

Customer case Belfius

Voor z'n moderne core bank investeert Belfius in eigen talent

Als gevestigde waarde in het Belgische financiële landschap, innoveert Belfius Bank en Verzekeringen permanent. Zo bouwt men onder meer een moderne bank die werkt met toekomstbestendige technologieën. Belfius wou daartoe meer interne kennis opbouwen over Java en open systemen. In dat kader heeft de bank een omscholingstraject opgezet voor ontwikkelaars en analisten met een achtergrond in COBOL of mainframesystemen. De bank klopte aan bij Inetum-Realdolmen om hen hierbij te ondersteunen. Intussen zijn al bijna 30 medewerkers succesvol omgeschoold. Dat geeft de bank extra slagkracht om de toekomst te trotseren.

Een bewuste keuze

Belfius werkt aan een moderne 'core bank' gebaseerd op verschillende nieuwe technologieën waar nieuwe specialisten voor nodig zijn. In plaats van een rekruteringscampagne op te zetten, koos de financiële instelling voor interne omscholing. Marian Bevernage, IT Knowledge en Training Manager, vertelt: "In een snel veranderende IT-markt willen we onze medewerkers maximale carrièrekansen bieden. Bovendien is het Core Bank-project iets waaraan we met heel de bank willen bouwen. Omdat we de kennis rond Java en open systemen niet voldoende in huis hadden, besloten we het Java Reskilling Program op te zetten. Daarmee wilden we onze specialisten in COBOL en mainframetechnologie omvormen tot volwaardige Java-experts. Om die expertise aan te leren en ons te ondersteunen in het organiseren van dit trainingstraject zochten we een partner met voldoende kennis van zaken en bewezen ervaring. Die vonden we in Inetum-Realdolmen."

Zowel een rationeel als emotioneel traject

Een RFP naar vijf partijen moest uitsluitsel geven met wie men in zee zou gaan, aldus Marian Bevernage: "We werkten met de vanzelfsprekende criteria. Een leverancier moest ervaring hebben met gelijkaardige projecten, expertise in het aan te leren onderwerp, een kwalitatief voorstel, aanvaardbare deadlines, sterke prijs... al deze zaken stonden op de verlanglijst."

"Daarnaast vonden we het belangrijk om extra aandacht te hebben voor het emotionele zijtraject dat aan deze omscholing vasthing.

Onze studenten zouden op korte tijd een enorme hoeveelheid informatie moeten verwerken. Ze moesten ook een nieuwe manier van werken gewoon worden – van lineair programmeren naar object-georiënteerd denken. Ze veranderen in essentie van job en zo worden mensen die al 30 jaar expert zijn, plots terug beginners. Dat vraagt best veel mentale weerbaarheid. Een partner met oog voor deze psychologische kant was dus broodnodig."

De eerste indruk is belangrijk

Met een goede score op alle vooropgestelde criteria en een uitstekend voorstel om het opleidingstraject aan te pakken met een trainer en een coach, kon Inetum-Realdolmen de opdracht verzilveren. Ook de aanpak tijdens de RFP-fase was al overtuigend voor Bevernage: "Al in de verkennende gesprekken viel ons de reactiesnelheid op, de flexibiliteit en de down-to-earth, praktische benadering. Daar hechtten we veel belang aan en dat gaf Inetum-Realdolmen uiteindelijk het voetje voor."

"Al in de verkennende gesprekken viel ons de reactiesnelheid op, de flexibiliteit en de down-to-earth, praktische benadering. Daar hechtten we veel belang aan en dat gaf Inetum-Realdolmen uiteindelijk het voetje voor."

MARIAN BEVERNAGE,
IT KNOWLEDGE & TRAINING MANAGER BELFIUS
VIA SIRCLE

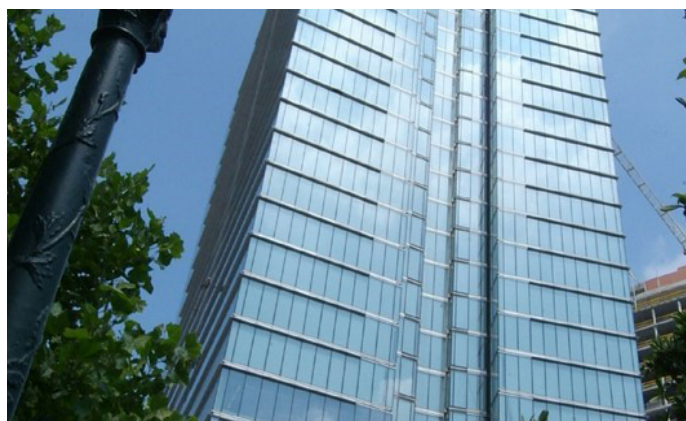
Vier waves, 27 succesvolle omscholingen

"In totaal organiseerden we vier opleidingstrajecten sinds 2018. Na een interne oproep, motivatiegesprek en een test, organiseerden we een kick-off- waar we de trainer en de coach aan de studenten voorstelden. Daarna ging de echte training van start die we met Inetum-Realdolmen uitwerkten. Gespreid over ongeveer vier maanden wisselden theorie en oefendagen elkaar af. Ook zelfstudie en evaluaties zaten mee in het pakket. Dat alles culmineerde in een demonstratie voor een jury waarin de studenten een grote, geïntegreerde oefening maakten. Van de 30 medewerkers die zich over de vier trainingsgolven inschreven, rondden er 27 het traject af. Een slaagpercentage van 90 procent", aldus Marian Bevernage.

Daar zat de combinatie van trainer en coach zeker voor iets tussen, weet Jeroen Van Gompel, Application Engineer, een van de deelnemers aan het meest recente traject: "De trainer gaf de uitleg, de coach was er om onze vragen tijdens de opleiding te beantwoorden. Die tandem werkte zeer goed en ik heb veel hulp gehad aan de coach."

Aandacht voor het psychologische aspect

Voor veel van de studenten bracht de opleiding wel wat stress en onzekerheid mee. Aandacht voor de emotionele kant van de opleiding was inderdaad van belang. Die aandacht was er zeker, volgens Alex Vos, Technical Designer: "Van een wereld die geen geheimen meer had en waar ik 35 jaar in leefde, ging ik naar een compleet onbekend terrein. Dat is zeer overweldigend en vergt een serieuze aanpassing. Nu ik in mijn nieuwe job zit, heb ik eindelijk de oude job losgelaten. Als het tijdens de opleiding wat moeilijk werd, maakten de trainer en de coach steeds ruimte voor een gesprek met elke student in kwestie. Ze hadden ook aandacht voor wat elke cursist als 'comfortabel' aanvoelde. Stelde je tijdens de online lessen bijvoorbeeld liever geen vraag voor de hele groep, dan werden er break-outmomenten georganiseerd om je vraag te kunnen stellen."



Snel naar remote learning

"Toen corona roet in het eten gooide," gaat Marian Bevernage verder, "werd de training even uitgesteld. Wanneer het duidelijk werd dat de lockdown niet snel ging verdwijnen, heeft Inetum-Realdolmen het programma online via live video verdergezet. Met succes, trouwens."

Alex Vos beaamt dat video werkt: "Voor de lockdown hadden we nog een paar dagen klassikale les. De overstap naar remote learning bracht enkele voor- en nadelen met zich mee. We hadden wat minder steun van de coach omdat die moeilijker kon rondlopen om vragen te beantwoorden. Het bracht met zich mee dat een vraag met heel de groep behandeld werd. Al bij al was het een zeer leerrijke vier maanden met voldoende afwisseling die me toeliet om te scholen naar een nieuwe uitdaging binnen de bank."

"Inetum-Realdolmen werkte actief aan die verbeteringen van het curriculum. In de vierde en meest recente wave zat alles echt goed. Corona zorgde even voor een euvel, maar ook hier vatten ze de koe bij beide horens en zorgden ze voor een oplossing. Hun flexibiliteit en bereidheid om aan cocreatie te doen, liggen mee aan de oorsprong van het succes."

MARIAN BEVERNAGE,
IT KNOWLEDGE & TRAINING MANAGER BELFIUS
VIA SIRCLE

Flexibiliteit om bij te sturen

Niet alles lukte perfect van bij de eerste poging. Dan is er voldoende flexibiliteit nodig om bij te sturen. Zo waren de eerste opleidingsgolven voor Belfius en Inetum-Realdolmen toch nog een leerproces, aldus Bevernage: "In de eerste trajecten vonden we manieren om de opleiding te verbeteren. De inhoud en de volgorde van training werden aangepast, we gingen van verschillende gespecialiseerde trainers naar één vaste trainer, en de aanpak werd meer divers met tools zoals Kahoot, Floobits en meer. We sleutelden voortdurend aan een geïntegreerde aanpak met als doel een duidelijke rode draad doorheen de opleiding. Inetum-Realdolmen werkte actief aan die verbeteringen van het curriculum. In de vierde en meest recente wave zat alles echt goed. Corona zorgde even voor een euvel, maar ook hier vatten ze de koe bij beide horens en zorgden ze voor een oplossing. Hun flexibiliteit en bereidheid om aan cocreatie te doen, liggen mee aan de oorsprong van het succes."

MEER WETEN?

Over Belfius: www.belfius.be

Over Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com