

PRÉVISIONS DE COMPÉTENCES POUR L'ÉCOSYSTÈME BANQUES ET ASSURANCES



B-Hive (B-Hive)

Ism. Mpiris NV

Un projet financé par le FSE et le gouvernement flamand

APERCU

- **Positionnement**
- **Méthode:**
Vers l'extérieur :
Tendances
Vers l'intérieur:
Scénarios
- **Résultats** (fiches)
- **Points de
vigilance &
Actions**

FOPAS – lunch causerie - 21/6/2019



Mpiris

Informing policy choices
through innovative social science research



FLANDERS
INNOVATION &
ENTREPRENEURSHIP

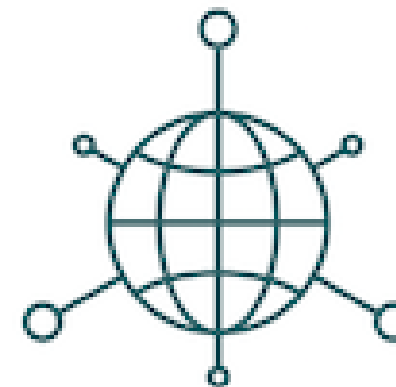


B.HIVE

Clusters for Innovation

POSITIONNEMENT

- B-Hive: Fintech Ecosystème en Belgique
- Étude : Prévission de compétences
- Changements dans les compétences - plan qualitatif
- Horizon de temps : 10 ans
- Input de 40 entreprises dans 1 écosystème
- Guidé par un large groupe de pilotage



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...



Disruptors

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

Incumbents

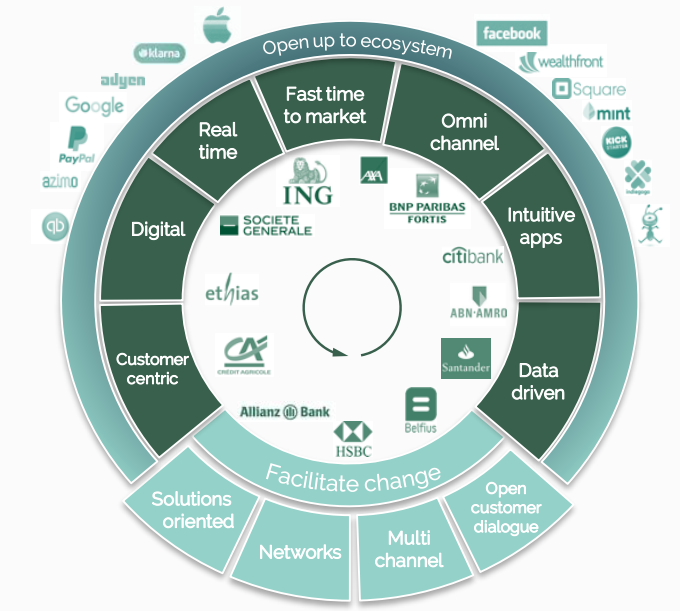
Need to

- 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

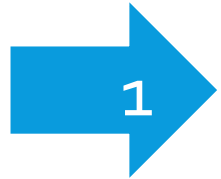
- ✓ the scale
- ✓ the customer base
- ✓ the data
- ✓ the ability to change

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

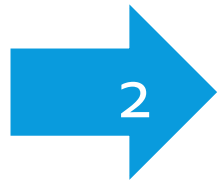


ETUDE

Approche de l'étude



pour chaque processus



en fonction de scénarios d'affaires
spécifiques



inventaire des transferts de
compétences

Du secteur financier

POSITIONNEMENT

MODIFICATIONS/PROCESSUS DANS LE SECTEUR FINANCIER

MÉTHODE

NON	OUI
Profil de compétence métier Profil de qualification Classification de fonctions	Changements dans les compétences
Hypes et platitudes	Description détaillée et motivée des changements
Par fonction Par métier	Par processus
Boule de cristal	Méthodologie standard Basée sur scénarios
Vision d'expert externe	Info du secteur (8 à 10 + 5 + 24)
Exercice purement académique	Débouche dans un plan d'action concret avec engagements des parties prenantes

MÉTHODE (1) : PROCESSUS

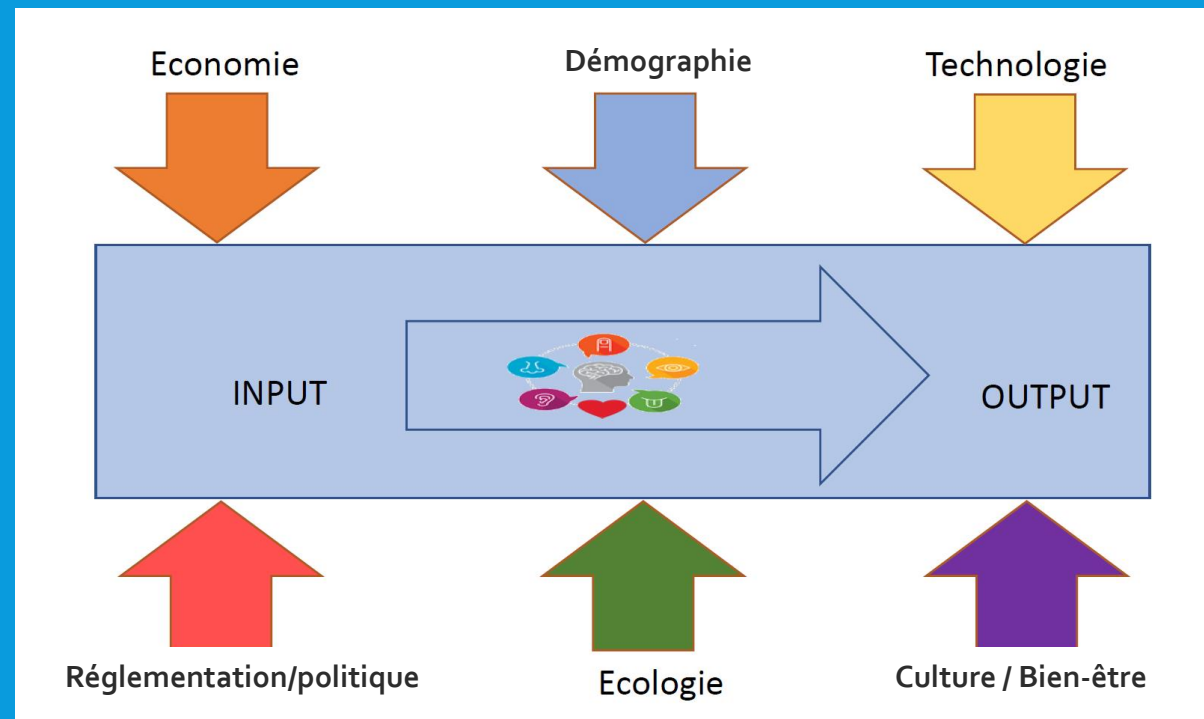
= succession d'étapes intemporelles et indépendantes de la structure organisationnelle.

La sélection des processus se passe sur base de 5 éléments

	Emploi	Spécifique au secteur	Intensité de la connaissance	Importance stratégique	Sujet à changements
Exercice fonction de contact avec le client	👤👤👤	📁📁	📁📁	🎯🎯🎯	📈📈
Back-office préparation et traitement transactions financières	👤👤👤	📁📁	📁📁📁	🎯🎯	📈📈📈
Gestion et traitement des plaintes	👤👤	📁📁📁	📁📁	🎯	📈📈
Développement de produits financiers standards + types de produit	👤	📁📁📁	📁📁📁	🎯🎯🎯	📈📈
Envoi d'avis financiers	👤	📁📁📁	📁📁📁	🎯🎯🎯	📈
Développement de logiciel pour fonctions primaires	👤👤	📁📁	📁📁📁	🎯🎯🎯	📈📈
Protection des 'assets'	👤	📁📁	📁📁📁	🎯🎯🎯	📈📈

METHODE (1) ; CHANGEMENTS OU TENDANCES

TENDANCES PERTINENTES À L'ÉTUDE:



MÉTHODE (1); TENDANCES CHEZ BE FIN

- **Technologie;** plate-forme, Big Data, mobile, IA
- **Economique;** petit vs grand, en temps réel, partage
- **Image;** Méfiance, peur de l'avenir
- **Réglementation;** standardisation transparence
- **Rechercher un but supérieur;** durabilité
- **Démographie;** 40 plus, multi-générationnel, compétences digitales ?

Mpiris

Informing policy choices
through innovative social science research



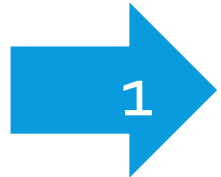
FLANDERS
INNOVATION &
ENTREPRENEURSHIP



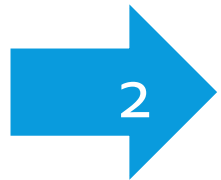
Clusters for Innovation

ETUDE

Approche de l'étude



pour chaque processus



en fonction de scénarios d'affaires
spécifiques



inventaire des transferts de
compétences

Du secteur financier

POSITIONNEMENT

MÉTHODE (2) : SCÉNARIOS D'AFFAIRES

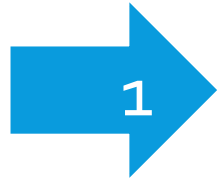
= Choix stratégiques pour anticiper les tendances externes

Les 5 scénarios les plus pertinents ont été sélectionnés :

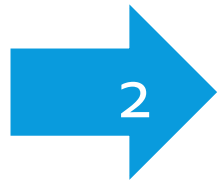
Automatiser les flux digitaux et les analyses numériques (ea. via AI)	11
Digitaliser et uniformiser l'information (standardiser)	7
Parier sur l'agilité de l'organisation (ea. raccourcir le temps de mise sur le marché)	7
Parier sur la communication digitale et mobile avec le client(apps, chatbots, speechbots ...)	7
Offrir des produits plus personnalisés, sur mesure	5

ETUDE

Approche de l'étude



pour chaque processus



en fonction de scénarios d'affaires
spécifiques



inventaire des transferts de
compétences

Du secteur financier

POSITIONNEMENT

MÉTHODE (3) : COMPÉTENCES IDENTIFIÉES

VIA FICHIERS ET TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES

Processus



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

Changement

Description du changement
(tendance; en ligne)

Scénarios d'affaires

Compétences qui changent

EXEMPLE : PAR PROCESSUS – SCÉNARIO MAJEUR

PROCESSUS : DÉVELOPPER LOGICIEL POUR LE BACK OFFICE

SCÉNARIOS

Parier sur l'agilité de l'organisation (ea. raccourcir temps mise sur le marché)	5d
Automatiser les flux digitaux et les analyses numériques (ea. via AI)	3
Valoriser les données historiques et nouvelles par rapport aux tiers (exploiter les données; vendre des (infos sur base des) données)	2
Déployer des partenariats stratégiques/collaborations tant en interne qu'en externe	2
Digitaliser et uniformiser l'information (flux)	2
Sous-traiter des activités	2
Délocaliser des activités	2

EXEMPLE:

PAR PROCESSUS - SCÉNARIO → COMPÉTENCE (1/2)

PROCESSUS: DÉVELOPPER SOFTWARE POUR LE BACK OFFICE
SCÉNARIO : PARIER SUR L'AGILITÉ DE L'ORGANISATION

- **Comment ?** Sous-traiter - Délocaliser – Créer partenariats stratégiques
- **Comment ?** Gestion de projet
 - Projets - Projets avec des externes - Gérer la complexité
 - Nouvelles méthodologies de gestion de projet - faire face à l'incertitude
 - Responsabilité/responsabilité
 - Sens des affaires
- **Comment ?** Collaboration - Répartition géographique
 - Interculturel / Interdisciplinaire – techniques de communication

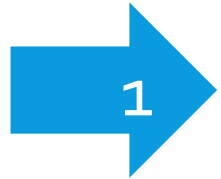
EXAMPLE: PAR PROCESSUS – SCÉNARIO → COMPÉTENCE (2/2)

PROCESSUS: DÉVELOPPER LOGICIEL POUR LE BACK OFFICE SCÉNARIO : PARIER SUR L'AGILITÉ DE L'ORGANISATION

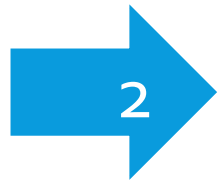
- **Comment ?** Agilité dans la technologie: Automatisation
 - Nouveaux langages et outils de programmation – Capacité d'apprentissage
 - Passer de la construction à la configuration - bien-être
- **Comment ?** Valorisation / omnicanal / digitalisation
 - UX/UI - consultation, empathie
- **Comment ?** Valorisation / pari sur la cybersécurité
 - Créativité, capacité d'apprentissage

ETUDE

Approche de l'étude



pour chaque processus



en fonction de scénarios d'affaires
spécifiques



inventaire des transferts de
compétences

Du secteur financier

POSITIONNEMENT

APERÇU DES POINTS DE VIGILANCE

Compétences interdisciplinaires / consultation interdisciplinaire	Connaître et travailler selon les nouvelles méthodologies de gestion de projet	Nouveaux langages et outils de programmation / solutions de sécurisation
Travail interculturel	Voir une vue d'ensemble	Expertise de domaine spécialisé
Gestion des outils de communication digitales	Sens des affaires	Attentes d'apprentissage plus élevées
Bien-être Implication / responsabilité	Expérience utilisateur / capacité d'empathie	Travailler avec des données digitales / capacités d'analyse numériques
Communiquer de façon convaincante	Aptitudes commerciales	Sensibilisation aux cyber-risques/ Réflexion créative autour des risques

PISTES D'ACTION

- **Réseautage** : compétences interdisciplinaires, consultation et travail, vue d'ensemble.
- Créer une **culture d'apprentissage positive et des opportunités d'apprentissage** : Apprendre tout au long de la vie devient la nouvelle norme au vu des attentes d'apprentissage plus élevées
- **Image de marque sectorielle** : Attirer de nouveaux talents, grâce à l'éducation à l'afflux et à l'afflux d'autres secteurs.
- **Sensibiliser** les partenaires de formation, les managers et éducation aux compétences en évolution.
- Sensibiliser sur la **gestion de projet** et le travail 'en mode projet'



- Innover par le biais **d'organisations de réseau**.
- **Innover** par l'empathie et des stages d'expérimentation, des concours, des hackathons, créer du temps et de l'espace pour apprendre et pour faire des erreurs, de vrais cas d'affaires
- Innover en faisant attention à la **perception** qui vit par rapport aux perspectives d'emploi, au recyclage des 40 à 50 +, aux parcours de carrière ambitieux pour les nouveaux arrivants, à la démythification du digital
- Innover : **sens de l'urgence**
- Innover par une attention ciblée au développement et à l'organisation de **projets**, l'auto-fixation d'objectifs et de feuilles de route et moins sur le travail en groupe - autour d'un thème

CONTACT



Ellen Thijs

thijsellen@gmail.com

0473 26 51 54

Mpiris Informing policy choices
through innovative social science research

Johan Desseyn

Johan.desseyn@mpiris.be

0485 92 85 41

PRÉVISIONS DE COMPÉTENCE POUR L'ÉCOSYSTÈME BANCAIRE ET D'ASSURANCE



MERCI !