



● Whitepaper

Ontwerpen met AI in gedachten: de bouwstenen voor transformatie

eraneos

Contents

De uitdaging: het probleem met legacy-processen	03
De oplossing: het Eraneos AI Process Design Framework	04
Laag 1: Macro-overzicht - afstemming en visualisatie	04
Laag 2: bouwstenen voor ontwerp en uitvoering	05
Praktijkcase: transformatie creditcardaanvraag	06
Proces geoptimaliseerd voor AI:	07
Waarom AI-first radicale vereenvoudiging mogelijk maakt	07
De impact van herbruikbare bouwstenen	07
De Eraneos AI-procesaanpak in de praktijk	08
Het implementatieproces	08
Klaar voor Agentic AI	08
Standaardisatie is de sleutel	09
Beheers complexiteit en houd het schaalbaar	09
Meerwaarde op verschillende niveaus voor jouw organisatie	10
Conclusie: op weg naar een AI-first organisatie	11
Neem contact met ons op	13

De uitdaging: het probleem met legacy-processen

De meeste bedrijfsprocessen zijn niet ontworpen met AI in gedachten. Ze zijn in de loop van de jaren ontstaan en telkens wat aangepast. Handmatige controles stapelden zich op, data raakte verspreid over verschillende systemen en uitzonderingen belandden bij meerdere teams. Technologie ondersteunt het proces, maar mensen blijven verantwoordelijk voor het grootste deel van het werk.

Het resultaat? Processen zijn versnipperd over de organisatie en het overzicht ontbreekt. Het duurt lang voordat iets is afgerond en het is kostbaar om een proces aan te passen. Tegelijkertijd worden kennis en capaciteiten van medewerkers niet optimaal benut, wat niet alleen het werkplezier vermindert, maar ook de toegevoegde waarde beperkt die zij voor de organisatie zouden kunnen leveren.

In het AI-tijdperk is deze legacy-architectuur een duidelijke belemmering. Wie het volledige potentieel van AI wil benutten, moet processen fundamenteel herontwerpen. Dat betekent dat AI vanaf het begin expliciet een plek krijgt in het procesontwerp en niet pas later wordt toegevoegd.

Daarvoor is het nodig om processen eenvoudiger op te zetten: minder losse beslispunten, variabelen en interacties, zodat AI betrouwbaar en efficiënt kan werken. Kortom: we stappen af van 'optimaliseren met AI' en gaan aan de slag met het ontwerpen van processen die AI van nature integreren. Zo maken we processen klaar voor autonome AI-agents.



De oplossing: het Eraneos AI Process Design Framework

Bij Eraneos ontwikkelen we processen die niet alleen vandaag met AI werken, maar ook voorbereid zijn op de AI-agents van morgen. Daarvoor gebruiken we het Eraneos AI Process Framework. Dit framework bestaat uit twee lagen die naadloos op elkaar aansluiten.

Laag 1: Macro-overzicht - afstemming en visualisatie

Veel organisaties werken met gedetailleerde blauwdrukken van processen waarin elke beslisparameter in kaart is gebracht. Dat biedt transparantie, maar maakt processen ook complex en lastig te beheren. In onze aanpak maken we processen minder complex zonder het overzicht te verliezen.

Daarvoor gebruiken we vier vaste methodes. Ze zijn vooral bedoeld als praktische hulpmiddelen om processen snel en op hoofdlijnen inzichtelijk te maken. De methodes zijn los of in combinatie te gebruiken en zorgen snel voor afstemming, inzicht en overzicht:

- **Step Tables:** activiteiten uitgesplitst in meetbare, analyseerbare stappen.
- **Swimlanes:** diagrammen per rol die verantwoordelijkheden en overdrachten zichtbaar maken.
- **TIPOO (Trigger-Input-Process-Output-Outcome):** een compact raamwerk dat het proces beschrijft van start tot beoogd resultaat.
- **Narrative:** heldere, verhalende beschrijvingen in begrijpelijke, mensgerichte taal.

Deze methodes maken processen begrijpelijk, zonder te verzanden in details. In plaats van stakeholders te overladen met complexe beslislogica, bieden de macro-overzichten direct duidelijkheid. Zowel IT als de business kan hierop voortbouwen.

Door één methode te kiezen of verschillende te combineren, krijgen organisaties overzichtelijke inzichten in hun processen. Ze versnellen de samenwerking en maken het analyseren eenvoudiger. Deze aanpak helpt om sneller draagvlak te creëren en vormt tegelijk een stevige basis voor optimalisatie en herontwerp met AI in gedachten.



Laag 2: bouwstenen voor ontwerp en uitvoering

De kern van ons framework is dat we processen terugbrengen tot fundamentele bouwstenen. Zie ze als de Lego-blokken van procesontwerp. Je kunt ze flexibel combineren, in verschillende volgordes gebruiken en eenvoudig hergebruiken. Zo ontstaan processen die van meet af aan zijn ingericht voor AI.

Waar traditionele procesmodellen vooral focussen op unieke, specialistische stappen, zoeken wij juist naar terugkerende patronen die we kunnen standaardiseren. Een proces kan dezelfde bouwstenen meerdere keren gebruiken, telkens in een andere context. Denk aan de bouwsteen Check (zie verderop), die op verschillende momenten terugkomt om andere onderdelen van een transactie te valideren. Diezelfde bouwstenen kunnen bovendien in meerdere processen worden toegepast.

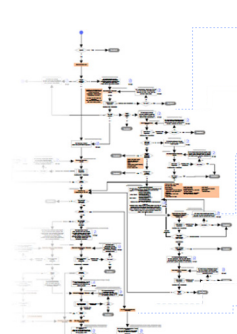
Universele bouwstenen

We onderscheiden vijf universele bouwstenen die de basis vormen voor elk proces dat voor AI is geoptimaliseerd:

1. **Multi-Select:** keuze maken op basis van datagedreven criteria.
2. **Check:** controleren op juistheid, compliance of geschiktheid.
3. **Confirm:** expliciete goedkeuring of validatie verkrijgen.
4. **More-Info:** ontbrekende informatie opvragen of aanleveren.
5. **Action:** de gewenste processtap uitvoeren.

Deze bouwstenen zijn bewust generiek. Daardoor zijn ze breed inzetbaar, ongeacht branche of proces. Zo ontstaat een gestandaardiseerde grammatica voor procesontwerp die eenvoudig genoeg blijft voor autonome uitvoering door AI.

Klassieke procesframeworks



- 1 Medewerkers besteden veel tijd aan het invoeren, controleren en doorsturen van gegevens – een ideale toepassing voor AI-gestuurde automatisering.
- 2 Informatie bestaat in meerdere systemen en indelingen; een LLM kan deze gegevens automatisch consolideren, begrijpen en verwerken.
- 3 Frequente follow-ups en coördinatie tussen afdelingen vertragen processen; AI maakt intelligente, contextgebaseerde workflows mogelijk zonder onderbrekingen.

Uitgebreide bouwstenen

Voor complexere situaties voegen we uitbreidingen toe:

- **Route/Assign:** werk toewijzen aan een rol, wachtrij of systeem.
- **Wait/Hold:** een geplande wachttijd of afhankelijkheid markeren.
- **Notify:** gebruikers informeren zonder een reactie te verwachten.
- **Capture/Input:** nieuwe data verzamelen van een gebruiker of systeem.
- **Store/Update:** informatie vastleggen in bronsystemen.
- **Calculate/Transform:** data verrijken met regels of berekeningen.
- **Exception/Escalate:** afhandeling van fouten of bijzondere gevallen.
- **End/Outcome:** expliciete afronding of afsluiten van een processtap.

Door te kijken hoe vaak en waar deze bouwstenen worden gebruikt, zien we snel waar processen eenvoudiger of slimmer kunnen. Overbodige stappen verdwijnen, processen worden sneller en mensen houden tijd over voor werk waarbij oordeel, empathie of creativiteit echt het verschil maken.

AI Expert Design Framework

Het AI Expert Design Framework transformeert complexe processen in modulaire procesbouwstenen om effectieve AI-gestuurde procesautomatisering mogelijk te maken.

Modulaire ontwerpelementen (voorbeeld)

Multi-select	Bevestigen	Controleren	Meer informatie	Actie
Gebruikers kiezen uit vooraf gedefinieerde AI-gegenereerde opties	Menselijke validatie van AI-beslissingen	Controle van invoer en correctie van fouten	Toevoegen van aanvullende informatie via API's of andere bronnen	Het activeren van downstream-activiteiten buiten het AI-model

Het framework maakt processtandaardisatie, efficiënte AI-gestuurde automatisering en eenvoudig onderhoud van proceswijzigingen mogelijk.

Praktijkcase: transformatie creditcardaanvraag

Neem het aanvragen van een creditcard. In de traditionele aanpak moet een klant bellen, volgt handmatige identificatie en worden geschiktheidschecks uitgevoerd in verschillende systemen. Daarna zijn meerdere goedkeuringen nodig voordat de productie en verzending van de creditcard handmatig in gang worden gezet.

Onderweg wisselen teams werk uit, wordt dezelfde data meerdere keren ingevoerd en is er herhaald contact met de klant als documenten ontbreken of extra toelichting nodig is. Elke extra stap en overdracht vergroot de complexiteit en de kans op fouten. Vanuit het perspectief van AI ontstaat zo een proces met veel varianten en weinig ruimte voor end-to-end automatisering.



Proces geoptimaliseerd voor AI:

Met het AI Process Design Framework ontwerpen we dit proces opnieuw, met een duidelijke, gestroomlijnde opzet:

- 1. Multi-Select:** op basis van realtime data bepalen we voor welke creditcards de klant in aanmerking komt.
- 2. Check:** directe validatie van identiteit, kredietwaardigheid en adres, zonder onnodige contactmomenten.
- 3. Confirm:** digitale en beveiligde bevestiging door de klant, in plaats van telefonische toestemming.
- 4. More-Info:** automatische en duidelijke informatieverzoeken wanneer aanvullende documenten nodig zijn.
- 5. Action:** directe opdracht voor productie en verzending, met realtime updates in alle systemen.

Op deze manier helpen we retailbanken nu al om een proces met zo'n zeventig beslispunten terug te brengen tot twaalf bouwstenen. Het resultaat is een proces dat het businesssteam zelf beheert en eenvoudig aanpast, met ondersteuning van AI.

Waarom AI-first radicale vereenvoudiging mogelijk maakt

Wanneer AI het uitgangspunt is, en niet een aanvulling op menselijk werk, ontstaan structurele voordelen:

- **Parallele verwerking:** AI verwerkt meerdere informatiestromen tegelijk, waar mensen dat alleen achter elkaar kunnen.
- **Geen silo's:** AI verbindt werk over afdelingen heen en beperkt het aantal overdrachten.
- **Consistente logica:** uniforme besluitvorming voorkomt dubbele controles.
- **Brede toegang tot data:** AI kan direct meerdere systemen raadplegen, zonder extra informatiestappen.
- **Continue beschikbaarheid:** processen draaien 24/7, zonder wachttijden of onderbrekingen.

Door processen vanaf het begin voor AI te ontwerpen, verdwijnen menselijke beperkingen. Het resultaat is een eenvoudig, efficiënt proces. Werk dat eerder dagen kostte en veel handmatige inzet vergde, wordt nu in minuten uitgevoerd, vaak volledig geautomatiseerd.

De impact van herbruikbare bouwstenen

Het framework vereenvoudigt niet alleen afzonderlijke processen, maar zorgt ook voor standaardisatie over de hele organisatie. Dezelfde Check-bouwsteen die wordt gebruikt bij een creditcardaanvraag is bijvoorbeeld ook toe te passen bij hypotheek- of leendossiers. De parameters verschillen, de opbouw blijft gelijk. Dat levert concrete voordelen op:

- Consistente klantbeleving.
- Snellere introductie van nieuwe producten.
- Gecentraliseerde optimalisatie van processen.
- Eenvoudigere training (voor mens én AI).

De Eraneos AI-procesaanpak in de praktijk

Het implementatieproces

We werken altijd AI-first: samen met de business en AI-engineers, vanaf dag één. In gestructureerde workshops brengen we het hele proces scherp in kaart en starten we direct met de technische uitwerking in korte sprints. Door inhoudelijke expertise en techniek vanaf het begin te combineren, verkorten we de weg van idee naar werkende oplossing.

Onze aanpak, stap voor stap:

- 1. Op macroniveau starten:** gezamenlijk inzicht creëren met TIPOO, swimlanes of een narrative.
- 2. Naar microniveau ontleden:** elke processtap vertalen naar bouwstenen, de grammatica van het proces.
- 3. Analyseren:** bekijken hoe vaak bouwstenen voorkomen om kansen voor automatisering te herkennen.
 - **Te veel 'Checks'?** Overweeg automatisering met AI of een regelsysteem. Veel terugkerende 'More info'-loops? Dan is herontwerp van de gebruikerservaring nodig.
 - **Bottleneck bij 'Confirm'?** Kijk naar mogelijkheden om te delegeren of te automatiseren.
 - **Meerdere 'Route/Assign'-bouwstenen?** Maak het overdrachtsproces efficiënter.
- 4. Herontwerpen:** de bouwstenen opnieuw samenstellen tot een optimale procesflow.
- 5. Implementeren:** de bouwstenen direct gebruiken om processen te automatiseren met workflow-oplossingen, RPA en generatieve AI.

Zo maakt elke procesanalyse meteen duidelijk waar de grootste kansen voor verbetering liggen. Het team kan zich daardoor snel richten op wat de meeste impact heeft.

Klaar voor Agentic AI

Deze modulaire architectuur verandert procesautomatisering fundamenteel. Door processen te reduceren tot gestandaardiseerde bouwstenen, creëren we de ideale basis voor agentic AI: slimme agents die complete processen kunnen aansturen in plaats van slechts losse taken te automatiseren.

In deze aanpak doen agents meer dan afzonderlijke taken uitvoeren. Ze sturen het volledige proces aan: bepalen wanneer welke bouwsteen nodig is, signaleren uitzonderingen en passen zich aan wanneer de context verandert. Waar processen daarom vragen, bijvoorbeeld bij een creditcardaanvraag of andere risicovolle beslissingen, kan expliciet een menselijke goedkeuring worden ingebouwd. Zo blijft een human-in-the-loop onderdeel van het proces, terwijl de agent de regie behoudt.

Zo verschuift de rol van AI van ondersteuning naar zelfstandige uitvoering, met de mens op de juiste momenten als controlepunt. Door processen nu al op deze manier te herontwerpen, ontstaat een flexibel fundament dat zowel menselijke besluitvorming als de toekomstige stap naar grotendeels autonome processen mogelijk maakt.



Standaardisatie is de sleutel

Standaardisatie maakt het mogelijk om AI-agents te ontwikkelen per type bouwsteen. Denk aan een agent voor alle Check-stappen en een andere voor Multi-Select-beslissingen. Verbeteringen zijn daardoor gericht en schaalbaar, en komen meteen ten goede aan meerdere processen binnen de organisatie.

Op termijn groeit deze modulaire architectuur uit tot een steeds grotere bibliotheek van bewezen, AI-klare modules. Deze bouwstenen zijn breed inzetbaar in de organisatie, versnellen de ontwikkeling van nieuwe agents, verlagen implementatiekosten en geven digitale transformatie een stevige impuls.

Standaardisatie is uiteindelijk de sleutel: nieuwe processen kunnen direct gebruikmaken van bestaande agents en bouwstenen, ongeacht de specifieke businesscontext.

Beheers complexiteit en houd het schaalbaar

Een modulaair opgebouwd proces is eenvoudig te verbeteren, zonder dat het hele proces op de schop hoeft. Het aanpassen van de selectiecriteria in een Multi-Select-module of het inzetten van een geavanceerder fraude-detectiemodel in een Check-module, vereist geen aanpassingen aan de overige modules.

Toch sluipt complexiteit er vaak weer langzaam in. Denk aan goedbedoelde uitzonderingen, wetswijzigingen of nieuwe productfeatures. Daarom is monitoring een vast onderdeel van het Eraneos AI Process Design Framework. Door continu te kijken naar indicatoren zoals doorlooptijd en het aantal uitzonderingen per bouwsteen, wordt snel zichtbaar wanneer een proces onnodig ingewikkeld wordt. Zo kan op tijd worden bijgestuurd, voordat prestaties onder druk komen te staan.

Meerwaarde op verschillende niveaus voor jouw organisatie



Onze aanpak met twee lagen levert op verschillende niveaus in de organisatie resultaat:

- Bestuurders krijgen een helder overzicht van processen en kunnen die eenvoudig koppelen aan strategische doelen.
- Teams die processen beheren werken met een gestandaardiseerde taal om workflows te beschrijven en te optimaliseren.
- IT-teams profiteren van patronen die ontwikkeling versnellen.

Dat leidt tot één gezamenlijke manier van werken met processen. Iedereen spreekt dezelfde taal, elk niveau krijgt de juiste mate van detail en technische implementaties verlopen soepeler. Het resultaat is directe verbetering in het dagelijkse werk én een organisatie die klaar is voor de volgende generatie intelligente systemen.

Conclusie: op weg naar een AI-first organisatie

Processen vanaf het begin ontwerpen met AI in gedachten draait om meer dan efficiëntie alleen. Het gaat om flexibiliteit, schaalbaarheid en voorbereid zijn op wat komt. Wanneer processen modulair en overzichtelijk zijn ingericht, kan een organisatie sneller schakelen, nieuwe mogelijkheden makkelijker inpassen en mensen inzetten voor werk waar menselijk inzicht echt waarde toevoegt.

Of het nu gaat om iets eenvoudigs als het aanvragen van een creditcard, of juist om complexe processen zoals het afhandelen van verzekeringsclaims: de AI-first-aanpak begint bij de basis. Door processen terug te brengen tot hun essentiële keuzes en acties en die op te bouwen uit duidelijke bouwstenen, kan AI het uitvoerende werk overnemen.

Dat is de transformatie die Eraneos mogelijk maakt: we brengen complexe processen terug tot krachtige bouwstenen die de basis vormen voor een AI-first-organisatie. Door processen eenvoudig en modulair te maken, faciliteren we niet alleen de automatisering van nu, maar bereiden we je organisatie ook voor op de autonome, intelligente manier van werken van morgen.

Klaar om je bedrijfsprocessen voor te bereiden op de toekomst van AI? Ontdek samen met ons hoe het Eraneos AI Process Design Framework jouw bedrijfsprocessen drastisch vereenvoudigt en versnelt en je voorbereidt op de AI-agents van de toekomst. Neem contact op voor een kennismaking.

Auteurs:



Claudia Schulze
Partner – Data & AI
Eraneos

claudia.schulze@eraneos.com



Jakob Klement
Senior Manager – Data & AI
Eraneos

jakob.klement@eraneos.com




Matthias Reck
Senior Manager – Strategy
Eraneos

matthias.reck@eraneos.com



Lisa Simon
Director – Data & AI
Eraneos

lisa.simon@eraneos.com



Neem contact
met ons op

Claudia Schulze
Partner – Data & AI
Germany
claudia.schulze@eraneos.com

Dave Kiwi
Practice Lead – Data & AI
Netherlands
dave.kiwi@eraneos.com

Katharina Fulterer
Partner – Data & AI
Switzerland
katharina.fulterer@eraneos.com

Antonio Rodriguez
Senior Manager – Data & AI
Spain
antonio.rodriguez@eraneos.com