Trends

AXEL SMITS
Chairman and Senior Partner PwC

FLORIS AMPE
Digital Services and Innovation Leader PwC

PwC STOOMT BEDRIJVEN KLAAR VOOR ARTIFICIËLE INTELLIGENTIE

MOGELIJKHEDEN LIJKEN ONBEPERKT

Deze cover is gerealiseerd in opdracht van PwC en valt buiten de verantwoordelijkheid van de redactie van Trends.

PwC België omarmt artificiële intelligentie

“NIEUWE INZICHTEN ZIJN VAN ONSCHATBARE WAARDE VOOR ELKE ONDERNEMING”

Hoe kunnen we voordeel halen uit onze data en er onze business performanter mee maken? Het is een actuele vraag in de meeste bedrijven. Data analytics, data mining, machine learning en artificiële intelligentie bieden gigantische mogelijkheden. Maar hoe zorg je ervoor dat ze relevante inzichten opleveren die ook toegevoegde waarde bieden? We vroegen het aan Rudy Hoskens en Ingvar Van Droogenbroeck, partners bij PwC België, en Radoslav Todorov en Damien van Outryve d’Ydewalle, experts uit hun team, voortrekkers in het inzetten van artificiële intelligentie.

Het optimaliseren van processen is in de meeste bedrijven een constante prioriteit. Het is immers zowel van belang voor de organisatie zelf als voor de klant. Ingvar Van Droogenbroeck: “Idealiter is een proces een vlotte opeenvolging van een aantal stappen, die leiden tot een resultaat. Maar in realiteit is het vaak veel complexer en worden gaandeweg tal van tussenstappen en variabelen gecreëerd. Bij het afhandelen van een bestelling of het betalen van een factuur leidt dat er dan soms toe dat ook een heel eenvoudig order door het hele proces wordt vertraagd.”

Via process mining kan dit worden verholpen. “Als basis nemen we alle data over de transacties: wie creëerde het order? Wie voerde het uit? Welke stappen werden in welke volgorde gezet? Hoeveel tijd was er nodig voor elke stap? Op basis van al die historische gegevens wordt de flow van de transacties gevisualiseerd en krijgen we inzicht in hoe processen effectief verlopen en waar de fouten zitten of tijd verloren gaat”, vult Radoslav Todorov aan. “Met die inzichten kunnen we snel aanbevelingen formuleren om een proces efficiënter te laten verlopen.”

RUDY HOSKENS EN INGVAR VAN DROOGENBROECK, PARTNERS BIJ PwC BELGIË

Zulke inzichten zijn in veel domeinen relevant. Ingvar Van Droogenbroeck: “Onze ervaring leert dat bedrijven enorm veel tijd verliezen omdat stappen in een proces moeten worden herhaald. Procesoptimalisatie is overigens niet alleen van belang voor de efficiëntie. Er is ook het belang van compliance en regulering. Als je goede processen hebt, kan er een waarschuwing worden gegeven wanneer een stap wordt overgeslagen of een regel niet wordt gevolgd. Of we kunnen via predictive analytics, op basis van eerdere ervaring dus, ook signalen sturen wanneer een bepaald proces in de toekomst vertraging dreigt op te lopen.”

“En op basis van process mining implementeren we nu al Robotic Process Automation om processen te verbeteren. In de toekomst zal artificiële intelligentie ervoor zorgen dat de robots zelf verbeteringen voorstellen of zich aanpassen aan problemen.”

Grondiger fraudeonderzoek

Een ander domein waarin artificiële intelligentie het verschil maakt, is bij het doorzoeken van elektronische gegevens in het kader van forensische onderzoeken. Het behandelen van een typisch fraudedossier vereist de analyse van een enorme hoeveelheid data, zoals financiële databanken, e-mails, foto’s of video’s. Rudy Hoskens: “Er is in elk bedrijf een exponentiële groei aan data. Dankzij artificiële intelligentie kunnen wij vandaag op zeer korte tijd door al die informatie gaan, om de relevante zaken boven te spitten. Een fraudeonderzoek is nu grondiger, neemt minder tijd in beslag en zal veel meer aan het licht brengen.”

“Eenmaal alle informatie digitaal beschikbaar is, kunnen we in minder dan een half uur de eerste opsporingsresultaten voorleggen”, vertelt Damien van Outryve d’Ydewalle. “Het systeem past artificiële intelligentie toe waardoor het zelf uit bijvoorbeeld 1 miljoen documenten de meest relevante onderwerpen haalt. Linguïstische algoritmes en semantische indexering worden gekoppeld aan machine learning.”

Meer zekerheid over contracten

De resultaten zijn verbluffend. Een demo laat zien hoe we in enkele stappen een e-mail terugvinden waar in codetaal (“I have 10.000 black cats for you”) een voorstel tot omkoping vervat zit. Maar de toepassingen zijn veel ruimer, stelt Rudy Hoskens: “Ik denk aan contracten. Vaak weten onze klanten niet waar hun contracten zijn of weten ze niet wat er in hun contracten vervat zit.”

DAMIEN VAN OUTRYVE D’YDEWALLE

“In het kader van de Brexit bijvoorbeeld kunnen we aan de hand van forensische intelligentie in een handomdraai aantonen hoeveel contracten onderhevig zijn aan het Britse recht. Of achterhalen we de nodige informatie uit de leasecontracten om IFRS-compliant te zijn. Deze manier wordt ook gehanteerd bij de identificatie en verificatie van mogelijke corruptie bij agentschapscontracten van buitenlandse dochterondernemingen. Ook hier gaan inzicht en meerwaarde hand in hand.”

RADOSLAV TODOROV

Digitalisering vergt goede analoge basics

De mogelijkheden en voordelen die digitale transformatie bieden, zijn inmiddels bekend. Maar het traject om nieuwe technologie succesvol te implementeren, loopt niet altijd over rozen. “Het gaat niet op om een digitale laag boven op de bestaande systemen in te voeren. De grootste uitdaging is de verandering die een organisatie moet ondergaan om zich op een goede manier te organiseren”, stellen voorzitter Axel Smits en Floris Ampe, Digital Services & Innovation Leader bij PwC België.

Nieuwe technologieën kunnen het businessmodel van een bedrijf volledig omgooien. Axel Smits: “We zien in heel wat sectoren de impact van automatisering, robotica, data analytics en weldra blockchain. En die evolutie zet zich steeds sneller door, zeker als we ook kijken naar artificiële intelligentie, waarvan de mogelijkheden onbeperkt lijken. Soms ontstaat de indruk dat het inzetten van die technologie een vrij eenvoudige oefening is, die snel geregeld is. Maar in de praktijk loopt het nooit zo’n vaart.”

Dat heeft te maken met de manier waarop systemen en processen door de jaren heen in bedrijven gegroeid zijn. “Vaak kom je tot een complex kluwen waarbij niet alle zaken op elkaar zijn afgestemd en waarbij sommige processen amper gedocumenteerd zijn”, gaat Smits verder. “Om succesvol met data analytics aan de slag te gaan, moet je om te beginnen relevante data vlot kunnen capteren. De vraag is dus vooral: beschikt de organisatie over voldoende kwalitatieve informatie en processen om de voordelen te plukken van analytics?”

Net hetzelfde geldt voor andere nieuwe technologieën. Maar wie zijn analoge zaken op orde heeft, kan inmiddels wel snel digitale tools omarmen. Floris Ampe: “Kijk maar naar de cloud providers: door het aanbieden van eenvoudige AI-tools kan je in amper een paar weken een nieuwe applicatie uittesten. Artificiële intelligentie ligt dus binnen het bereik van vele bedrijven. En we verwachten daar ook heel snel het resultaat van te zien in de dienstensector. AI kunnen dure en arbeidsintensieve processen – zoals bijvoorbeeld een helpdesk – helpen automatiseren, om de klant sneller en beter te antwoorden.”

Trends Information Services is een afdeling van Roularta Custom Media. Met Trends Information Services kunnen organisaties hun standpunten, strategieën en oplossingen delen met de community van Trends. De inhoud van Trends Information Services valt buiten de verantwoordelijkheid van de redactie van Trends. Redactie: Björn Crul.