

Deloitte GRC 2020 LAB



Visies van 's werelds meest bekende GRC software leveranciers

GRC, het vakgebied over governance, risk en compliance, is aan het groeien. Inmiddels omvat het internal audit, benchmarking, data management, enterprise resource planning, IT governance, IT security, operational risk en enterprise risk management, supply chain risk management, facility management, business intelligence, dashboards en corporate performance, en zo kunnen we nog wel even doorgaan. Al die deelgebieden leveren waardevolle informatie op die kan bijdragen aan een effectieve en efficiënte GRC. Maar juist die uitgestrektheid van GRC maakt het lastig om door de bomen het bos te zien. Om de toevloed aan gegevens in goede banen te leiden is een ruime keuze aan software voorhanden, die allemaal is ontwikkeld om het nemen van beslissingen sneller en makkelijker te maken. Veel bedrijven gebruiken dit soort software al, en de diverse platforms worden ook steeds vaker geïntegreerd. Toch is een groot deel van de audit- risk- en compliance werkzaamheden nog handmatig van karakter.

Tijdens het eerste Deloitte GRC 2020 LAB, dat plaatsvond op 8 mei 2014, brachten we leveranciers (SAP, RSA, Thomson Reuters en IBM) en gebruikers van GRC-software samen. De diverse experts en audit-, risk- en complianceprofessionals stellen vast welke ontwikkelingen van belang zijn voor GRC, welke vragen nog overblijven en wat de meest interessante scenario's zijn voor de toekomst tot 2020

De Big Shift; explosieve groei aan data is kans voor nieuwe businessmodellen

Er zijn twee ontwikkelingen zichtbaar die van grote invloed zijn op GRC, zowel wat betreft de inhoud van het vak als de manier waarop het in organisaties wordt uitgevoerd. De eerste is de zogeheten Big Shift, veroorzaakt door de opkomst van nieuwe technologie, big data en digitale businessmodellen.

De maatschappij digitaliseert in hoog tempo. Er komen steeds meer gegevens beschikbaar, en wereldwijd zijn steeds meer mensen en organisaties verbonden via internet. Typerend voor deze technologie is dat de opmars daarvan niet stabiliseert, maar exponentieel toeneemt. De prijs-kwaliteitverhouding wordt alleen maar beter, en dat betekent dat de overvloed aan informatie nog maar aan het begin staat. In 2007 had de wereld ongeveer een kwart zettabyte aan data (een zettabyte is een triljard bytes, ofwel een 1 met 21 nullen), zo vertelde de vertegenwoordiger van RSA Archer, leverancier van veiligheidsoplossingen. In 2014 is die hoeveelheid verachtvoudigd en zitten we op twee zettabytes. Voor 2020 wordt tussen de 40 en 60 zettabytes voorspeld. Die data bestaat uit alles wat we met z'n allen digitaal opslaan. Veel daarvan is beeld en geluid. Op dit moment zijn er naar schatting 8 miljard apparaten aangesloten op internet; in 2020 zijn dat er naar verwachting 50 miljard, en in 2030 kunnen dat er een biljoen zijn.

Alles is te analyseren

Smartphones zijn nu al alomtegenwoordig en overal zijn apps voor; ook voor de zaken die te maken hebben met GRC. Alle relevante informatie is in principe al te zien en te analyseren. Dat gebeurt nog niet overal. Het is namelijk een hele opgave om de juiste vragen te stellen en de beschikbare data goed te managen. Dat vraagt om innovatieve oplossingen, en er kunnen zelfs nieuwe businessmodellen uit voortkomen.

Een tweede gegeven dat van belang is voor de ontwikkeling van GRC is dat er een aantal vraagstukken zijn waarmee de professionals in het vak steeds opnieuw geconfronteerd worden, en waarop tot dusver nog geen eenduidig antwoord voorhanden is. Denk aan thema's als complexiteit en kostendruk: hoe kan internal audit recht doen aan de steeds grotere complexiteit van de eigen organisatie en het netwerk waarin dat opereert? En hoe kunnen de kosten worden beheerst terwijl er steeds grotere prestaties van de organisatie worden verwacht? Om dit soort vragen te beantwoorden moet internal audit gebruik maken van geavanceerde analysetechnieken en digitale technologie. Dat biedt enorme mogelijkheden, maar het is (vanwege de toegenomen complexiteit) ook een enorme uitdaging.



‘Door te analyseren wat mensen vinden, hoe ze zich gedragen en wat ze doen zijn risico’s beter te voorspellen en te managen.’

Geïntegreerde GRC

GRC speelde zich vroeger vrijwel uitsluitend af binnen een afdeling. Mensen verzamelden gegevens, verwerkten die in spreadsheets en tekstdocumenten, en verstuurden het resultaat per e-mail. Dat gebeurt ook nu nog, maar er is een opkomst zichtbaar van gecentraliseerde platforms waarop geautomatiseerde informatie wordt gedeeld. Uiteindelijk zullen organisaties daarbij gebruik maken van één enkele, gebruiksvriendelijke tool, verwacht de spreker van Thomson Reuters, leverancier van informatiediensten en -producten.

Een stap verder en we spreken over een geïntegreerde GRC. Ofwel Unified GRC zoals de spreker van RSA Archer het noemt. In dat concept worden historische data over mensen en organisaties gecombineerd met allerlei andere informatie, bijvoorbeeld over transacties die ze doen en over de locaties waar die plaatsvinden. Die combinatie van gegevens leent zich uitstekend voor analyses, waar uit kan blijken wat voor de organisatie belangrijk is. Momenteel kan de GGD via zoektermen op Google achterhalen waar de volgende griepgolf hoogstwaarschijnlijk zal plaatsvinden, en dat soort informatie kunnen bedrijven ook vinden. Door beter te begrijpen wat mensen vinden, hoe ze zich gedragen en wat ze doen zijn risico’s beter te managen.

‘Tegen 2020 zou zelfs een audit community kunnen ontstaan, waarin mensen samenwerken via een Facebookachtige tool.’

Audit community; van controlerend naar analyserend en adviserend

De vertegenwoordiger van bedrijfssoftwareleverancier SAP ziet een toekomst voor zich waarin GRC meer gebruik gaat maken van voorspellende modellen. Auditafdelingen zouden daardoor kunnen transformeren van de ‘politieagent’ van een bedrijf naar een afdeling die de rest van de organisatie adviseert en ondersteunt.

GRC-software zou de analyses van internal audit kunnen helpen bij het opstellen van een flexibele omgeving, waarin veel meer bronnen beschikbaar komen. Behalve tekstdocumenten zouden auditafdelingen bijvoorbeeld Twitterposts kunnen analyseren om bij GRC gebruiken. Tegen 2020 zou zelfs een audit community kunnen ontstaan, waarin mensen samenwerken via een Facebookachtige tool.

Kunstmatige intelligentie

Kunstmatige intelligentie zal deel gaan uitmaken van die toekomstige GRC-systemen. De ontwikkeling van kunstmatige intelligentie is al zeker vijftig jaar bezig, maar de laatste jaren is die in een stroomversnelling geraakt. Het begrijpen en vertalen van natuurlijke, menselijke taal is altijd gezien als een van de grootste uitdagingen van kunstmatige intelligentie, maar juist op dat gebied zijn grote stappen gezet. Google Translate is nog verre van ideaal, maar ondertussen functioneert het al wel.

IBM incorporeerde zijn kennis over kunstmatige intelligentie in het cognitieve computersysteem Watson. Voor Watson bedacht IBM een speciale uitdaging, waarvoor ze het aansloten op Wikipedia. Met behulp van die database trok Watson de aandacht door twee Jeopardy!-kampioenen uit te dagen en ze glansrijk te verslaan. Dat was des te opmerkelijker omdat Jeopardy! geen alledaagse kwis is. Het is een Amerikaans spel waarbij kandidaten geen vraag krijgen, maar een antwoord; hun opdracht is om de vraag te bedenken die daarbij hoort. Dat is een probleem dat niet elke computer zomaar oplost.



Een cognitief computersysteem als Watson moet kunnen luisteren naar een vraag, hem begrijpen, interpreteren en het goede antwoord vinden. Watson verstaat 'natural language' en biedt en evalueert veronderstellingen voor eindgebruikers, bijvoorbeeld dokters. Daarmee kan Watson een systeem als de gezondheidszorg verbeteren. Stel dat Watson naar de cloud zou worden gebracht en open zou staan voor gebruikers van medische apps, dan zou hij waarschijnlijk beter zijn in het diagnosticeren van kanker dan de beste specialisten.

Meer informatie, meer control?

Kunstmatige intelligentie is een technologische uitvinding die garandeert dat de informatie die voor GRC nodig is ook beschikbaar is. De vraag waar GRC-experts van oudsher mee worstelen is: is een organisatie ook in control als die informatie er is? Kan een bedrijf erop vertrouwen dat de beschikbare data volledig en betrouwbaar zijn? Zijn we bijvoorbeeld in staat om de volgende financiële crisis te voorspellen als we maar genoeg informatie hebben? Het definitieve antwoord op die vraag hebben we nog niet, maar het lijkt tot geen twijfel dat de huidige technologische ontwikkelingen dat antwoord een stuk dichterbij brengen.

Voorlopig kunnen we concluderen dat GRC-software mogelijkheden biedt om extra informatie aan te boren, waardoor beslissingen beter onderbouwd kunnen worden en er nieuwe inzichten tot stand komen. Als GRC-professionals daarin worden ondersteund door de boardroom kunnen ze de komende jaren steeds meer impact hebben op strategische beslissingen.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte has in the region of 200,000 professionals, all committed to becoming the standard of excellence.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte Network") is, by means of this publication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.