



Toekomstbestendig ondernemen dankzij AI

Betrouwbaar en accuraat. Dat is niet alleen op Exact van toepassing, maar ook op Exact Assistant, een Generative AI-tool in Exact Online. Chief Product Officer (CPO) Joep Hoeks werkt aan een toekomst waarin de meerwaarde van AI in sneltempo groter wordt voor de klanten van Exact.

De kunst van productontwikkeling is dat je op gezette tijden een stap terug doet om vanuit een conceptueel perspectief na te denken over je aanbod, legt Joep Hoeks uit op het energieke Delftse hoofdkantoor van Exact. Even met de benen op tafel dus, al moeten we dat volgens de CPO niet al te letterlijk nemen. "Ik sluit me niet op in een hok om er vervolgens uit te komen om te vertellen dat ik het licht heb gezien. Een van de sterke punten van Exact is juist dat we samen nadenken en visie ontwikkelen. Dat doe ik in mijn eigen team, met andere collega's én met klanten. Een van de valkuilen van productontwikkeling is namelijk dat je te veel gaat handelen vanuit je eigen veronderstellingen. Om dat te voorkomen, zoeken we klanten vaak op. We praten met ze en observeren wat ze doen en hoe ze werken. Zo komen we tot oplossingen die daadwerkelijk van meerwaarde zijn voor onze klanten."

Accuraatheid cruciaal

Het van oorsprong Nederlandse Exact bestaat dit jaar veertig jaar en is groot geworden met boekhoudsoftware voor het midden- en kleinbedrijf en accountants. Later zijn daar onder meer oplossingen op het gebied van Enterprise Resource Planning (ERP) bij gekomen, waardoor Exact naast financiële processen ook sectorspecifieke processen rondom zaken als voorraadbeheer, productie en projectmanagement kan automatiseren. Exact heeft kortom een degelijk en betrouwbaar imago en dat wil Hoeks graag zo houden, ook – of misschien wel juist – nu Exact zich op het pad van Generative Artificial Intelligence begeeft. "In onze wereld is accuraatheid cruciaal. Een accountant kan niet zeggen dat de jaarrekening 'ongeveer' wel goed is. Dus als we een AI-dienst lanceren, willen we niet dat die dienst gaat 'hallucineren', zoals we bij andere generieke AI-toepassingen hebben gezien."

Iedereen een PA

Na de nodige research vond Exact de oplossing in een afgeschermd, eigen omgeving die enkel en alleen wordt gevoed met informatie van Exact zelf. Het resultaat: Exact Assistant, een persoonlijke assistent binnen de Exact Online-omgeving die gebruikmaakt van het taalmodel van OpenAI, het techbedrijf dat ChatGPT heeft ontwikkeld. Hoeks: "Via een toegankelijk pop-upschermp kunnen klanten zelf een interactie beginnen met deze assistent. Het voordeel was dat we al over veel goede informatie

over onze producten beschikten – denk aan handleidingen. Daar maakt Exact Assistant nu gebruik van, wat betekent dat de kwaliteit van de antwoorden behoorlijk hoog is. Ik sprak laatst een ervaren supportmedewerker die me vertelde dat hij het niet beter zou kunnen doen."

De volgende stap is dat de klassieke machine-learningtoepassingen waar Exact al sinds 2017 mee werkt, zichtbaar worden gemaakt in Exact Assistant. Door patronen te identificeren in historische gegevens kon Exact bijvoorbeeld voorspellen of klanten op tijd zouden betalen. Hoeks: "We zorgen ervoor dat deze voorspellingen en signalen niet versnipperd in de applicatie zichtbaar zijn, maar dat je op een centrale plek – Exact Assistant – notificaties krijgt. Op basis daarvan kun je indien gewenst direct een aanbeveling overnemen of een fout herstellen."

Mens en techniek

De voordelen van Exact Assistant zijn evident, zo blijkt ook uit de positieve feedback van de 120.000 actieve gebruikers van de tool, een aantal dat stap voor stap wordt opgeschaald naar de in totaal 500.000 gebruikers van Exact Online. Toch waakt Exact er volgens Hoeks voor om te snel te gaan en houdt hij de balans tussen mens en techniek nauwgezet in het oog. "Uit ervaring met eerdere AI-toepassingen hebben we geleerd dat gebruikers de controle moeten behouden over AI-gestuurde processen. Deze balans zorgt ervoor dat onze klanten de technologie accepteren en vertrouwen."

Gevraagd naar waar Exact over een jaar staat op het gebied van AI, komt de conceptdenker in Hoeks meteen naar boven. "We werken toe naar een situatie waarbij je met ongestructureerde data-entry tot gestructureerde data kunt komen. Dat is de kracht van AI. Ik zie bijvoorbeeld voor me dat je over een tijdje allerlei opdrachten geeft aan je voice assistant. Je zit bijvoorbeeld in de auto en vertelt wat er allemaal moet gebeuren: een gespreksverslag maken op basis van een aantal steekwoorden, een factuur versturen, een offerte maken, uren registreren, noem maar op. De software gaat vervolgens voor je aan het werk. Het zorgt ervoor dat je je werk ongelooflijk veel efficiënter kunt doen en in een tijd van personeelskrapte is dat geen overbodige luxe. Ik hoop en verwacht dat we in 2025 grote stappen maken met het ontwikkelen van zo'n toepassing." <

Joep Hoeks
'Ik zie voor me dat je over een tijdje allerlei opdrachten aan je voice assistant geeft'