



Hét adviesbureau voor
nieuwe manieren van werken

Whitepaper

AI als versneller van Business

Proces Management: van idee tot uitvoering



Inhoudsopgave

01	Introductie	4
02	AI in procesondersteuning	6
03	Aan de slag: implementatie van AI	12

01

Inleiding

01

Inleiding

De opkomst van kunstmatige intelligentie (AI) heeft het speelveld van Business Process Management (BPM) radicaal veranderd. Waar procesoptimalisatie vroeger een kwestie was van geduldige analyse, modellering en implementatie, maakt AI het mogelijk om processen sneller, slimmer en adaptiever (agile) te ontwerpen, te realiseren en te beheren.

Mede doordat AI-tools steeds sterker en krachtiger worden, is inmiddels ook proefondervindelijk aangetoond dat AI het gat tussen beleid en uitvoering aanzienlijk verkleint. Ideeën kunnen sneller worden getoetst op haalbaarheid, getest in de praktijk en omgezet in concrete resultaten, zodat deze weer snel geëvalueerd en aangepast kunnen worden (kort cyclisch realiseren heet dat). Daarmee wordt de doorlooptijd van projecten aanzienlijk korter – en ontstaat een nieuwe manier van werken waarin IT niet langer de rem, maar juist de versneller van de verandering is.



02

AI in procesondersteuning

02

De mogelijkheden van AI in procesondersteuning

Versnelling van idee naar uitvoering

Een centraal inzicht is dat AI de doorlooptijd van innovatie aanzienlijk verkort. Waar nieuwe beleidsinitiatieven of verbeterprojecten nu nog maanden aan voorbereiding vergen, kunnen organisaties dankzij AI binnen weken van concept naar implementatie gaan. Door AI in te zetten voor het automatisch beoordelen van technische haalbaarheid, het genereren van procesmodellen en het uitvoeren van simulaties en zelfs al voor het grotendeels uit handen nemen van de daadwerkelijke realisatie (bouw van de applicatie), wordt het besluitvormingsproces niet alleen sneller, maar ook beter onderbouwd. Met andere woorden: AI verkleint het gat tussen idee en uitvoering, waardoor organisaties niet langer verlamd raken door bureaucratie, maar juist kunnen experimenteren, leren en opschalen. Ofwel: iteratief (door)ontwikkelen.

IT als strategische versneller

AI verandert de rol van de IT-functie van ondersteunend naar strategisch. Waar IT voorheen vaak als bottleneck werd gezien – vanwege lange ontwikkeltijd of beperkte capaciteit – maakt AI automatisering en zelflerende systemen mogelijk die het werk versnellen. Door bijvoorbeeld Process Automation te combineren met AI, kunnen repetitieve

taken autonoom worden uitgevoerd, terwijl complexere beslissingen worden ondersteund door data gedreven aanbevelingen. Zo wordt de technologische infrastructuur van de organisatie een motor van innovatie.

Van analyse naar actie in real time

Een andere verschuiving die AI teweegbrengt, is de mogelijkheid om directe feedback en actie te genereren uit procesdata. Waar de huidige BPM-systemen statisch zijn ingericht (i.e. de belofte van continue procesverbetering nog niet waar kan maken), kan AI via process mining en machine learning continu leren van wat er in een organisatie gebeurt.

AI kan patronen herkennen, knelpunten signaleren en zelfs voorspellen waar vertragingen of fouten zullen optreden. Dit levert waardevolle input op om dynamisch bij te sturen of om processen aan te passen, zonder dat er eerst een langdurige analyse- of implementatiefase nodig is. Dit verkort de tijd tussen probleemdetectie en oplossing drastisch – een essentiële factor voor organisaties die wendbaar willen blijven in een snel veranderende omgeving.

De voordelen van AI-gedreven versnelling

Kortere doorlooptijden en hogere efficiëntie

AI reduceert de tijd die nodig is om processen te ontwerpen, testen en uitvoeren. Door analyses te automatiseren en procesafwijkingen direct te signaleren, kunnen verbeteringen in real time worden doorgevoerd. Dit leidt tot snellere besluitvorming, kortere cycli en hogere productiviteit. Organisaties die AI integreren in hun BPM, ervaren een verschuiving van reactieve probleemoplossing naar proactieve processturing.

Verhoogde kwaliteit en betrouwbaarheid

Snelheid betekent niet per se slordigheid – integendeel. Doordat AI grote hoeveelheden data verwerkt, worden beslissingen beter onderbouwd en worden fouten vroegtijdig opgespoord. AI biedt bovendien de mogelijkheid om scenario's te simuleren, voordat ze in de praktijk worden toegepast, wat de kwaliteit van het resultaat verhoogt.

Flexibiliteit en aanpassingsvermogen

Versnelling gaat hand in hand met wendbaarheid. AI stelt organisaties in staat om direct in te spelen op veranderende klantbehoeften of marktdynamieken. Door zelflerende algoritmen kunnen processen zich continu aanpassen, zonder dat er ingrijpende herontwerpen nodig zijn.

Dit maakt organisaties beter bestand tegen onzekerheid en vergroot hun concurrentievermogen.

Meer ruimte voor menselijk talent

Door routinematige taken te automatiseren, komt er tijd vrij voor creativiteit en strategisch denken. Teams kunnen zich concentreren op innovatie, klantinteractie en waardecreatie. AI neemt het repetitieve werk over – en versterkt daardoor juist de menselijke rol in besluitvorming en visieontwikkeling.

Aandachtspunten bij de inzet van AI in BPM

Uitlegbaarheid en vertrouwen

De kracht van AI ligt in zijn complexiteit, maar dat is ook het risico. Als processen beslissingen nemen die moeilijk te verklaren zijn, kan dat leiden tot wantrouwen. Daarom is het belangrijk om te zorgen voor transparantie: medewerkers en managers moeten begrijpen hoe AI tot zijn aanbevelingen komt of in ieder geval op waarde kunnen beoordelen op basis van eigen kennis en ervaring.

Veranderbereidheid en experimenteren

AI implementeren vraagt om een andere manier van werken. Experts pleiten voor een aanpak

van 'begin klein, denk groot'. Start met kleinschalige pilots, leer van de resultaten en schaal op waar dat zinvol is. Organisaties die experimenteren en leren, ontwikkelen niet alleen hun technologie, maar ook hun organisatiecultuur.

Datakwaliteit als basisvoorwaarde

Versnelling door AI staat of valt met de kwaliteit van de onderliggende data. Incomplete of inconsistente informatie kan leiden tot verkeerde conclusies. Organisaties moeten daarom investeren in data governance, inclusief duidelijke eigenaarschapsstructuren en kwaliteitscontroles.

Ethiek, privacy en mensgerichtheid

Snelheid mag nooit ten koste gaan van integriteit. AI-toepassingen moeten voldoen aan wetgeving (zoals de AVG) en ethische richtlijnen. Transparante besluitvorming, menselijke controle en een duidelijke afweging tussen efficiëntie en rechtvaardigheid zijn essentieel voor verantwoord gebruik.



Wat dit vraagt van organisaties?

De versnelling die AI mogelijk maakt, vraagt om een fundamentele organisatorische verschuiving. Technologie alleen is niet genoeg; succes hangt af van de mate waarin organisaties hun mensen, processen en governance hierop aanpassen.

Nieuw leiderschap en visie

AI-gedreven BPM vraagt om leiders die technologie niet alleen zien als efficiëntiemiddel, maar als strategische hefboom voor verandering. Dit vereist visionair leiderschap dat experimenteer ruimte creëert, fouten accepteert en leert van iteraties. Leiders moeten richting geven aan de ethische en organisatorische kaders waarbinnen AI opereert.

Aanpassing van governance en besluitvorming

Traditionele besluitvormingsstructuren, die vaak hiërarchisch en traag zijn, passen niet bij een AI-gedreven organisatie. Om snel te kunnen handelen, is een agile governance-model nodig waarin beslissingen dicht bij de uitvoering worden genomen. Dit vraagt om vertrouwen, autonomie en duidelijke kaders voor (gedelegeerde) verantwoordelijkheden.

Cultuur van leren en experimenteren

Om de snelheid van AI te benutten, moeten organisaties een cultuur van continu leren omarmen. Dat betekent ruimte voor pilots, snelle feedbackloops en multidisciplinaire samenwerking tussen IT, business en data-experts. Waarbij falen wordt gezien als onderdeel van vooruitgang – niet als iets dat vermeden of zelfs bestraft moet worden.

Investeren in data en digitale vaardigheden

AI kan alleen versnellen als de organisatie beschikt over goede data en de juiste vaardigheden. Dit betekent investeren in datakwaliteit, -beheer en -beveiliging, maar ook in digitale geletterdheid. Medewerkers moeten begrijpen hoe AI in de praktijk werkt, wat de mogelijkheden zijn en welke beperkingen er gelden.

Mensgerichte balans

Tot slot vraagt versnelling door AI om aandacht voor de menselijke kant. Medewerkers moeten zich veilig voelen in een omgeving waar technologie steeds meer taken overneemt. Transparantie, betrokkenheid en scholing zijn cruciaal om angst te verminderen en vertrouwen in AI op te bouwen.

De toekomst van versnellend procesmanagement

De echte belofte van AI in BPM ligt niet alleen in snelheid, maar in slimme versnelling: het vermogen om sneller te handelen zonder de kwaliteit, controle of menselijke maat te verliezen. Door de combinatie van automatisering, voorspellende analyses en adaptieve processen ontstaat een nieuwe generatie procesondersteuning: flexibel, data gedreven en zelflerend. AI maakt het mogelijk om strategie en uitvoering dicht bij elkaar te brengen dan ooit tevoren. Bedrijven die deze technologie omarmen, bouwen aan een organisatie die niet alleen efficiënt is, maar ook continu leert en innoveert – een voorwaarde om toekomstbestendig te blijven.



03

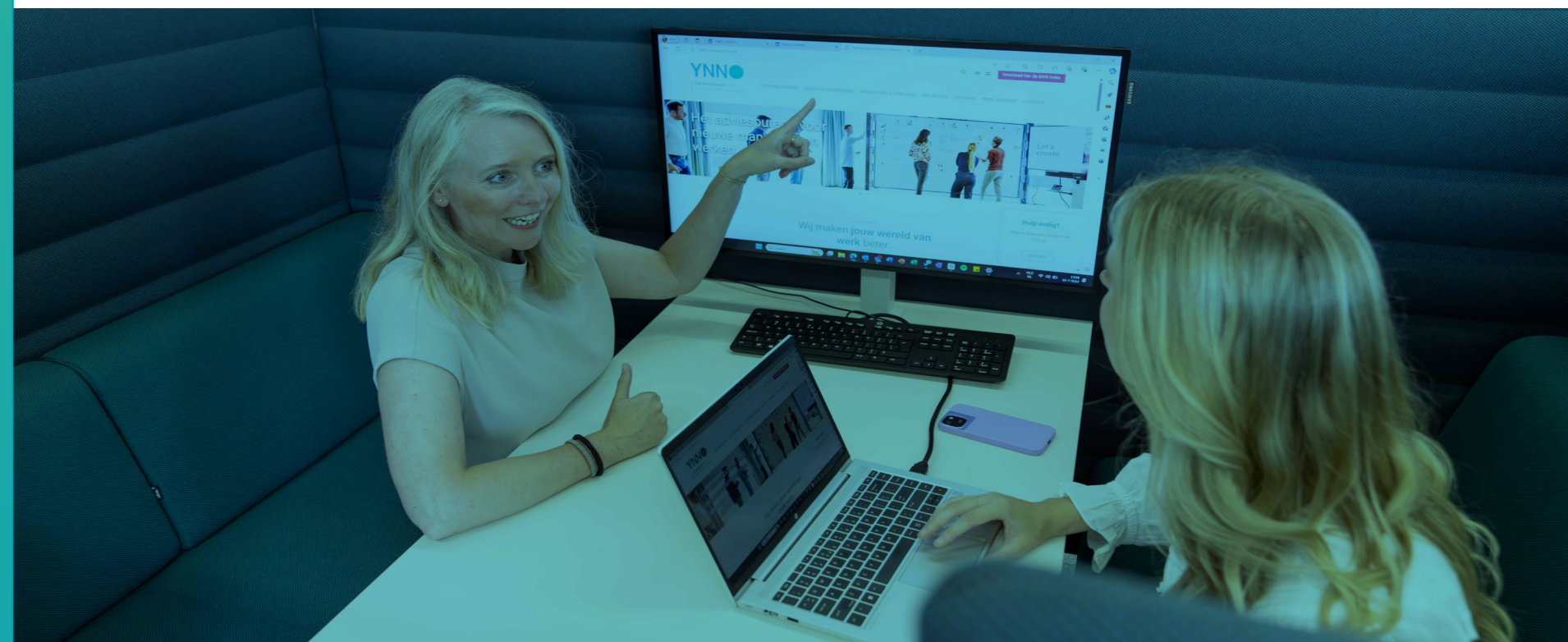
Aan de slag: implementatie van AI

03

Aan de slag: implementatie van AI

AI heeft het potentieel om procesmanagement fundamenteel te transformeren. Door de inzet van slimme algoritmen en zelflerende systemen kunnen organisaties sneller beslissen, implementeren en verbeteren. De sleutel tot succes ligt echter in het vinden van balans: tussen snelheid en zorgvuldigheid, tussen technologie en mens.

AI is niet het doel, maar de versneller van beter werkende processen.
Wie vandaag begint met experimenteren, legt de basis voor een toekomst waarin BPM niet alleen efficiënt is – maar ook intelligent, wendbaar en mensgericht.





Hoe kan YNNO hier bij helpen?

YNNO kan een cruciale rol spelen in het begeleiden van organisaties bij deze transformatie. Door onze expertise op het snijvlak van technologie, organisatieontwikkeling en verandermanagement te combineren, helpen adviseurs van YNNO om AI niet als losstaand experiment, maar als integraal onderdeel van de bedrijfsvoering te implementeren. Wij ondersteunen bij het vertalen van strategische ambities naar praktische toepassingen, het ontwerpen van toekomstbestendige procesarchitecturen en het inrichten van de juiste governance- en datakaders. Daarnaast fungeren wij als onafhankelijke sparringpartner die organisaties helpt om keuzes te maken in de overvloed aan tools, platforms en technologieën. Tot slot begeleiden wij de menselijke kant van verandering: het creëren van draagvlak, het ontwikkelen van vaardigheden en het stimuleren van een cultuur waarin leren en experimenteren centraal staan. Zo helpt YNNO organisaties om niet alleen sneller te werken, maar vooral slimmer en duurzamer te versnellen.

Onze ervaringen bij de toepassing

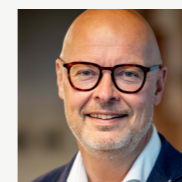
YNNO heeft ruime ervaring met het ontwerpen en implementeren van (inmiddels) traditionele BPM-oplossingen, vooral op het gebied van projectmanagement en governance. Onze consultants combineren dat met hands-on expertise in data gedreven werken en ervaringen op het gebied van inzet van AI binnen BPM-trajecten. We helpen organisaties deze mogelijkheden te benutten, zodat zij sneller en beter presteren. Deze aanpak hebben we ingezet bij gemeenten, provincies, grote uitvoeringsorganisaties, banken en verzekeraars.

Wil je meer weten?

Neem contact op met een van onze adviseurs



Bertie Cools
Senior Business process
Management
bertie.cools@ynno.com



Robert-Jan Snijders
Directeur YNNO
robert-jan.snijders@ynno.com

