



COMPETENTIEPROGNOSE VOOR HET BANK- EN VERZEKERINGSECOSYSTEEM

B-Hive

ism. Mpiris bvba

Een project gefinancierd door ESF en de Vlaamse overheid

OVERZICHT

- Situering
- Methode:
 - Outward :Trends
 - Inward; scenarios
- Resultaten adhv Fiches
- Resultaten:
 - Knelpunten
 - Acties

FOPAS – lunch causerie - 21/6/2019



Mpiris Informing policy choices
through innovative social science research



FLANDERS
INNOVATION &
ENTREPRENEURSHIP

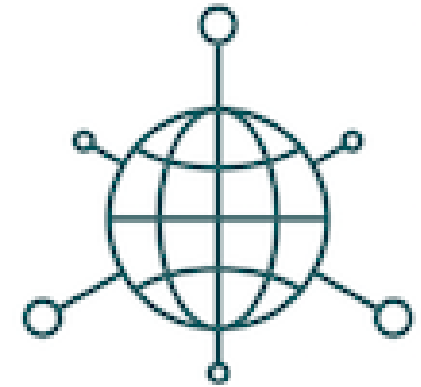


B-HIVE

Clusters for Innovation

SITUERING

- B-Hive: Fintech ecosysteem in België
- Studie: competentie prognose
- Veranderingen in competenties - Kwalitatief
- Tijdshorizon 10 jaar
- Input vanwege 40-tal bedrijven in 1 ecosysteem
- Begeleid door brede stuurgroep



TALENT HIVE



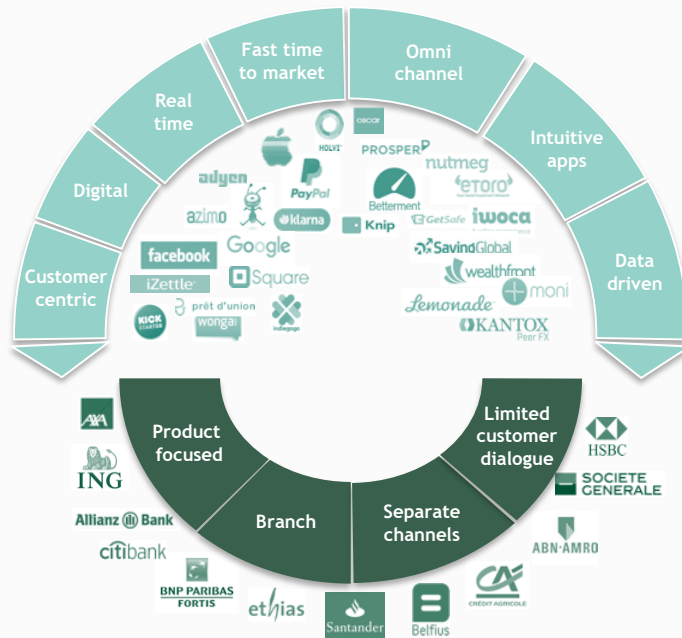
Fintegration: where finance meets technology

Fintechs have transformed in unprecedented ways, and just a few years, how customers conceive their financial services experience. Banks are long-time standing public-facing brands that they will most probably continue to operate... differently though.

Consumers' rising standards force incumbents to rise to the occasion, ensuring a best-in-class experience is a core component of their offering while disruptors gain markets and insights in collaborating - and thus accessing to - financial institutions' data and customers. This is called Fintegration/.

Both the old and new worlds will have no choice but to find a way to join forces, looking like startups while working like banks¹

Technological disruptors differentiate from incumbents...



Key differentiators

- **Digital delivery** is the centerpiece of their offering
- They **understand the customer** through pervasive analytics
- They enjoy **low entry barriers** and no borders in digital world
- They develop **innovative services** and **plug and play business models**
- Often they own the **primary relationship**
- **Agile, fast moving and lean**
- **User friendly solutions**

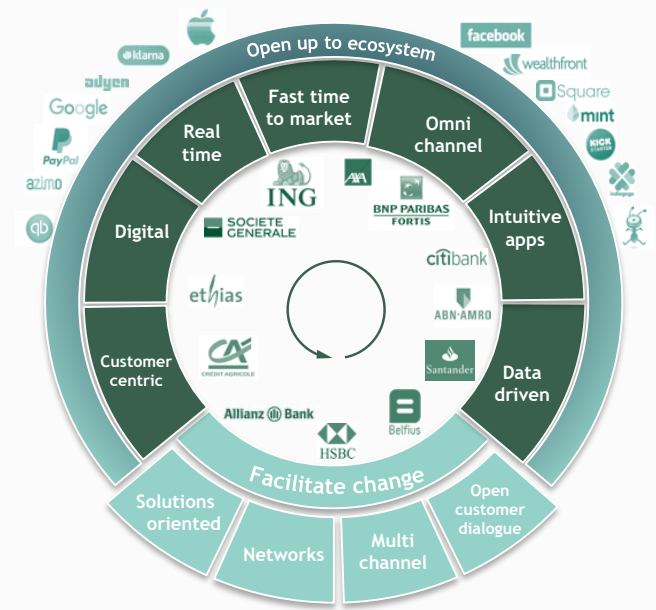
Need to

- Enter the ecosystem by offering a range of innovative customer services
- Focus on digital customer experience and journey
- Become the personalized financial advisor
- Facilitate the customer to become the banker

but they already have, and can leverage on

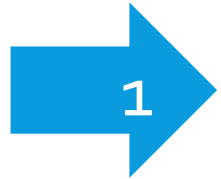
- ✓ the scale
- ✓ the customer base
- ✓ the data
- ✓ the ability to change

...until synergies are created within the scope of fintegration.

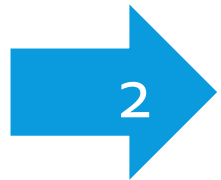


STUDIE

De aanpak van de studie;



voor elk process



in functie van specifieke business
scenario's



competentieverschuivingen in
kaart te brengen

Uit de financiële sector

SITUERING

VERANDERINGEN / PROCES IN FINANCIËLE SECTOR

NIET	WEL
Beroepscompetentieprofiel Kwalificatieprofiel Functieclassificatie	Veranderingen in competenties
Hypes en platitudes	Gedetailleerde, gemotiveerde beschrijving veranderingen
Per functie Per beroep	Per proces
Glazen bol	Geijkte methodologie Scenario-gebaseerd
Visie externe expert	Info uit de sector (8à10+5+24)
Louter academische oefening	Mondt uit in concreet actieplan met engagements van stakeholders

METHODE

METHODE (1): PROCESSEN

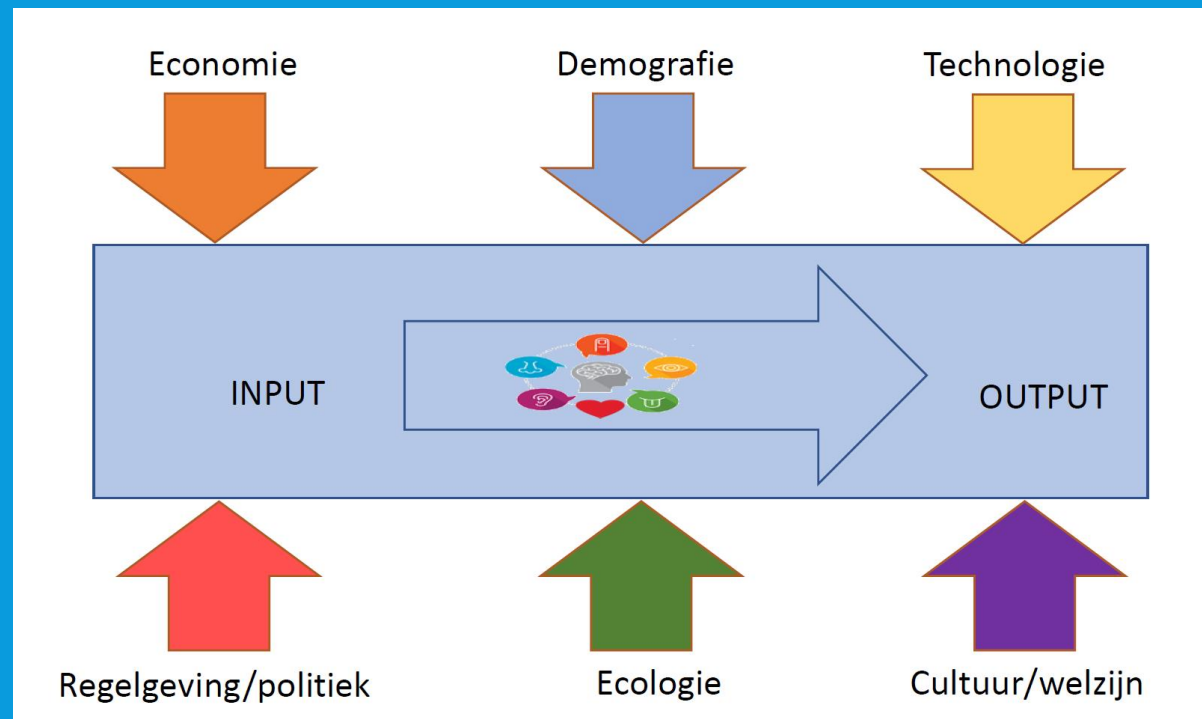
= opeenvolging van stappen die onafhankelijk van de organisatiestructuur & tijdloos zijn.

De selectie van processen gebeurt adhv 5 elementen

	Tewerkstelling	Sector-specifiek	Kennisintensiviteit	Strategisch belang	Onderhevig aan veranderingen
Vervullen van contactfunctie met de klant	3	2	2	3	2
Backoffice voorbereiding en verwerking van financiële transacties	3	2	3	2	3
Claim management/handling	2	3	2	1	2
Ontwikkelen van gestandaardiseerde financiële producten + producttypes	1	3	3	3	2
Verzenden van financiële berichten	1	3	3	3	1
Ontwikkeling van software voor primaire functies	2	2	3	3	2
Beschermen van assets	1	2	3	3	2

METHODE (1) ; VERANDERINGEN OF TRENDS

RELEVANTE TRENDS IN STUDIE



METHODE (1); TRENDS IN BE FIN

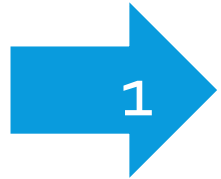
- **Technologie;** platform, big data, mobile, AI
- **Economisch;** klein vs groot, realtime, delen
- **Imago;** wantrouwen, vrees voor toekomst
- **Regelgeving;** standardisering, transparantie
- **Zoek naar hoger doel;** duurzaamheid
- **Demografie;** 40+, multi-gen, digitale skills?

Mpiris Informing policy choices
through innovative social science research

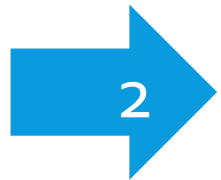


STUDIE

De aanpak van de studie;



voor elk process



in functie van specifieke business
scenario's



competentieverschuivingen in
kaart te brengen

Uit de financiële sector

SITUERING

METHODE (2): BUSINESS SCENARIO'S

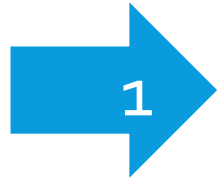
= Strategisches keuzes om te anticiperen op de externe trends

De 5 meest relevante werden uitgekozen:

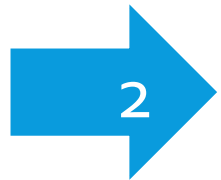
Automatiseren van digitale flows en analyses (oa. via AI)	11
Digitalisering en uniformering van informatie (standaardisering)	7
Inzetten op wendbaarheid van de organisatie (oa. verkorten time to market)	7
Inzetten op digitale en mobiele communicatie met de klant (apps, chatbots, speechbots ...)	7
Meer gepersonaliseerde, op maat producten aanbieden	5

STUDIE

De aanpak van de studie;



voor elk process



in functie van specifieke business
scenario's



competentieverschuivingen in
kaart te brengen

Uit de financiële sector

SITUERING

METHODE (3): COMPETENCIES GEINDENTIFICEERD VIA FICHES EN DRAAITABEL

Proces



Vervullen contactfunctie

54 Meer nood aan korte en duidelijke boodschappen

Het inzetten op digitale, mobiele en omnichannel communicatie leidt ertoe dat het merendeel van het klantencontact online zal gebeuren (oa. via video, chat). Bij onlinecommunicatie ligt de focus minder op het bewerkstelligen van een goede klantenrelatie, maar eerder op het overbrengen van feitelijke informatie op een concrete, snelle, duidelijke en transparante wijze. De uitdaging hierbij wordt om tot de essentie te komen en complexe zaken op een verhelderende en snelle wijze te verduidelijken aan de klant.

Overzicht strategische keuzes die aanleiding vormen

Inzetten op digitale en mobiele communicatie met de klant (apps, chatbots, speechbots ...)

Inzetten op omnichannel communicatie met klanten

Overzicht betrokken competentie

Te beheersen taak	Te beheersen niveau - te bereiken doel
Kan een (potentiële) klant begeleiden in het gebruik van een ander of nieuw bedieningskanaal/platform	Om de beoogde klantervaring via het kanaal en het gepaste en duurzame gebruik ervan te bewerkstelligen
Kan eerstelijnsadvies verlenen aan de klant in verband met courante vragen of standaard financiële producten en services	Om de klant snel en deskundig te vooruit te helpen
Kan de behoeften en wensen van een specifieke klant peilen en inschatten	Om een gericht en passend aanbod van financiële producten en services te kunnen voorstellen
Kan, binnen de bedrijfsrichtlijnen, rekening houdend met de geldende wetgeving, en eventueel steunend op advies vanuit de eigen experts, financiële producten overtuigend presenteren en toelichten aan de klant	Om de beoogde verkoop of transactie te realiseren
Kan contractvoorwaarden en tarieven en beslissingen met betrekking tot de acceptatie van transacties uitleggen en verdedigen	Om ervoor te zorgen dat alle betrokken partijen overtuigd zijn of zich minstens verzoenen met de uitkomst
Kan binnen een zekere marge een onderhandeling over de voorwaarden en modaliteiten van een financieel product of een financiële service voeren en afronden	Om op lange termijn de meest gunstige uitkomst van de (niet-) samenwerking te bekomen

Verandering

Beschrijving verandering (trend; online)

Business scenario's

Competenties die veranderen

VOORBEELD: PER PROCES - BELANGRIJKSTE SCENARIO

PROCES; ONTWIKKELEN VAN SOFTWARE VOOR BACKOFFICE

SCENARIO'S

Inzetten op wendbaarheid van de organisatie (oa. verkorten time to market)	5
Automatiseren van digitale flows en analyses (oa. via AI)	3
Valorisatie van historische en nieuwe data tav. derden (exploiteren van data; verkopen van (inzichten op basis van) data)	2
Inzetten op strategische partnerships /samenwerking zowel intern als extern	2
Digitalisering en uniformering van informatie (flows)	2
Outsourcen van activiteiten	2
Offshoren van activiteiten	2

VOORBEELD: PER PROCES – SCENARIO → COMPETENTIE (1/2)

PROCES; ONTWIKKELEN VAN SOFTWARE VOOR BACKOFFICE SCENARIO: INZETTEN OP WENDBAARHEID VAN DE ORGANISATIE

- Hoe? Outsourcen – Offshoren - Inzetten strategische partnerships
- Hoe? Projectmanagement
 - =/= projecten – projecten met externen – **complexiteit beheren**
 - Nieuwe **projectmanagement**methodieken – **omgaan met onzekerheid**
 - Verantwoordelijkheid/accountability – **verantwoordelijkheid dragen**
 - **Business acumen**
- Hoe? Samenwerken – geografisch gespreid
 - **Intercultureel/interdisciplinair – communicatieskills**

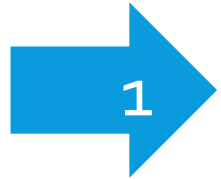
VOORBEELD: PER PROCES – SCENARIO → COMPETENTIE (2/2)

PROCES; ONTWIKKELEN VAN SOFTWARE VOOR BACKOFFICE SCENARIO: INZETTEN OP WENDBAARHEID VAN DE ORGANISATIE

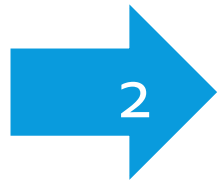
- Hoe? Wendbaarheid in tech: Automatisatie
 - Nieuwe programmeertalen en programmeertools – **leervermogen**
 - Verschuiven van bouwen naar configureren – **welbevinden**
- Hoe? Valorisatie/omnichannel/digitalisering
 - UX/UI – **overleg, empathie**
- Hoe? Valorisatie/inzetten op cybersecurity
 - **Creativiteit, leervermogen**

STUDIE

De aanpak van de studie;



voor elk process



in functie van specifieke business
scenario's



competentieverschuivingen in
kaart te brengen

Uit de financiële sector

SITUERING

OVERZICHT KNELPUNTEN

Interdisciplinaire skills/interdisciplinair overleg	Kennen en werken volgens nieuwe projectmanagement methodieken	Nieuwe programmeertalen en tools/beveiligingsoplossingen
Hanteren digitale communicatietools	Business acumen	Specialistische domeinexpertise
Intercultureel werken	Breder plaatje zien	Hogere leerverwachtingen
Overtuigend communiceren	Commerciële vaardigheden	Awareness rond cyberrisico's/ creatief denken rond risico's
Welbevinden/ Betrokkenheid/verantwoordelijkheid	User experience/ Inlevingsvermogen	Werken met digitale data/analyse skills

PISTES TOT ACTIES

- **Netwerkvorming**: interdisciplinaire skills, overleg en werken, het bredere plaatje zien.
- Creëren van een **positieve leercultuur en van leerkansen**: levenslang leren is het nieuwe normaal gezien de hogere leerverwachtingen
- **Sectorbranding**: nieuw talent aantrekken, via instroom onderwijs en zij-instroom uit andere sectoren.
- **Sensibiliseren** van opleidingspartners, managers en onderwijs van evoluerende competenties.
- Sensibiliseren naar '**projectmanagement**' en 'projectmatig werken'



- Innovatie via **netwerkorganisaties**.
- Innovatie via **inlevings- en experiment-stages**, wedstrijden, hackathons, tijd en ruimte creëren om te leren om fouten te maken, echte business cases
- Innovatie via aandacht aan **perceptie** die leeft tav tewerkstellingsperspectieven, omscholing van 40 – 50 plussers, ambitieuze carrière paden voor nieuwkomers, demystificatie van digitalisering
- Innovatie: **sense of urgency** adhv output studie Talent Hive
- Innovatie via gerichte aandacht voor de ontwikkeling en organisatie van **projecten**, het zelf stellen van doelen en stappenplannen en minder op het in groep werken – rond een thema



Mpiris Informing policy choices
through innovative social science research

CONTACT

Ellen Thijs

thijsellen@gmail.com

0473 26 51 54

Johan Desseyn

Johan.desseyn@mpiris.be

0485 92 85 41

COMPETENTIEPROGNOSE VOOR HET BANK- EN VERZEKERINGSECOSYSTEEM



Bedankt !