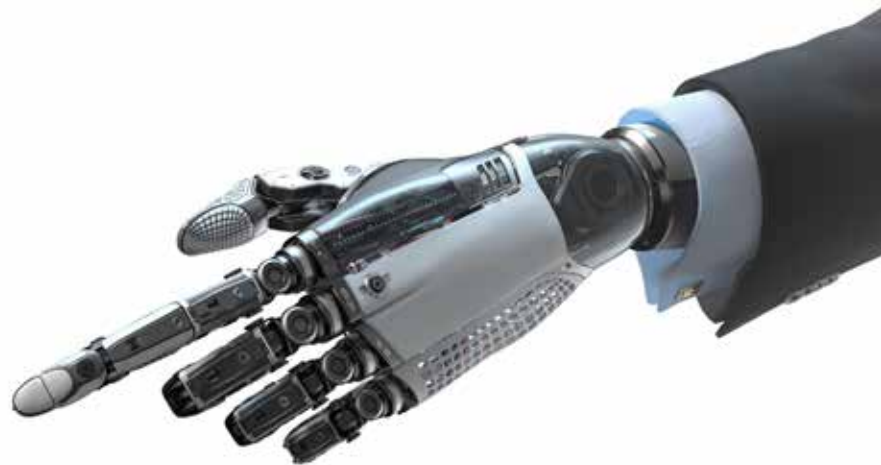


OP NAAR ROBOTISERING VAN DE AUDIT





Nieuwe vormen van dienstverlening? Robotisering van werkzaamheden? De big four zijn er volop mee bezig, maar ook enkele middelgrote kantoren. “Het werk van accountants wordt slimmer, beter en anders.”

Een rondgang langs de kantoren bevestigt het beeld dat iedereen op zoek is naar de heilige graal: hoe kan kunstmatige intelligentie zoveel mogelijk standaardtaken overnemen? Op deze zoektocht worden de mooiste etiketten geplakt. Zo kent Deloitte *Process X-Ray*, spreekt EY over *Wavespace* en noemt KPMG haar project liefkozend *Clara*. Alle kantoren werken wereldwijd aan innovaties. Soms bestaat er een taakverdeling om te voorkomen dat op verschillende plaatsen in de wereld het wiel opnieuw wordt uitgevonden. Soms ook lopen de kantoren in een bepaald land voorop.

RISICO'S

Bij Deloitte is Bert Albers audit business leader en Twan van Gool verantwoordelijk voor de innovatie van de audit. “Het wordt slimmer door standaardisatie en *workflows*, beter door data en *process analytics* en anders door toepassing van kunstmatige intelligentie en *robotics*. Wij hebben *Process X Ray* ontwikkeld. Het is bestemd voor grote bedrijven met vestigingen in diverse landen, waar het bijna onvermijdelijk is dat er verschillen ontstaan bij de

verwerking van transacties. Dat kan leiden tot risico's. Met *Process X-Ray* stoppen we alle transacties van zo'n bedrijf worldwide in de computer. Uit die enorme berg data ontstaat een betrouwbaar overzicht. Heeft een bepaalde transactie wel plaatsgevonden volgens de regels? Is er een bepaald product of bepaalde dienst geleverd, is er een factuur de deur uitgegaan en is er betaald?”

Ook EY zet robots in om processen beter en efficiënter te maken, vertellen Patrick Gabriëls en Angeliqve Koopman. Gabriëls is binnen het assurancebestuur verantwoordelijk voor innovatie en Koopman houdt zich bezig met de vernieuwing van de assurancepraktijk. “Wij zetten onder meer in op *process mining*. Daarmee visualiseren we bijvoorbeeld het inkoopproces van een bedrijf. Zeker bij grote ondernemingen moesten accountants om dit in kaart te brengen veel gesprekken voeren. Een robot helpt ons om de noodzakelijke gegevens uit het systeem van de klant te halen. Het controleteam kan dan zien of er bepaalde transacties afwijken van de standaard. Je kunt als accountant dus eerder de diepte in.” →

'EEN ROBOT HELPT ONS OM DE NOODZAKELIJKE GEGEVENS UIT HET SYSTEEM VAN DE KLANT TE HALEN.'

VISUEEL INZICHT

Mona de Boer leidt bij PwC innovaties op het gebied van data-analyse in de risk assurance-praktijk. "Ook bij ons bestond een stevig deel van de tijdsbesteding in de audit uit het toegang verkrijgen tot de benodigde gegevens. Dat is radicaal veranderd. Je kunt nu real-time kijken hoe een bedrijf zich ontwikkelt. De volgende stap zijn zelflerende robots, die zelfstandig auditbeslissingen nemen. Robots analyseren dan direct de data die ze binnenkrijgen." KPMG Nederland speelt een leidende rol bij de innovaties binnen het concern. Clara is het paradepaardje, waarbij KPMG nauw samenwerkt met Microsoft en IBM Watson. Jeroen Vlek, senior-manager digital assurance & innovation: "Hiermee geven we zowel onze accountants als onze klanten realtime toegang tot alle benodigde informatie. Onze klanten staan via dit digitale platform voortdurend in contact met hun eigen auditteam.

Het verschaft visueel inzicht in alle transacties en met name ongebruikelijke, waardoor risico's beter en sneller in kaart worden gebracht." Uiteraard blijkt niet elke vernieuwing een succes. Vlek: "Dat moet ook; als we niet af en toe falen zoeken we de vernieuwing niet goed genoeg op."

Zijn alleen de grote kantoren bezig met robots, omdat zij nu eenmaal de meeste tijd en geld kunnen vrij maken voor deze medewerkers van de toekomst? Nee, er zijn ook kleinere kantoren die zich hiermee bezighouden. Alleen komt het hier neer op de vernieuwingsdrang van enkelen. Een van hen is al jaren Fouk Tsang, directeur van Alfa Accountants. "Wij gebruiken *polaroid2data* robots voor het opslaan van dossiers. Mensen slaan documenten gemiddeld op aan de hand van drie kenmerken. Je hoopt dat iedereen dezelfde kenmerken hanteert, maar in de praktijk blijkt dat niet zo te zijn. Hierdoor waren we onnodig veel tijd kwijt om dossiers op te vragen. Daarom gebruiken we nu een robot die dossiers aanvult en opslaat. Daarnaast signaleert de robot bepaalde ontwikkelingen waarop we actie moeten ondernemen, bijvoorbeeld als er een krediet van een klant afloopt."

GEEN BLACK BOX

De vraag is uiteraard: wat voor invloed hebben deze ontwikkelingen op het werk van de accountant? "Veel", klinkt het unisono, om er direct op te laten volgen: "Sommige dingen zullen niet verdwijnen. Een audit blijft een audit. Uiteindelijk moet de accountant zijn handtekening zetten."

'EEN AUDIT BLIJFT EEN AUDIT. UITEINDELIJK MOET DE ACCOUNTANT ZIJN HANDTEKENING ZETTEN.'



Voor Jeroen Vlek van KPMG is digitalisering meer dan alleen een technisch vraagstuk. “Het is een maatschappelijk fenomeen, waarbij de vraag zich opdringt of alles wat kan ook wenselijk is. Een voorbeeld: een robot die op basis van iemands postcode bepaalt welke hypotheekrente er moet worden betaald. Welke rol kan de accountant spelen bij het openen van deze black box?”

Een ander punt is de wet- en regelgeving. Vlek: “De accountant toetst aan de norm. Maar die norm bestaat in veel nieuwe digitale domeinen nog niet. Dit staat de digitalisering echter niet in de weg. De accountant geeft uiteindelijk assurance en machines gaan ons hierbij steeds meer helpen. Maar het eindoordeel van de accountant moet boven elke twijfel verheven zijn. Robots mogen nooit een black box worden waarbij we niet zeker kunnen zijn van de uitkomsten.”

Volgens Mona de Boer van PwC, die promotieonderzoek doet naar assurance over kunstmatige intelligentie, blijft een aanzienlijk deel van de wet- en regelgeving van toepassing op de audit van de toekomst. Ze is samen met Angelique Koopman van EY lid van een NBA-werkgroep, die een handreiking opstelt voor de toepassing van data-analyse. “Een audit blijft een audit: controleren of bedrijfsgegevens voldoen aan een norm en daar zekerheid op verlenen. De huidige controlestandaarden zijn *principle based* en daarom zullen we er ook in de toekomst groten-deels mee uit de voeten kunnen. Alleen de manier waarop een accountant aan de gevraagde zekerheid komt zal radicaal veranderen.” ←

**‘ALS WE NIET AF EN
TOE FALEN ZOEKEN WE
DE VERNIEUWING NIET
GOED GENOEG OP.’**

JONGE HONDEN OP ZOEK NAAR VERNIEUWING

Niet elke vernieuwing komt tot stand via kunstmatige intelligentie. Soms gaat het om het ouderwets koppelen van mensen aan elkaar. Zo is EY betrokken bij twee *accelerators*, ‘broedmachines’, waar gevestigde bedrijven startups uitnodigen om kort maar intensief samen te werken aan vernieuwingen. Er is een accelerator op de HighTech Campus in Eindhoven, met onder andere Philips en ASML, en één in Rotterdam onder auspiciën van het havenbedrijf. Wat is precies de rol van EY? Patrick Gabriëls: “Wij zien het op weg helpen van jonge ondernemers als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.”

EY is echter geen liefdadigheidsinstelling en heeft er ook een commercieel belang bij. “We hopen nieuwe ideeën op te doen die wij in onze bedrijfsvoering kunnen inpassen. Als deze nieuwe bedrijven uiteindelijk levensvatbaar blijken te zijn, hopen we dat ze zich EY herinneren als betrouwbare dienstverlener.”

Gabriëls heeft nog wel een tip voor collega-kantoren die ook jonge honden willen inzetten om de bedrijfsprocessen te vernieuwen. “Verlang geen exclusiviteit van ze. Dat werkt niet, daarmee smoor je elke vorm van ondernemerschap en creativiteit.”

Ook vernieuwend en opmerkelijk: PwC nam onlangs reclameman Rodger Beekman in dienst, want ‘klanten van PwC hebben naast advies en technologie ook behoefte aan ideeën, concepten en creativiteit’, aldus een bericht in reclamevakblad *Adformatie*. Beekman werkte onder meer aan de ‘Even Apeldoorn bellen’-campagne van Centraal Beheer. Moet hij de nieuwe technologische producten van PwC zien te verkopen? “Nee, zo werkt het werkt niet. PwC heeft zich altijd al moeten verkopen en dat ging ze ook zonder mij goed af. Ons Experience Center wil klanten helpen om door digitale technologie te groeien. Daarin komen drie disciplines samen: *tech*, *business design* en *creative*. Ik kom de laatste poot versterken.”

Maar hoe dan, concreet? “Ik breng nu nog de organisatie in kaart. Hoe kan creativiteit PwC verder helpen? De volgende stap is de ontwikkeling van producten. Daar werken we de komende periode naartoe.”

