

Fopas, your Assurance to Learn & Evolve for Change and Balance

FOPAS, UW BLIK OP DE TOEKOMST



Sector studie 2012 - Verzekerd op weg naar 2020 Etude sectorielle 2012 – Assurance en route vers 2020



Output: expertisecentrum over jobs en competenties
Output: centre d'expertise des métiers et des compétences



Fopas en haar observatorium voor beroepen

Fopas et son observatoire des métiers



Meerwaarde C-profiel - Valeur ajoutée des profils



Doel - But



Opdrachten - Missions



Competenties - Compétences



Doorgroeikansen - Opportunités d'évolutions



Competenties voor blijvende inzetbaarheid
Compétences pour une employabilité durable



bf
UVIO

un eil sur DEMAIN

13
heures

2021 – TENDANCES DU SECTEUR DES ASSURANCES



TENDANCES DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE

- Marché mature et saturé
- Pression sur la rentabilité
- Forte concurrence, nouveaux acteurs
- Nouveaux écosystèmes
- Réglementation plus sévère



PUSH & PULL TECHNOLOGIQUE

- ♦ Croissance exponentielle des technologies numériques hyper-connectées, tech. com. mobiles, IOT, wearables, ...
- ♦ Avancée de l'IA, algorithmes plus complexes
- ♦ Big data, ordinateurs surpuissants
- ♦ Usage accru des data sciences
- ♦ Impact des disruptives insurtechs



BESOINS DIVERSIFIÉS DE LA CLIENTÈLE

- Mode de vie hybride et hyper connectée
- Nouveaux types de risques engendrés par une nouvelle façon de vivre, habiter, travailler et entreprendre
- Consommateur plus assertif et exigeant
- Assuré mieux informé grâce aux réseaux sociaux et aux associations de défense de consommateurs
- Exigence v-à-v du service

REACTION DES ENTREPRISES

- ♦ Attention accrue sur les chaînes de production
- ♦ Augmentation de la productivité par la digitalisation et la standardisation
- ♦ Accent sur le contrôle des coûts, le ROI, les KPI ...
- ♦ Constructions de réseaux partenaires, (cross industry)

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET INNOVATION

- Introduction de nouvelles technologies dans le métier des assurances
- Transformation transversale en entités cross business
- Introduction de nouveaux business & services modèles
- Usage d'IA & data science pour l'affinage de la segmentation de la clientèle, la personnalisation, l'anticipation, des assessments, la gestion des sinistres, la détection de fraudes, la prise de décisions managériales
- Développement et intégration de solutions digitales intelligentes

CUSTOMER CENTRICITY : LE CLIENT AU CENTRE

- ♦ Numérisation apd service client (24/7)
- ♦ Introduction d'une nouvelle offre de services étendue et de solutions d'assurances adaptées
- ♦ Contacts rapides à l'aide d'interactions multicanaux
- ♦ Combinaison d'expertise métier, de compétences numériques et de soft skills
- ♦ Attention pour la flexibilité et le développement des professionnels de l'assurance



2021 – TRENDS IN DE VERZEKERINGSSECTOR

TRENDS VERZEKERINGSMARKT

- ◆ Mature, verzadigde markt
- ◆ Druk op rentabiliteit
- ◆ Sterke competitie, nieuwe spelers
- ◆ Nieuwe ecosystemen
- ◆ Strakker regelgevend kader

TECHNOLOGISCHE PUSH & PULL

- ◆ Exponentiële groei in virtuele, digitale, hyper-connected technologieën, mobile com. tech., IOT, wearables ...
- ◆ Opmars AI, complexe algoritmen
- ◆ Big data, kwantum computers
- ◆ Toenemend gebruik data science
- ◆ Impact disruptieve insurtechs

DIVERSITEIT KLANTENBEHOEFTE

- ◆ Hybride en hyper connected lifestyle
- ◆ Nieuwe risico's door andere manieren van leven, wonen, werken en ondernemen
- ◆ Mondige, kritische consument, verzekerde
- ◆ Beter geïnformeerd via social networks en consumentenorganisaties
- ◆ Veeleisend t.a.v. service

REACTIE VERZEKERINGS-ONDERNEMINGEN

- ◆ Aandacht voor performante procesketens
- ◆ Verhogen productiviteit door digitalisering en standaardisering
- ◆ Focus op kostenbeheersing, aandacht voor ROI, KPI's
- ◆ Uitbouwen netwerken met partnerships (cross industry)
- ◆ Focus op risk management, data protection, cyber security

DIGITALE TRANSFORMATIE EN INNOVATIE

- ◆ Introductie nieuwe technologieën in verzekeringsbusiness
- ◆ Transversale digitale transformatie cross businessentiteiten
- ◆ Introductie nieuwe business en servicemodellen
- ◆ Gebruik AI, data science voor verfijnde klantenprofilering, personalisering, voorspellingen, assessments, schadebeheer, fraudebestrijding, managementbeslissingen, ...
- ◆ Ontwikkeling en integratie intelligente digitale oplossingen

CUSTOMER CENTRICITY: KLANT CENTRAAL

- ◆ Digitaliseren vanuit klant- en servicegerichtheid (24/7)
- ◆ Introduceren van nieuw, aangepast aanbod verzekeringsoplossingen en diensten als uitgebreide service
- ◆ Snelle interactie via omnichannel contactvormen
- ◆ Combinatie van vakexpertise, digitale skills en soft skills
- ◆ Aandacht voor wendbaarheid, weerbaarheid en zelfredzaamheid van verzekeringsprofessionals





Informatiebronnen - Sources d'information

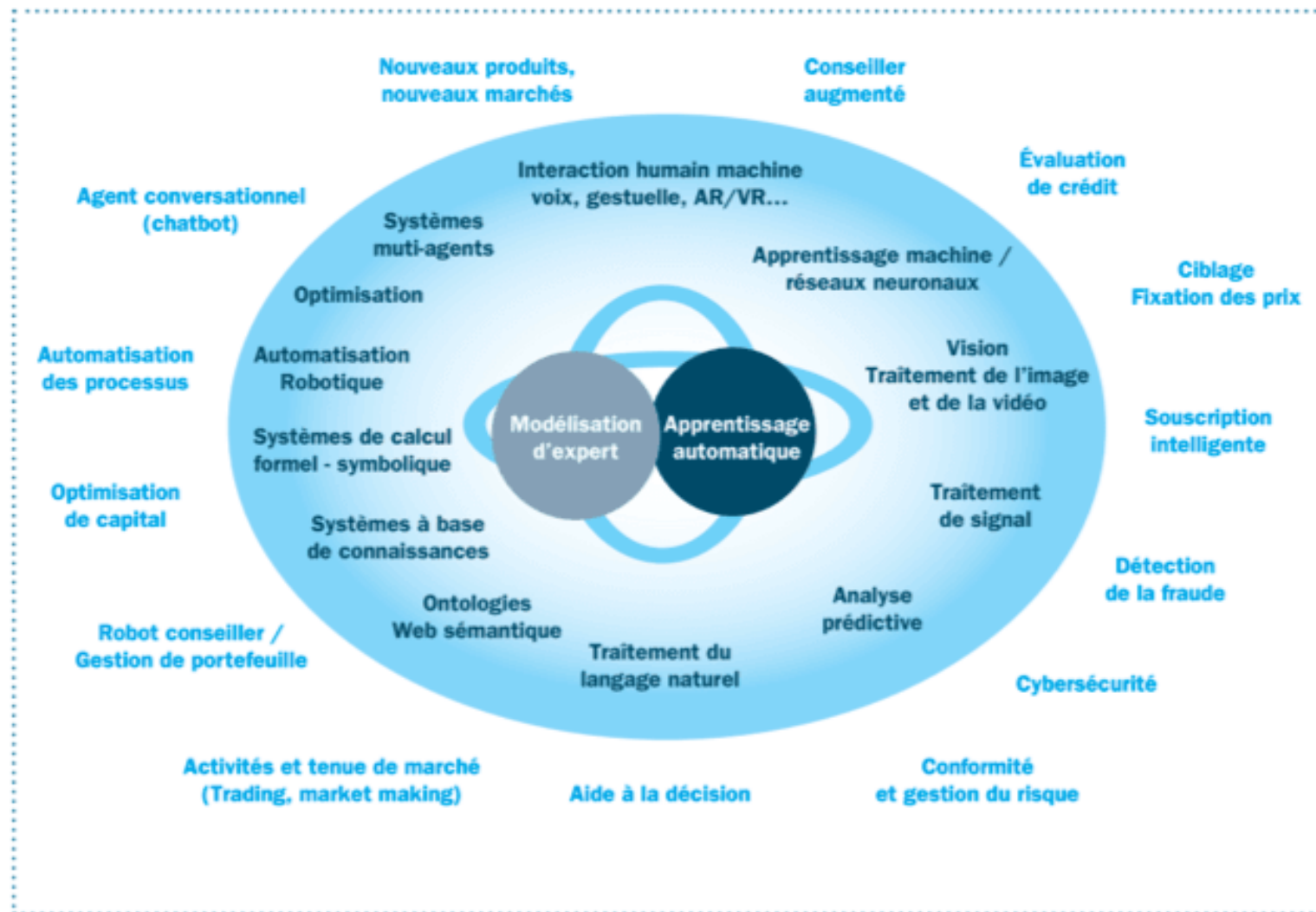
- Jaarverslagen: Fopas, Assuralia, Febelfin
 - Trends in finance en insurance: McKinsey, Gartner, Accenture e.a.
 - Frans Observatorium Verzekeringen
 - EU Digital Competence Framework
 - AI en Ethiek: La Fabrique d'Assurance
 - Talent Hive: ESF
 - Be the change: Agoria
- Rapports annuels: Fopas, Assuralia, Febelfin
 - Tendances en finances et assurances: McKinsey, Gartner, Accenture, e.a.
 - Observatoire français de l'assurance
 - EU Digital Competence Framework
 - IA et Ethique: La Fabrique d'Assurance
 - Talent Hive: ESF
 - Be the change: Agoria



6 functiefamilies – 6 familles de fonction
76 competentieprofielen – 76 profils de compétences



Impact Fintech



Bron – Source: Livre blanc IA



FONCTIONS COMMERCIALES & MARKETING

COMMERCIELE & MARKETING FUNCTIES



Insurtech met impact op nieuwe businessmodellen.

AI en big data in product development, marketing, verkoop.

- Customer journey, UX/UI, e-insurance
- AI, data science, nieuwe types data voor klantenprofilering, segmentering assessments, predictie, personalisering
- Verkopen met digitale sales support tools, omnichannel interactie, chatbots
- Focus op 'extended services' – cross selling
- Digitale skills
- Soft skills
- Kennis regelgeving, risico- en kostenbeheersing
- Ethisch bewustzijn t.a.v. AI

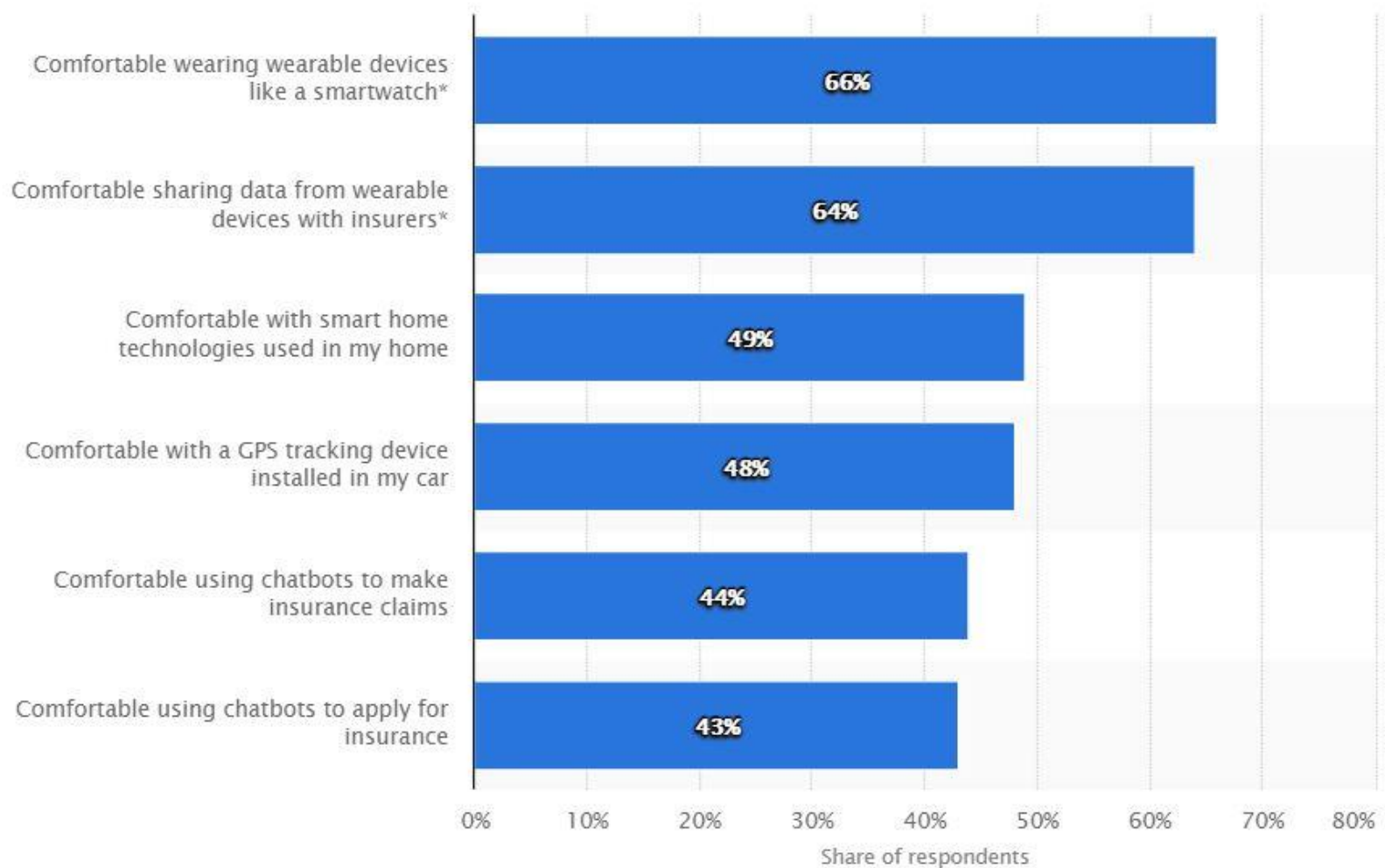
Insurtech impactant de nouveaux business modèles.

IA et big data impactant le développement produits, le marketing, l'approche commerciale

- Customer journey, UX/UI, e-insurance
- IA, data science, nouveaux data pour profilage des clients, assessments de segmentations, prédictibilité, personnalisation
- Vente à l'aide d'outils de support numériques, interactions multicanaux, chatbots
- Attention pour les 'extended services' – cross selling
- Compétences numériques
- Soft skills
- Connaissance de la réglementation, gestion des coûts et des risques
- Conscience éthique v-à-v de l'IA



Insurance Chatbots Applications 2021



FONCTIONS TECHNIQUES DE L'ASSURANCE

VERZEKERINGSTECHNISCHE FUNCTIES



Selfcare door de verzekerde zelf.
AI en data bij analyses, beoordeling, controle en regeling van schade, meer tijd voor advies, preventie en bijstand.

- Snelle respons, grote beschikbaarheid
- Verdiepte domeinexpertise
- Adviesvaardigheden
- Digitale en navigatie skills
- Interactie met digitale tools
- Omnichannel contactvaardigheden met aangepaste spreek- en schrijfstijl
- Klant- en servicegerichtheid
- Boosten van zelfredzaamheid van de klant
- Waakzaamheid mbt regelgeving, risico's, fraude

Autonomie de l'assuré (selfcare). IA et data pour l'analyse, l'évaluation, le contrôle et la gestion des sinistres, plus de temps pour le conseil, la prévention et l'assistance.

- Réactivité rapide, grande disponibilité
- Expertise domaine approfondie
- Expertise conseil
- Compétences en navigation numérique
- Interaction avec les outils numériques
- Compétences de contact tant écrites que verbales omni-canaux
- Orientation client/services
- Stimulation de l'autonomie des clients
- Vigilance vis-à-vis des risques, règlements et fraudes





FONCTIONS ICT FUNCTIES



Exponentionele vraag naar ICT oplossingen door explosie data, AI toepassingen, digitale transformatie

- Mee zijn met nieuwe ICT technologieën, insurtech, nieuwe development tools, programmeertalen, agile
- Meedenken voor intelligente digitale oplossingen doorheen de volledige activiteitenketen en voor online, omni-channel interactie
- Sterke affiniteit met de business
- Inzetten van AI gedreven development, werken met complexe algoritmen, data science
- Focus data en cyberbeveiliging
- Evangeliseren digitale transformatie

Recours exponentiel aux solutions ICT suites à l'explosion du data, des applications IA, de la transformation numérique

- Suivi des nouvelles technologies ICT, insurtech, développement de nouveaux outils, langages, 'agile'
- Réflexion sur des solutions digitales intelligentes pour chaque maillon de la chaîne de production ainsi que pour les interactions multicanales en ligne
- Forte affinité avec le business
- Implémentation de développements IA, maîtrise d'algorithmes complexes, data science
- Attention à la cyber sécurité et à la sécurité data
- Evangélisation de la transformation digitale



INSURANCE



FINANCE CONTROL COMPTABILITE

FINANCIEN CONTROLE BOEKHOUDING



Fintech systemen, stringente regelgeving met focus op controle en transparantie, inzet financiële expertise voor kostenbesparing en efficiëntieverbetering

- Digitale skills voor financiële-technische ICT systemen
- Verschuiving van verwerking naar controle en verrijking data
- Mindset gericht op veiligheid data en financiële transacties, transparantie in rapporteringen, aansprakelijkheid
- Kennis wettelijke verplichtingen
- Gebruik maken van data science
- Digitale reporting skills
- Advies en change management gecombineerd met financiële expertise voor kostenbesparing en efficiëntieverbetering business

Systèmes fintech, réglementation plus stricte avec attention accrue sur le contrôle et la transparence, implication de l'expertise financière en vue de gestion des coûts et de l'amélioration de l'efficacité

- Compétences numériques pour systèmes de techniques financières ICT
- Glissement de la transformation vers le contrôle et l'enrichissement data
- Attention dirigée vers la sécurité des data et des transactions financières, transparence dans les comptes rendus, responsabilisation
- Connaissance des obligations légales
- Usage des data sciences
- Compétences en reporting numérique
- Conseil et change management combinés avec expertise en gestion des coûts et amélioration de l'efficacité business







STAFF & SUPPORT



Bieden van toegevoegde waarde en ontzorgen van anderen

- Focus op inhoudelijk, controlerende en coördinerende taken
- Centraal aanspreekpunt, 'hub' voor interacties met alle stakeholders
- Stroomlijnen veelheid aan info, data en content
- Opvolgen procedures, budget, opmaak rapporteringen, opvolgen van dossiers
- Sterke digitale skills
- Meertaligheid
- Grote zelfstandigheid, zelfredzaamheid en veerkracht

Offre de valeur ajoutée et soutien aux collaborateurs

- Concentration sur le contenu, tâches de contrôle et de coordination
- Point de contact central, 'hub' d'interactions avec tous les acteurs concernés
- Rationalisation du flux d'informations, des data et des contenus
- Suivi des procédures, du budget, rédaction de rapports, suivi de dossiers
- Compétences numériques développées
- Multilinguisme
- Autonomie importante, autosuffisance et résilience







Talentontwikkeling, organisatie ontwikkeling, support digitale transformatie

- Sterke affiniteit met business
- Inlevingsvermogen medewerkers
- Change management: faciliteren van digitale en organisatorische transformaties, nieuwe werkorganisatie- en samenwerkingsvormen, nieuwe managementconcepten
- Hybride HR-expertise:
 - Aantrekken van gespecialiseerd talent, talentontwikkeling
 - Performance management
 - Interactieve leervormen
 - Kwaliteit van het werk
 - Diversiteit in werkrelaties
 - Welzijn
 - Loopbaanbegeleiding
 - Coaching

Développement des compétences, développement de l'organisation, soutien de la transformation numériques

- Forte affinité avec le business
- Sens de l'empathie v-à-v des collaborateurs
- Change management: faciliter la transformation organisationnelle et numérique, nouvelle organisation du travail et nouvelles formes de collaborations, nouveaux concepts managériaux
- Expertise RH hybride:
 - Attirer des compétences spécialisées manquantes, développement des compétences
 - Management des performances
 - Formes d'apprentissages interactives
 - Qualité du travail
 - Diversité dans les relations au travail
 - Bien-être
 - Accompagnement de carrière
 - Coaching





AUTRES PROFESSIONS - ANDERE BEROEPEN

Medewerkers

- Digitale skills met snelle navigatie
- Soft skills: inlevensvermogen, service en klantgericht, communicatief, oplossingsvermogen, samenwerking en zelfleiderschap
- Commerciële skills
- Kennis regelgeving
- Waakzaamheid mbt risico's, beveiliging, fraude
- Open mind voor verandering
- Inzet voor leven-lang-leren
- Zelfredzaamheid en weerbaarheid

Collaborateurs

- Compétences digitales et navigations rapides
- Soft skills: empathie, orientation service client, communicativité, ingéniosité, collaboration et autogestion
- Compétences commerciales
- Connaissance des réglementations
- Vigilance v-à-v des risques, de la sécurité et des fraudes potentielles
- Ouverture au changement
- Engagement v-à-v de la formation continue
- Autonomie et résilience





AUTRES PROFESSIONS - ANDERE BEROEPEN

Leidinggevenden

- Leiderschap in begeleiding transitie
- Toepassen van nieuwe managementtechnieken
- Integratie nieuwe digitale tools
- Performance management
- Transparante rapporteringen obv. dashboards, KPI's, ROI
- Waarderend leiderschap
- People management
- Coaching
- Soft skills

Fonctions dirigeantes

- Leadership dans l'accompagnement des transitions
- Mise en place de nouvelles méthodes de management
- Intégration de nouveaux outils numériques
- Comptes rendus transparents à l'aide de tableaux de bord, de KPI et attention au ROI
- Leadership valorisant
- People management
- Coaching
- Soft skills

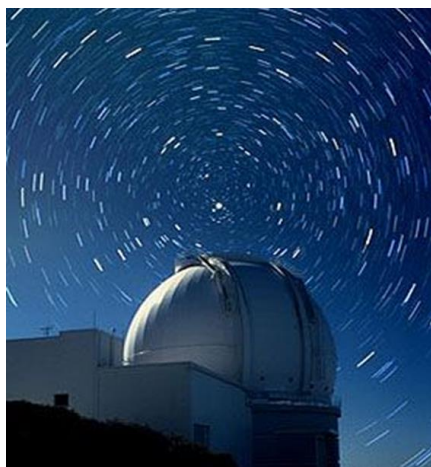


Bezoek het Observatorium - Visitez l'Observatoire

<https://www.observo.be/category/competenciecategorieen/verzekeringstechnisch/>



•
Zoek de poolster als ankerpunt voor je eigen route.
Het observatorium als jouw oriëntatiecentrum voor de
ontwikkeling van je competenties, je leertraject en je
loopbaanontwikkeling.



Repérez l'étoile polaire comme point d'ancrage pour votre
route. Utilisez l'observatoire comme centre d'orientation
pour le développement de vos compétences et de votre
carrière.

Wat staat er op jouw business card in de toekomst?

Que trouvez-vous sur votre carte de visite du futur ?





ICT: C3PO – Chief Power Plugs & Patches Officer, Ethical Hacker, Dr Fix, Security Princess, Digital Prophet, Digital Evangelist

Marketing & Communication: Explorer, Futurist, Dream Alchemist, Viceroy of Research, Storyteller, Social Media Engager, Chief Chatter

Sales: Head of Growth, Creator of Opportunities, Cast Member, Head of Customer Wow

Finance: Master of Coin, President of Revenue

HR: Culture & Geek Resource Manager, Employee Experience Designer, Chief People Pleaser, Chief Listener, Chief Heart Officer

Assistant: Captain of Multitasking, Image Officer, Executive Sherpa, Workflow Guru





un eil sur DEMAIN

13
heures

Bedankt voor jullie aandacht – Merci de votre attention