

Hoe AI en automation de toekomst van finance transformeren



Hoe AI en automatisering de toekomst van finance transformeren

Het is makkelijk om meegesleept te worden door negatieve berichten over hoe de opkomst van artificial intelligence (AI) het werk van mensen in alle sectoren overneemt. De mogelijke impact is immers maar al te duidelijk, vooral als het gaat om herhalende processen en handmatige taken.

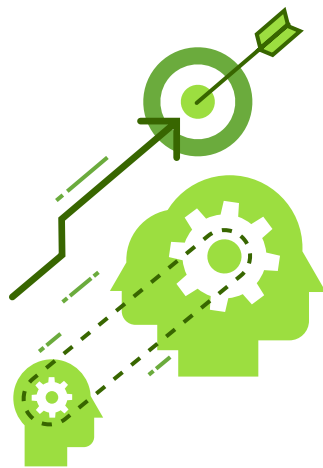
Een veel geciteerd [onderzoek uit 2013](#), uitgevoerd door Carl Frey en Michael Osborne van de universiteit van Oxford, schat dat 47% van de banen in de VS de komende tien tot twintig jaar wordt vervangen door robots en geautomatiseerde technologie. En volgens een [rapport van PwC](#) uit maart 2017, wordt 32% van de banen in de financiële en verzekeringssector overbodig dankzij de vooruitgang in automatisering en artificial intelligence.

Maar laten we niet alleen naar de negatieve aspecten kijken. Om een restaurant als voorbeeld te gebruiken: laten we ons niet richten op de vraag waarom we een afwasmachine gebruiken voor de afwas, in plaats van een medewerker, maar laten we kijken hoe we die medewerker opleiden om ergens anders in het bedrijf in te zetten, op een plek waar ze hun nieuwe vaardigheden gaan gebruiken om het bedrijf nog sterker te maken.

Dat is namelijk waar de bedrijfswereld vandaag de dag op gericht is. De voortdurende verbeteringen op het gebied van efficiëntie, in combinatie met technologische vooruitgang, zorgen voor ongeëvenaarde veranderingen. Dit bleek duidelijk uit een [onderzoek van EY](#), waarin 65% van de finance leaders aangaf dat het beschikken over gestandaardiseerde en geautomatiseerde processen (waar flexibiliteit en kwaliteit in verankerd zitten) hoge prioriteit had. In hetzelfde onderzoek gaf 67% van de finance leaders aan dat het verbeteren van de [samenwerking tussen finance en de business](#) ook hoge prioriteit had.

Dit wordt alleen gerealiseerd als medewerkers geen repetitieve taken hoeven uit te voeren, zodat ze tijd hebben om zich te richten op de taken die meerwaarde creëren. Dankzij automatisering komt er minder druk te staan op finance professionals, vooral met betrekking tot traditionele taken zoals het verwerken van transacties, het uitvoeren van audits en de taken rondom compliance. In hun huidige vorm beperken deze activiteiten finance professionals in hun rol als strategische business partners. In een onderzoek van het McKinsey Global Institute uit 2014 wordt geschat dat een finance manager 34% van zijn tijd besteedt aan taken die geautomatiseerd kunnen worden door middel van moderne technologieën, zodat finance professionals meer tijd overhouden voor strategischere activiteiten.

Hoe ziet de toekomst eruit, waarbij finance een meer strategische bedrijfsadviesrol gaat vervullen? Bij Workday zien we dat vooruitdenkende finance executives de herhalende, manuele taken binnen hun functie automatiseren en het geld wat daarmee wordt bespaart investeren in het oprichten van Centers of Excellence. In deze centers ligt de nadruk niet op het simpelweg verwerken van de cijfers, maar op finance analytics en forecasting, strategische risico's, compliance en controle, en in het algemeen op data-driven financieel management.



DANKZIJ AUTOMATISERING WORDT DE DRUK OP FINANCE PROFESSIONALS VERLAAGD VOORAL MET BETREKKING TOT TRADITIONELE TAKEN ZOALS HET VERWERKEN VAN TRANSACTIES, HET UITVOEREN VAN AUDITS EN WERKZAAMHEDEN RONDOM COMPLIANCE. IN HUN HUIDIGE VORM BEPERKEN DEZE ACTIVITEITEN FINANCE PROFESSIONALS IN HUN ROL ALS STRATEGISCHE BUSINESS PARTNERS.

De opkomst van AI in finance

In tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht, is finance niet risicomijdend. Het is juist het schoolvoorbeeld van een sector waarin veel nieuwe technologieën, en in het bijzonder AI, snel worden geïmplementeerd. Binnen retail banking zijn bedrijven al begonnen met het

gebruik van AI om te kunnen voldoen aan de continu toenemende regelgevingsvereisten. Een proces wat te duur wordt wanneer alleen gebruik wordt gemaakt van menselijke medewerkers. Citigroup schat dat de grootste banken, waaronder J.P. Morgan en HSBC, het aantal medewerkers dat verantwoordelijk is voor compliance en regelgeving, hebben verdubbeld. Dit kost de bankensector \$ 270 miljard per jaar, en staat voor 10% van de operationele kosten.

AI is per definitie de ontwikkeling van computersystemen om taken uit te voeren die normaal gesproken menselijke intelligentie vereisen, zoals visuele waarneming, spraakherkenning en besluitvorming. Experts zien AI en automatisering als geschikte oplossingen om effectief het hoofd te bieden aan compliance en risico's, en dit geldt niet alleen binnen retail banking.

“Bedrijven zetten steeds meer medewerkers in om aan de vereisten van regelgevende instanties te kunnen voldoen,” zegt Richard Lumb, hoofd Financial Services bij Accenture. “Ze hadden geen andere keus. We zien nu dat we overstappen van manuele processen en offshore naar automatisering.”

Shamus Rae, hoofd Artificial Intelligence bij KMPG, is het daarmee eens. “We hebben nog nooit zoveel data binnen handbereik gehad. En er is ook nog nooit zoveel interne en externe druk geweest om die data te analyseren voor het managen van compliance en risico's,” zegt hij. “In deze context is AI een kans die het management niet mag laten liggen. Met AI kunnen bedrijven enorme hoeveelheden data analyseren tegen lagere kosten.” Naast compliance kan AI volgens Rae ook gebruikt worden in de strijd tegen fraude en witwassen.

Hoewel het gebruik van AI-systemen het risico op menselijke fouten fors kan verlagen, rijst wel de vraag hoeveel vertrouwen de van oudsher risicomijdende finance professionals stellen in 'de machines'. Voor risico- en auditfuncties moet bewijs zijn dat de processen effectief zijn, maar het feit dat AI grote hoeveelheden data verwerkt en bovendien zelflerend is, geeft aanleiding tot twijfels over de nauwkeurigheid. Als een cognitief systeem bijvoorbeeld voor 97% nauwkeurig is in het maken van beslissingen, en mensen zijn voor 95% nauwkeurig, is dit dan voldoende voor het bedrijf? Wie beslist dat? En hoe weet men of de nauwkeurigheidsdoelstellingen behaald worden? Waar eindigt het menselijke ingrijpen en begint het werk van de machine?

Matthew Cooley, President van Financial Executives International, vestiging New York City, heeft een goed punt. “Technologische vooruitgang zorgt nog steeds voor meer nauwkeurige en actuele data, maar bij de strategische beslissingen die genomen worden op basis van die informatie zullen altijd mensen betrokken moeten blijven.”

We zien een bekend patroon ontstaan, vooral vanuit financieel perspectief. Kostbare, repetitieve taken, zoals het invoeren van data en het verwerken van transacties, zijn zeer geschikt voor automatisering en AI. Dit hoeft niet slechts te resulteren in een ingekrompen personeelsbestand. Integendeel. Door deze nieuwe technologieën ontstaat er een veel strategischere en efficiëntere finance-functie, die toch ook nog afhankelijk is van deskundige medewerkers.

KOSTBARE, REPETITIEVE TAKEN, ZOALS HET INVOEREN VAN DATA EN HET VERWERKEN VAN TRANSACTIES, ZIJN ZEER GESCHIKT VOOR AUTOMATISERING EN AI. DIT HOEFT NIET SLECHTS TE RESULTEREN IN EEN INGEKROMPEN PERSONEELSBESTAND. INTEGENDEEL. DOOR DEZE NIEUWE TECHNOLOGIEËN ONTSTAAT ER EEN VEEL STRATEGISCHERE EN EFFICIËNTERE FINANCE-FUNCTIE, DIE TOCH OOK NOG AFHANKELIJK IS VAN DESKUNDIGE MEDEWERKERS.



In hun boek *'These Are the Jobs Least Likely to Go to Robots'* werken James Manyika, Michael Chui en Mehdi Miremadi dit idee perfect uit. “Voor managers ligt de uitdaging in het in kaart brengen waar automatisering hun bedrijf kan transformeren en vervolgens in het bepalen waar ze waarde kunnen creëren, rekening houdend met de kosten van het vervangen van mensenwerk door machines en de complexiteit van het aanpassen van bedrijfsprocessen,” stellen ze. “De meeste voordelen zijn niet te danken aan de lagere arbeidskosten, maar aan de hogere productiviteit doordat er minder fouten worden gemaakt, de output hoger is en de kwaliteit, veiligheid en snelheid worden verbeterd.”

Voor managers ligt de uitdaging in het in kaart brengen waar automatisering hun bedrijf kan transformeren en vervolgens in het bepalen waar ze waarde kunnen creëren, rekening houdend met de kosten van het vervangen van mensenwerk door machines en de complexiteit van het aanpassen van bedrijfsprocessen.



De juiste basis

Als AI en automatisering effectief zijn geïmplementeerd beschikt het finance team over alle tools die ze nodig hebben om te acteren als de strategische business partner die de CEO nodig heeft.

Elke technologie die de handmatige invoer en de bijbehorende menselijke fouten bij het verwerken van transacties en bij het uitvoeren van governance-, risico- en controletaken (GRC) kan verminderen, zorgt ervoor dat finance professionals meer tijd overhouden voor strategische taken.

Maar voordat ze de sprong wagen naar AI moeten finance leaders naar hun eigen data kijken, vat krijgen op analytics en ervoor zorgen dat de integriteit en kwaliteit van hun eigen informatie op orde is. In een artikel in de *Harvard Business Review* legt Deborah O'Neill, partner in de Digital and Financial Services van Oliver Wyman, uit dat: "Bedrijven die zich halsoverkop in geavanceerde artificial intelligence storten voordat ze beschikken over voldoende geautomatiseerde processen en gestructureerde analytics lamgeslagen kunnen worden. Dan krijgen ze te maken met dure samenwerkingsverbanden, ondoordringbare black-box-systemen, logge cloudcomputingclusters en open-source toolkits zonder programmeurs die de code voor ze kunnen schrijven."

Als het gaat om automatisering, moeten CFO's zichzelf afvragen of er mogelijkheden zijn om specifieke gebieden, die veel resources vragen, te automatiseren. Denk bijvoorbeeld aan planning, budgettering & forecasting, financiële rapportages, operationele boekhouding, toewijzingen en aanpassingen, reconciliaties, intercompany transacties en afsluitingen. Met andere woorden, een groot deel van de finance workload kan profiteren van automatisering.

Bedrijven moeten repetitieve processen met grote hoeveelheden data automatiseren, vooral wanneer het belangrijk is om verbeteringen te realiseren op het gebied van analytics of snelheid (zoals bij GRC).



ALS HET GAAT OM AUTOMATISERING, MOETEN CFO'S ZICHZELF AFVRAGEN OF ER MOGELIJKHEDEN ZIJN OM SPECIFIEKE GEBIEDEN, DIE VEEL RESOURCES VRAGEN, TE AUTOMATISEREN. DENK BIJVOORBEELD AAN PLANNING, BUDGETTERING & FORECASTING, FINANCIËLE RAPPORTAGES, OPERATIONELE BOEKHOUDING, TOEWIJZINGEN EN AANPASSINGEN, RECONCILIATIES, INTERCOMPANY TRANSACTIES EN AFSLUITINGEN.

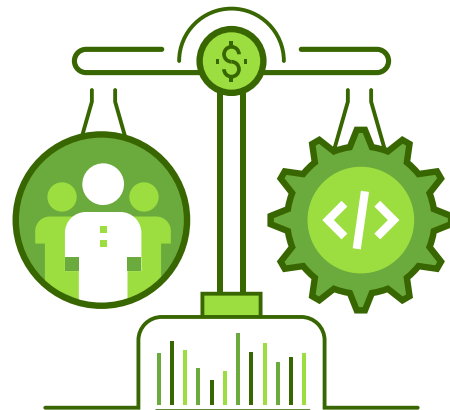
Gestructureerde data-analytics ontwikkelen

Wanneer de belangrijkste finance processen geautomatiseerd zijn, moeten CFO's gestructureerde analytics ontwikkelen en dataprocessen centraliseren, zodat de manier waarop data wordt verzameld wordt gestandaardiseerd en data maar één keer wordt ingevoerd. De overstap van on-premise legacysystemen naar de cloud betekent dat alle systemen terug te voeren zijn naar 'one source of truth', dat updates worden toegepast op het hele systeem en dat beslissingen gebaseerd worden op één dataweergave.

In een onderzoek van EY uit 2016, was 57% van de CFO's het erover eens dat het ontwikkelen van vaardigheden op het gebied van voorspellende (predictive) en voorschrijvende (prescriptive) analytics cruciaal is voor de toekomst. Naar aanleiding van IFRS en de Amerikaanse GAAP, zijn er een aantal veranderingen op komst. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het implementeren van wijzigingen in accountingnormen voor omzetverantwoording, leases en financiële tools, en het begrijpen hoe deze wijzigingen van invloed zijn op het hele bedrijf, niet alleen op finance.

Auditors raadplegen regelmatig externe databronnen om risico's in kaart te brengen, de audit te plannen en aannames van het bedrijf te bevestigen. Om AI te kunnen integreren in de auditmethoden, moeten auditors begrijpen hoe die datasets gestructureerd zijn; hoe ze per sector, klant of bronsysteem verschillen; en hoe ze de data op een betrouwbare manier kunnen transformeren om deze te gebruiken in hun oplossingen.

DE BALANS TUSSEN OPKOMENDE TECHNOLOGIE EN DE BELANGRIJKSTE ASSET VAN EEN BEDRIJF - DE MEDEWERKERS - IS CRUCIAAL VOOR DE TOEKOMST VAN FINANCE. FINANCE IS EEN VAN DE FUNCTIES DIE DIRECT WORDT BEÏNVLOED DOOR AUTOMATISERING. DAAROM DIENEN CFO'S TE ONTHOUDEN DAT HET SUCCES VAN ELKE TECHNOLOGIE ALTIJD AFHANKELIJK IS VAN DE MENSEN DIE DEZE GEBRUIKEN.



Transformators: Hoe de CFO mensen en opkomende technologieën samenbrengt

De balans tussen opkomende technologie en de belangrijkste asset van een bedrijf - de medewerkers - is cruciaal voor de toekomst van finance. Finance is een van de functies die direct wordt beïnvloed door automatisering. Daarom dienen CFO's te onthouden dat het succes van elke technologie altijd afhankelijk is van de mensen die deze gebruiken. Zoals hierboven beschreven, zijn experts uit de sector positief over het potentieel voor finance professionals als ze meer tijd kunnen besteden aan meer strategische data-interpretatie wanneer machines het handmatige, monotone werk overnemen.

De vraag blijft staan: waarom zou een bedrijf deze kans, om de finance-functie te transformeren en de nieuwste cloud-based applicaties te implementeren op een technologisch platform dat ontwikkeld is om constante verandering te ondersteunen, niet aangrijpen? De tijd van customizations en eindeloze add-ons om de technologie van een bepaalde leverancier te integreren is voorbij. Het is tijd voor verandering. CFO's zouden de systemen die ze gebruiken voortdurend moeten evalueren om te zorgen dat ze voldoen aan de behoeften van het bedrijf.

Zoals we hieronder verder bespreken, zijn de skills die een finance professional (en de finance leaders van de toekomst) nodig heeft, sterk beïnvloed door technologische capaciteiten en een vraag van het bedrijf naar een meer technisch onderlegde, zakelijke CFO.



Workday | Telefoonnummer: +31 (0)20 808 1836 | [workday.com/nl](https://www.workday.com/nl)

©2017. Workday, Inc. Alle rechten voorbehouden. Workday en het Workday-logo zijn gedeponeerde handelsmerken van Workday, Inc.
Alle andere merken en productnamen zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.