



- Ewout Hennipman – Head of Audit/ CAE
- Jasmijn Platenburg – Internal auditor

Agenda

- 1) Introductie
- 2) Over CM.com
- 3) IAF ontwikkeling in CM.com
- 4) Theorie organisatie filosofie
- 5) Effectiviteitsontwikkeling IAF
- 6) Meegroeimodel
- 7) Voorbeelden huidige situatie tav AI en toepassingen
- 8) Kennisdeling onderling



About CM.com

1999

founded



2020

listed company



15

countries



650+

employees



2 Employees
Internal Audit



Van Financiële instelling naar Fintech



Theorie:

GIAS: “Internal auditing versterkt het vermogen van de organisatie om **waarde te creëren**, te **beschermen** en te **behouden** door het bestuur en het management te voorzien van onafhankelijke, op **risico gebaseerde** en objectieve **assurance, advies, inzicht en vooruitzichten**.”



Effectiviteit / doelstelling IA

Praktijk:

De vragen van een CEO Fintech

- Facturen we wel alles?
- Incidenten die om proces analyse vragen.
- Hoe komen wij van de bevindingen van de externe accountant af?
- Voegen we waarde toe met wat we doen?
- Innoveren we snel genoeg?

In welke fase zit de onderneming?

Wat is het meest robuuste systeem?



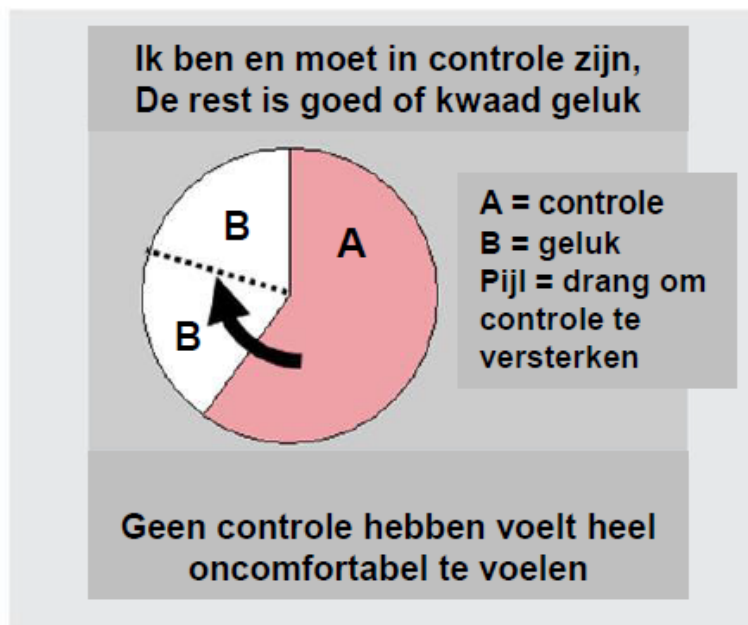
Een georganiseerde Tuin



Een natuurlijke Prairie

De twee aspecten van mgt denken vergeleken

Meest gebruikte denken:
“oorzaak-gevolg” logica



Opkomend denken:
“conditie-effect” logica



Source: John Harshman, GM ATU

De kern vraag is: zijn we in controle (links) of hebben we de leiding (rechts)

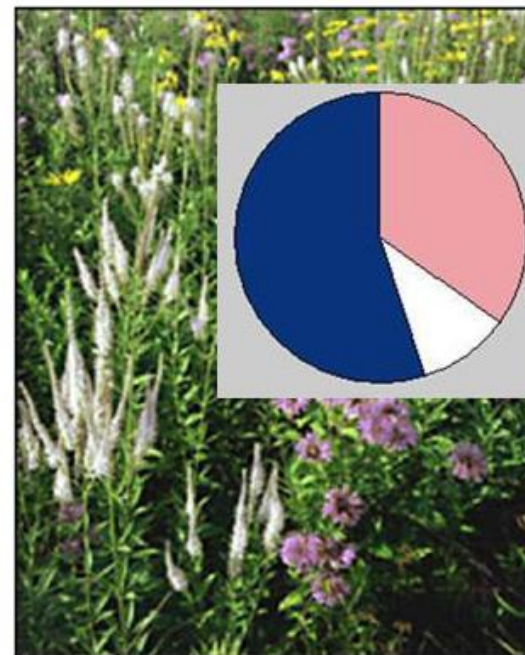
De logica van de twee wijzen van denken

Oorzaak-gevolg logica



Stone footpath found in Butchart Garden, Victoria Island, Canada, © Photo168, 20090809
Permission Granted to P.P. Robertson by Dreamstime.com. Downloaded 20120719

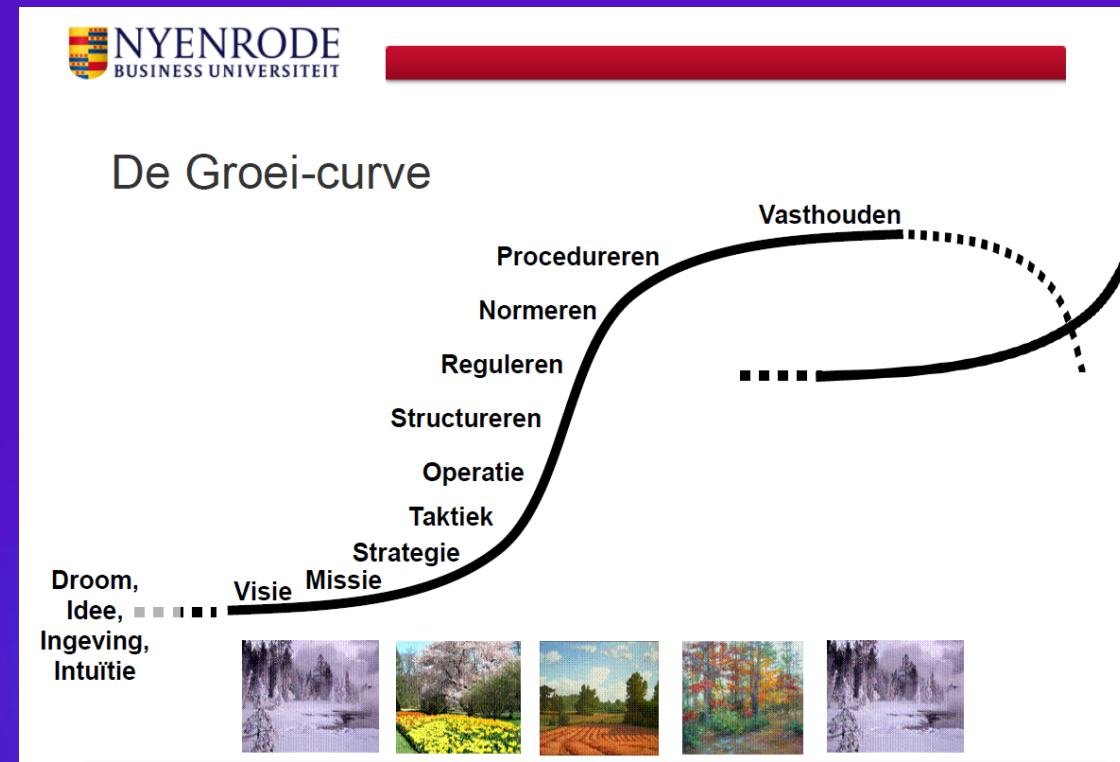
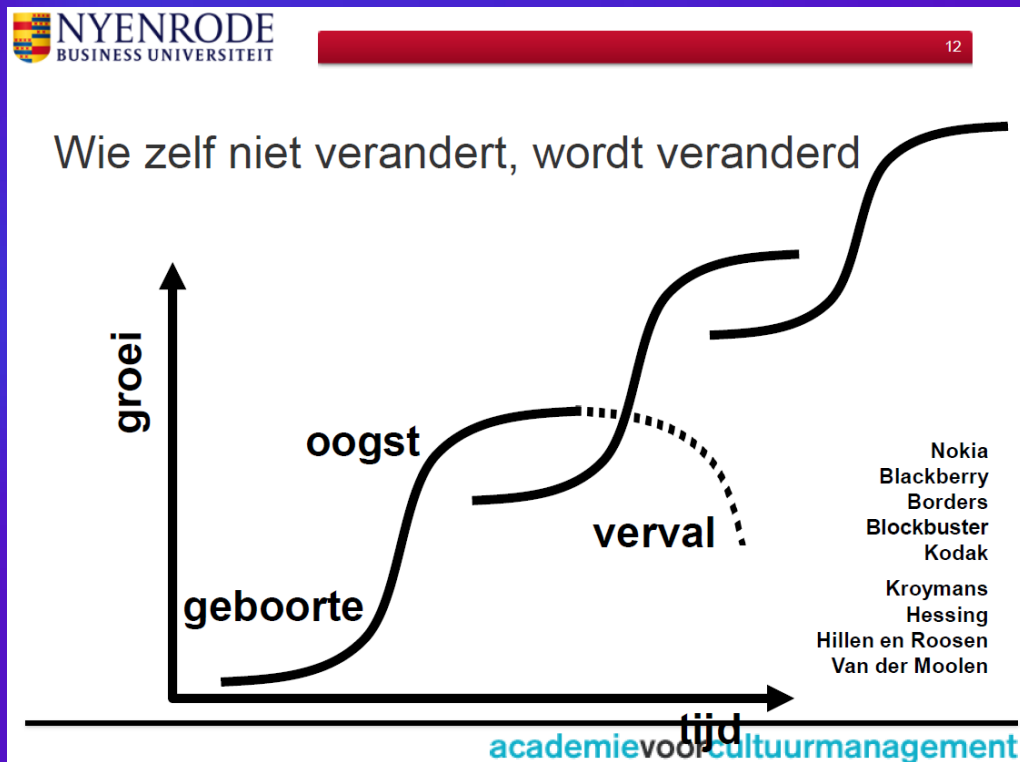
Conditie-gevolg logica



FerriLab - Chicago. Restoring the prairie - permission granted by
FerriLab office of communication

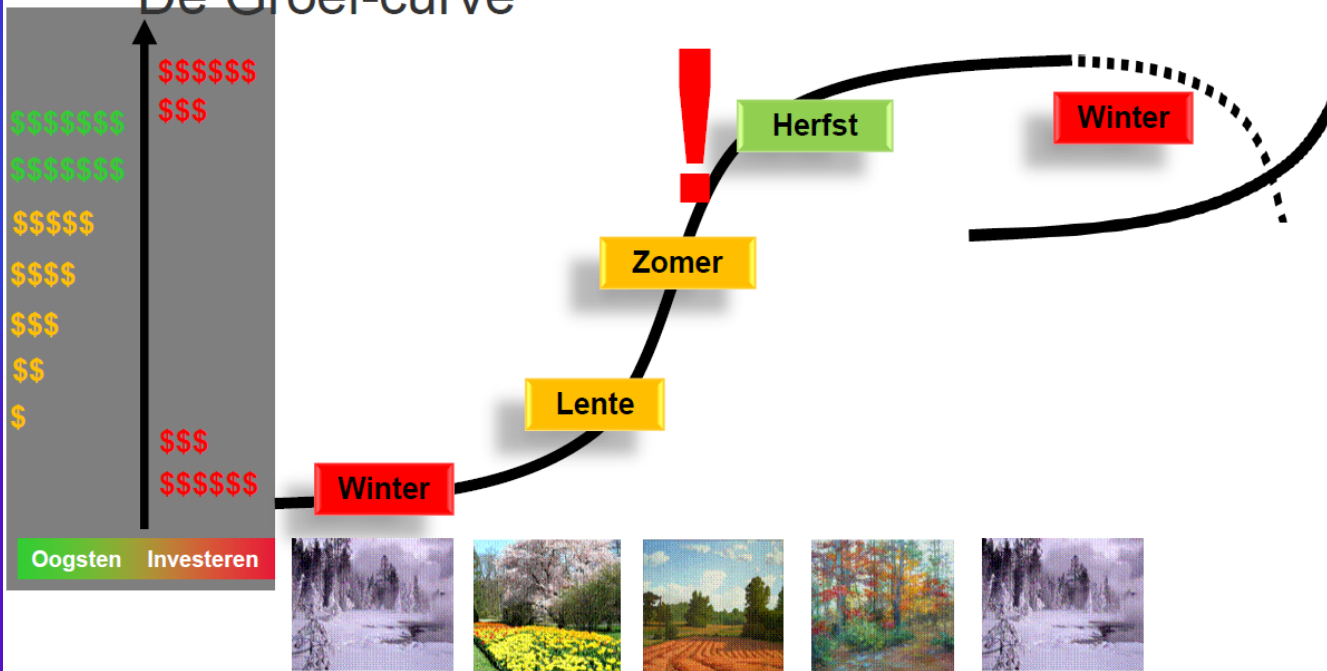
De tuin is een typisch resultaat van “oorzaak-gevolg” denken. Zo bouwen mensen nog steeds veel organisaties. Controle, structuur en investering van energie houden het in stand.
De prairie is een typisch resultaat van “conditie-gevolg” denken. Mensen kunnen hiervoor randvoorwaarden scheppen. Het ziet er wellicht niet zo sjiek uit, maar is wel veel sterker.

S – curve: Onderneming in een ecosystem

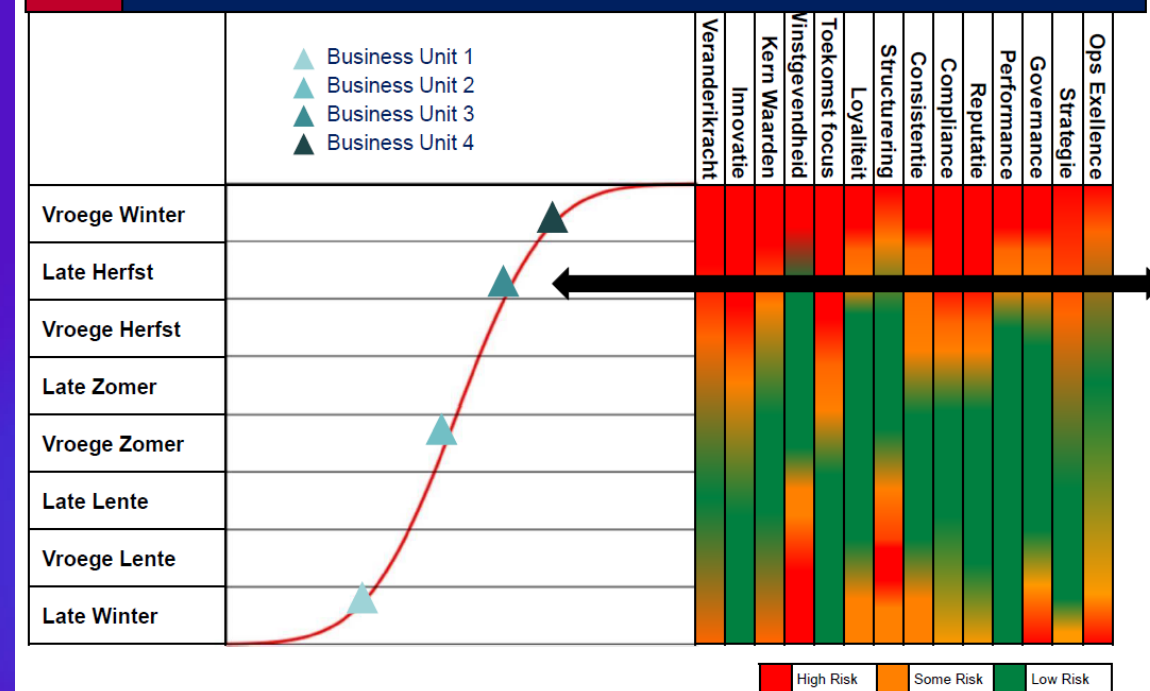


S – curve: Onderneming in een ecosystem

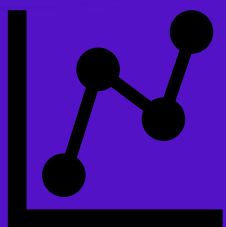
De Groei-curve



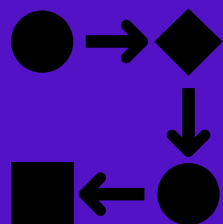
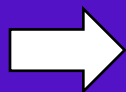
De S-curve afhankelijke organisatie-ecologische risico assessmet



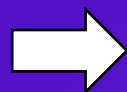
The way to go



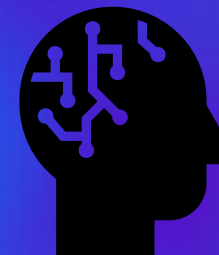
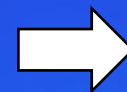
Data



Processes

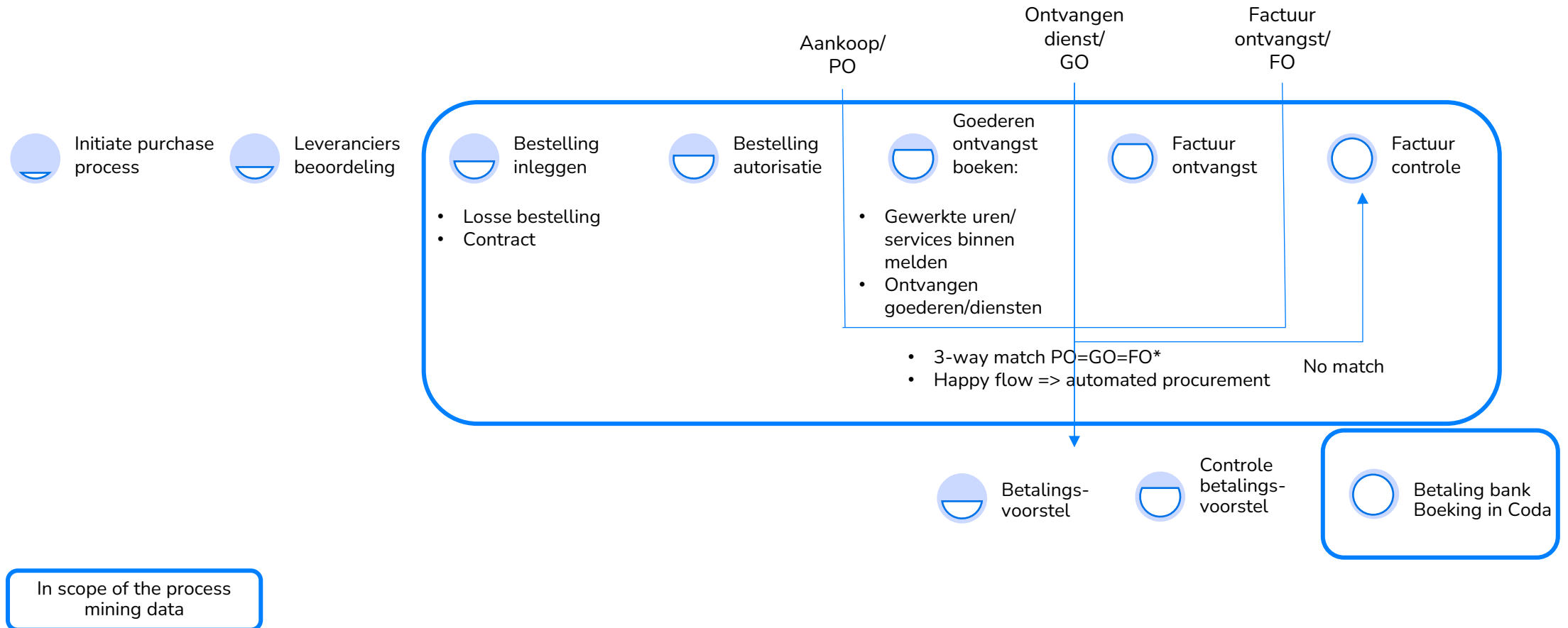


Policies

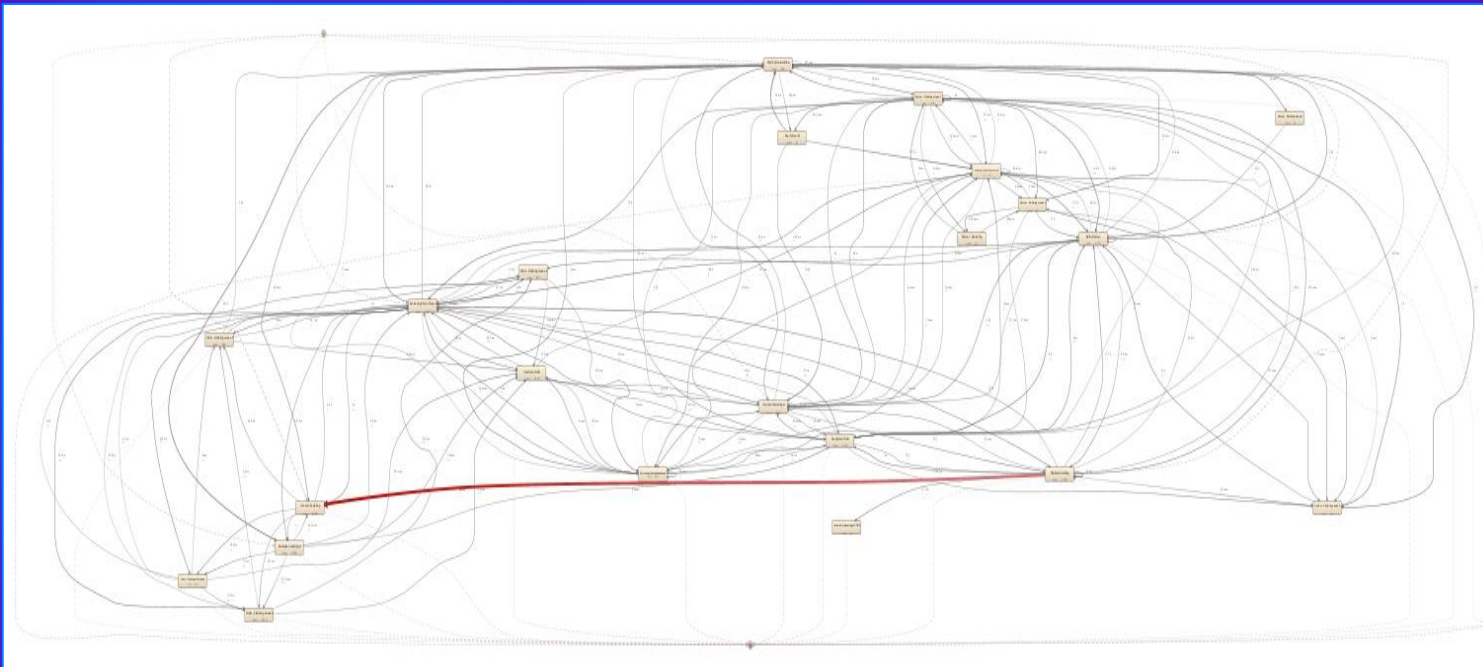


Agents

Purchase to pay process – theoretical design

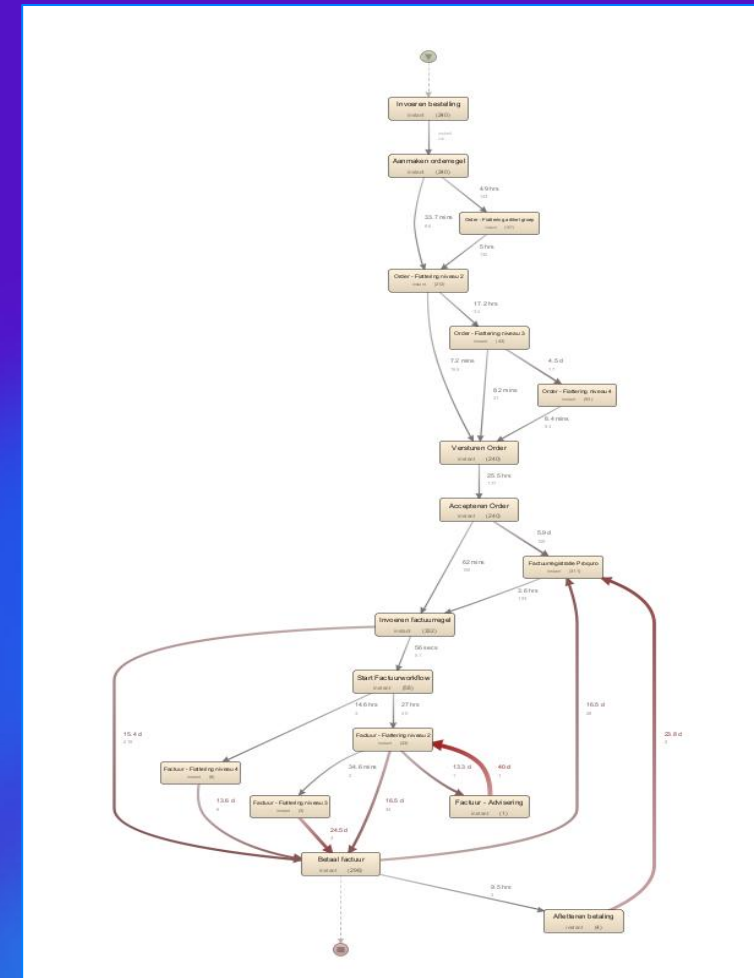


Purchase to pay process – actual process



Decentralisatie van orders aanmaken

- 46% te laat aangemaakte orders (invoice al ontvangen),
- 40% van de verstoringen vereiste manuele interventies
- geen verlichting van workload procurement/ finance.



Van data -> process -> policy audits

Next step

**Non-normatieve onderzoeken
zoals R&D value creation**

Zorg dat je de ontwikkelingen volgt maar beperk het gat rechts en links

-> expectations management

Next step: IA agents Jaarplan 2026

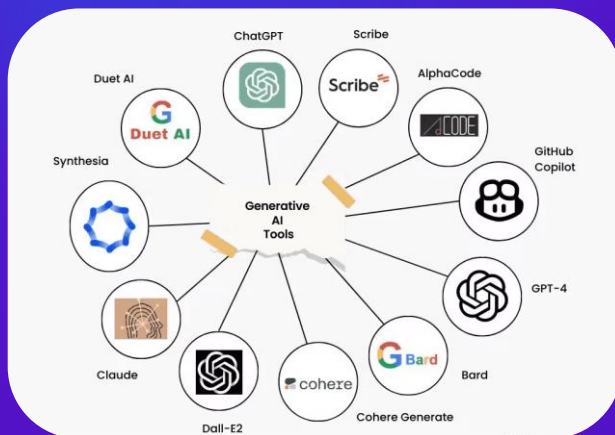
- 1. “Audits” naar AI adoptie in de organisatie**
- 2. Mogelijke AI oplossing voor observaties uit onze audits**

Voorbeeld 1: Questionnaire AI adoptie
Voorbeeld 2: AI tooling voor FIU meldingen

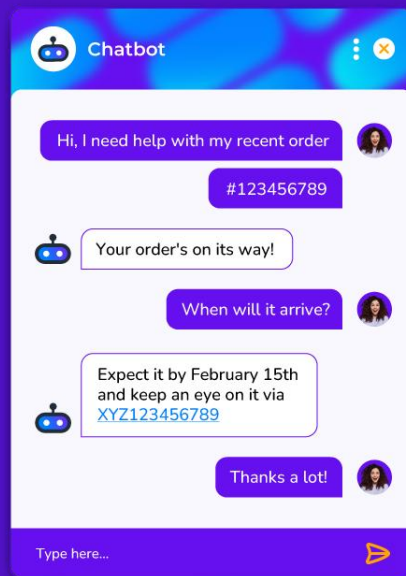
CM.com motto: AI first company

Extern voor onze klanten maar zeker ook interne processen!

Generative AI



Generative AI Chatbots



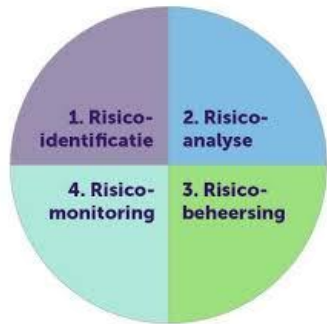
AI agents voor CM.com klanten

Where Is My Order Agent Resolve incoming 'Where Is My Order' inquiries automatically. Track shipments in real-time and deliver proactive updates. Read more >	Appointment Scheduler Agent Speed up scheduling, reduce manual effort, and deliver a frictionless booking experience. Read more >	Order Cancellation Agent Handle cancellation requests quickly and accurately. Move faster and prevent unnecessary shipments. Read more >
Returns Agent Let AI Agents handle returns. Sort requests, enforce policies, and send updates automatically. Read more >	CDP Enrichment Agent Gather key customer profile details and first party data right from the first connection. Read more >	Shopping Assistant Agent Provide real-time, personalized support to shoppers by helping with inspiration, item comparisons, and finding the right size and color. Read more >

Interne voorbeelden buiten IAF domein

- Account receivables email traffic agent
- Credit limit predictions agent
- Security Q&A agent
- WBSO agent

AI in het internal audit proces



**Voor
onderzoek
&
Risico
analyse**



**Uitwerken
interview
notes**



**Verbeteren
rapportage
teksten**



**Uitvoeren
document
review**

Standard versus
policies and
procedures



**Interne Audit
AI
management
system**

Beperkte repetitiveness van IA werkzaamheden voor usecase AI agents



Auditen van AI Agents de toekomst?



Thank you

If you have any questions,
don't hesitate to contact us.

Bijlage: AI prompt library

Rapportage teksten verbeteren

Herschrijf onderstaande tekst voor gebruik in een auditrapport.

- Gebruik zakelijk Engels dat duidelijk, beknopt en professioneel is.
- Vermijd moeilijke of academische woorden.
- Houd zinnen kort, krachtig en direct.
- Richt je op duidelijkheid en impact – elke zin moet iets toevoegen.
- Behoud een neutrale en objectieve toon, passend bij een auditrapport.
- Verbeter waar nodig de structuur en samenhang, maar voeg geen nieuwe informatie toe.
- Zorg voor consistentie in terminologie, hoofdlettergebruik, spelling en stijl (bijv. namen van afdelingen, functies of systemen altijd op dezelfde manier schrijven).

Tekst om te herschrijven:

[Plak hier de tekst]

Risk analyse en audit approach

Op basis van de onderstaande omschrijving van de audit uit het jaarplan, voer een **risicoanalyse** uit en stel mogelijke **invalshoeken voor een interne audit** voor een beursgenoteerd bedrijf met ongeveer 650 medewerkers in 15 landen. Vereisten:

- Identificeer de belangrijkste risico's op onder andere het gebied van financiële verslaglegging, compliance, operatie, IT en governance, rekening houdend met de omvang en internationale spreiding van het bedrijf.
- Stel concrete auditfocuspunten of -aanpakken voor om elk risico te adresseren.
- Benadruk regelgevings-, reputatie- of operationele risico's die relevant zijn voor een beursgenoteerd bedrijf.
- Presenteer de analyse in duidelijk, professioneel zakelijk Engels, kort, bondig en gestructureerd.

Auditomschrijving:

- [Plak hier de auditomschrijving]