen, ligt het in de lijn der verwachting dat er snel nieuwe wet- en regelgeving komt om deze te reguleren. Zo legde de Europese Unie begin mei 2023 [de fundamenteën van een nieuwe wet op dit gebied](#). Deze wet moet ervoor zorgen dat AI mensgericht en ethisch verantwoord blijft.

Een nieuwe manier van werken

Een logisch gevolg van automatiseren, is dat een aantal banen niet meer op dezelfde manier zullen blijven bestaan. Dit is vooral relevant bij functies met veel herhalende werkzaamheden. Deze kunnen, zoals beschreven, relatief eenvoudig worden overgenomen door robots. Dat betekent dat deze medewerkers de ruimte kunnen krijgen voor uitdagender werk. "Het werk dat overblijft verandert, hier zijn andere vaardigheden voor nodig. Besteed hier dan ook voldoende aandacht aan binnen uw teams", beveelt Veldhuis aan. Hij ziet dat daardoor ook steeds minder mensen bang zijn dat hyperautomation hun baan over zal nemen. "Sinds de coronapandemie wordt deze ontwikkeling juist steeds meer omarmd. Wel is het devies om klein te beginnen, zodat medewerkers langzaam kunnen meegroeien met de ontwikkeling."

Aan de slag met hyperautomation

Wilt u uw organisatie efficiënter maken met behulp van hyperautomation? De experts van BDO kunnen u in elke fase adviseren en ondersteunen. Om een hoger rendement of efficiëntieverbetering te bewerkstelligen brengt BDO de processen in kaart die zich lenen voor hyperautomation. Vervolgens wordt de technologie geselecteerd die past bij de klantbehoefte.

Betrokken bij het hele proces

BDO heeft speciale aandacht voor de impact op medewerkers. Zo voeren change management-consultants in de analysefase gesprekken met uitvoerende medewerkers. BDO is betrokken bij analyse tot implementatie en draagt zorg voor het beheer van de robots.

Meer informatie

Neem voor meer informatie vrijblijvend contact op met één van onze adviseurs

Jeroen Veldhuis

Partner BDO Digital

E jeroen.veldhuis@bdo.nl

T 06 - 46 30 30 12

Alexander Leppink

Partner BDO Digital

E alexander.leppink@bdo.nl

T 06 - 14 56 66 55

"We zijn alleen maar meer overtuigd geraakt van robotisering"

Kantorenbelegger NSI is één van de voornaamste voorbeelden van een succesvolle implementatie van de automatiseringsoplossingen van BDO. Het bedrijf implementeerde Robotic Process Automation.

"Dankzij RPA verlossen we onze mensen van taken waaruit ze geen werkplezier halen"

Diederick Lindhout, controller en Head of Finance bij NSI, legt uit dat zij samen met BDO twaalf processen hebben geselecteerd om mee aan de slag te gaan. Inmiddels zijn er daarvan vier gerobotiseerd. "Onder andere voor de btw-nummervalidatie van leveranciers en voor het automatisch opslaan van e-mailcorrespondentie in SharePoint. Dankzij RPA verlossen we onze mensen van de vele repetitiefhandmatige werkzaamheden waaruit ze geen werkplezier halen. Als bedrijf zijn we dankzij deze technologie bovendien minder afhankelijk van onze personele bezetting, robots hebben geen vakantie en zijn nooit ziek, waardoor het werk altijd kan doorgaan." "In eerste instantie vonden sommige medewerkers RPA best eng", vervolgt Lindhout. "Ze zeiden: 'Hoho, je gaat me toch niet weg-automatiseren?' Zeker niet! RPA betekende in de praktijk vooral een switch naar ander, leuker (analyse)werk. Bijna een jaar na de start zijn we meer dan tevreden over deze toepassing. Sterker nog, we zijn alleen maar meer overtuigd geraakt van de meerwaarde die RPA te bieden heeft."



Deze publicatie is zorgvuldig voorbereid en tot stand gekomen, maar is in algemene bewoordingen gesteld en bevat alleen informatie van algemene aard. De in deze publicatie opgenomen informatie kan komen uit algemeen verkrijgbare bronnen, zodat wij niet kunnen instaan of verantwoordelijk gehouden kunnen worden voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de gebruikte informatie en de wijze waarop deze informatie in de publicatie is verwerkt. Daarbij bevat deze publicatie geen advies voor concrete situaties, zodat uitdrukkelijk wordt afgeraden om zonder advies van een deskundige op basis van de informatie in deze publicatie te handelen, na te laten of besluiten te nemen. Voor het verkrijgen van een advies dat is toegesneden op uw concrete situatie, kunt u zich wenden tot BDO Accountancy, Tax & Legal B.V. of een van haar adviseurs. BDO Accountancy, Tax & Legal B.V., de met haar gelieerde partijen en haar adviseurs aanvaarden geen aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van handelen, nalaten of het nemen van besluiten op basis van de informatie in deze publicatie.

BDO is een op naam van Stichting BDO te Amsterdam geregistreerd merk.

In deze publicatie wordt **BDO** gebruikt ter aanduiding van de organisatie die onder de merknaam 'BDO' actief is op het gebied van de professionele dienstverlening (accountancy, belastingadvies en advisory).

BDO Advisory B.V. handelt tevens onder de namen: BDO Advisory, BDO Risk Advisory Services, BDO Familiebedrijven, BDO Business Restructuring Services, BDO Adviesgroep Familiebedrijven, BDO Digital, BDO IT Risk Services.

BDO Advisory B.V. is lid van BDO International Ltd, een rechtspersoon naar Engels recht met beperkte aansprakelijkheid, en maakt deel uit van het wereldwijde netwerk van juridisch zelfstandige organisaties die onder de naam 'BDO' optreden.

BDO is de merknaam die wordt gebruikt ter aanduiding van het BDO-netwerk en van elk van de BDO Member Firms.

www.bdo.nl