



Risicobeheersing van RPA

De ontwikkeling van Robotic Process Automation (RPA) staat niet stil. Steeds meer organisaties in binnen- en buitenland passen RPA toe in hun processen. Vaak om repeterende en simpele handelingen over te nemen van menselijke medewerkers. Een robot kan, mits goed geprogrammeerd, de taak van een mens vele malen sneller en ook foutloos uitvoeren. Gevolg grotere efficiency en minder fouten. Daar komt bij dat het configureren van een robot met de verschillende (open source) beschikbare software kinderspel is dankzij editorials op YouTube. Zelfs kinderen leren op de lagere school al simpele robotjes te bouwen en te programmeren.

Ontwikkelingen van RPA

De RPA-markt begint inmiddels volwassen te worden. Uit onderzoek van Gartner blijkt dat de groei van de RPA-markt in 2022 is afgevlakt naar 22% t.o.v. een groei van 31% in 2021 en 63% in 2021. Daarnaast wordt de initiële RPA-propositie uitgebreid met onder andere intelligente document verwerking processing, workflow ontwikkeling maar ook besluit automatisering. Tevens worden RPA oplossingen steeds vaker als managed service aangeboden op een cloudbased platform. Ook zijn inmiddels vele aanbieders bezig met het ontwikkelen van en experimenteren met generatieve AI-oplossingen bovenop de RPA-oplossing. Robots worden complexer.

De risico's van het gebruik van RPA

Ondanks alle mooie toepassingen die RPA biedt en de voordelen die dit oplevert voor een organisatie op het gebied van efficiency en foutloos werken, zijn er ook aandachtspunten. In de publicatie 'The Dark Side of Robotic Process Automation (RPA): Understanding Risks and Challenges with RPA' van de American Accounting Association, worden de volgende risico's opgesomd ten aanzien van RPA:

- ▶ RPA wordt vaak gebruikt om pleisters te plakken of quick fixes te realiseren op slecht werkende procestooling;
- ▶ RPA kan belangrijke beheersings- en beveiligingsissues veroorzaken;

- ▶ De echte kosten van RPA worden vaak onderschat en zijn niet inzichtelijk;
- ▶ De governance rondom RPA is complex en uitdagend;
- ▶ RPA kan leiden tot verlies van proceskennis.

Hoewel de titel van de publicatie misschien wat sterk is geformuleerd, zorgt het toepassen van RPA in de organisatie zeker dat bovenstaande risico's van toepassing zijn. Dit vereist daarom als organisatie aandacht te hebben voor de risico's en maatregelen te treffen om deze te beheersen. Door de toegankelijkheid van RPA worden oplossingen veelal decentraal ontwikkeld (citizen development), soms gedwongen door beperkte centrale IT-capaciteit. Hiermee blijven automatiseringsoplossingen uit beeld van de beheerorganisatie. Dit is een risico voor de continuïteit en beschikbaarheid van de oplossing. Daarnaast is, door het do-it-yourself-karakter, de kennis en ervaring met de oplossing meestal alleen bij de 'ontwikkelaar' beschikbaar; een key man risk bij uitval of vertrek van deze medewerker. Als organisatie zul je hiervoor aandacht moeten hebben, afhankelijk natuurlijk van de robot en welke werkzaamheden hij uitvoert en wat de risico's zijn van deze werkzaamheden. Denk bijvoorbeeld aan het toevoegen van stamdata aan ERP-systemen, het maken van journaalboekingen of het verwerken van persoonsgegevens in de hr-administratie.

Managen van RPA-oplossingen

Het is van wezenlijk belang om risico's verbonden met RPA te managen. Dit start met het opstellen van beleid voor het gebruik van RPA in de organisatie. Dit beleid bevat de 'governance' voor het gebruik van RPA: welke rollen zijn weggelegd voor stakeholders als IT, de business zelf en het management? Vervolgens moet een inventarisatie gemaakt worden van reeds in gebruik zijnde RPA-oplossingen: wie heeft deze ontwikkeld, waar is de kennis beschikbaar en hoe wordt de robot ondersteund? Hierop kan dan met risicoanalyse in kaart gebracht worden welke RPA-oplossingen een materiële taak uitvoeren in de organisatie. Zo kan worden bepaald voor welke RPA-oplossingen een bepaalde mate van beheersing moet worden ingericht. De mate van risico en beheersing is altijd afhankelijk van de taak van de robot. Dit kunnen taken zijn in het finance-domein, bijvoorbeeld het verwerken van facturen, opvoeren van nieuwe leveranciers of verwerken van contracten. Binnen het hr-domein waarin ziek- en betermeldingen, evaluatiegesprekken en planningen door de robot worden verwerkt. En binnen het operations-domein, waarin robots bijvoorbeeld pak- en werkbonden in diversen systemen verwerken. Vervolgens zullen voor alle materiële RPA-oplossingen beheersingsmaatregelen moeten worden ontwikkeld en uitgevoerd. Hiermee staat de eerste versie van het RPA internal control framework.

De IT-risicocomponent van RPA control framework

De belangrijkste risico's van RPA kunnen worden beheerst door de ontwikkeling van RPA onderdeel te maken van het centrale IT-proces. Hierbij worden oplossingen getoetst op de belangrijke

aspecten van IT-beheersing als beveiliging, beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en privacy. Daarnaast worden in de IT-beheersing ook de connecties met aanleverende en ontvangen systemen gedocumenteerd, waardoor in geval van wijzigingen het change management-proces kan zorgen dat de RPA-oplossingen ook blijven werken. Hiermee worden de beheersings- en beveiligingsissues grotendeels ondervangen. Daarnaast kan ervoor worden gekozen om een serviceprovider de RPA-oplossingen van de organisatie als managed service te laten onderhouden. Dit om continuïteit en professionaliteit te waarborgen. Tevens zorgt dit voor de schaalbaarheid van de RPA-oplossingen in de organisatie.

Risicobeheersing van RPA

Om de volwassenheid van de RPA-omgeving en de gebruikte oplossingen te evalueren, kan een internal audit worden uitgevoerd. Afhankelijk van reikwijdte en diepgang kan hierbij worden gekeken naar de governance, de risicoanalyse en/of het internal control framework. Vanuit een derdelijnsrol kan dan zekerheid worden verschaft over de beheersing van RPA-oplossingen in de organisatie maar ook hoe deze in de breedte van de organisatie effectief worden gemanaged. Zowel vanuit IT- als businessperspectief. Is een organisatie nog niet zo volwassen in het gebruik en beheersing van RPA-oplossingen? Dan kan ook een overall risicobeoordeling worden uitgevoerd. Samen met de verschillende stakeholders kan in interactieve sessies het risico-universum rondom het gebruik van RPA in kaart worden gebracht. Op basis van deze analyse kan dan gericht gewerkt worden aan de beheersing van de risico's. Hiermee kan dan ook strategische invulling worden gegeven aan het gebruik van RPA als tool om (ondernemings)doelstellingen te halen.

MEER INFORMATIE

Gebruikt u RPA-oplossingen en bent u geïnteresseerd in onze managed service dienstverlening voor RPA? Of wilt u juist meer inzicht in de kansen en bijbehorende risico's van RPA voor uw onderneming en hoe u hiermee het beste om kunt gaan? Neem contact op met een van onze onderstaande specialisten.



Jeroen Veldhuis
Senior Manager Digital
Managed Service & Innovatie
T 040 - 269 83 69
E jeroen.veldhuis@bdo.nl



Michel van den Bosch
Senior Manager
Internal Audit, Risk & Compliance
T 030 - 284 97 34
E michel.van.den.bosch@bdo.nl

Vond u dit interessant? Ontvang - net als 21.000 andere abonnees - het laatste nieuws over bijvoorbeeld actuele publicaties en onderzoeken, fiscale regelgeving en wetwijzigingen tweewekelijks in uw mailbox! Meld u aan via bdo.nl/nieuwsbrief.

Deze publicatie is zorgvuldig voorbereid en tot stand gekomen, maar is in algemene bewoordingen gesteld en bevat alleen informatie van algemene aard. Deze publicatie bevat 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. 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.