



**REALDOLMEN**  
to get there, together

simplicity  
MAGAZINE

SPECIALE EDITIE  
**FINANCIAL  
SERVICES**

## BESTE LEZER,

De sector van de financiële dienstverlening bevindt zich momenteel in woelig vaarwater. Banken en verzekeraars voelen dat de businessmodellen waarin ze vandaag werken stilaan beginnen te wankelen en dat er nood is aan acceleratie. Ze komen, onder andere door de snelle opkomst van FinTech bedrijven, onder druk te staan om met innovatieve technologie aan de slag te gaan.

Realdolmen wil samen met banken en verzekeraars de digitale uitdaging aangaan. To get there, together; daar draait het bij ons allemaal om. Niet alleen in onze interne werking, maar ook - en vooral - in de samenwerking met onze klanten. Bovendien heeft Realdolmen alle competenties onder één dak om de verschillende technologieën en oplossingen aan elkaar te knopen in één 'connected' visie, afgestemd op de financiële sector. Dat willen we in deze Financial Services editie van Simplicity Magazine onder de aandacht brengen.

Zoals gebruikelijk hebben we eerst bij enkele onafhankelijke experts gepolst naar de belangrijkste trends in de sector. Zo gingen we te rade bij Alain Grijseels, Head of IT bij de financiële toezichthouder FSMA en bij Wauthier Robyns, Spokesman bij Assuralia. Bart-Jan Engelen van ING Wholesale Bank vertelde ons hoe ING WB - o.a. met de hulp van Realdolmen - inspeelt op de veranderingen in de financiële dienstverlening.

Vervolgens komen onze eigen mensen aan het woord. Zij vertellen u hoe Realdolmen zich intern organiseert om de financiële sector te helpen met hun digitale transformatie. Technologie speelt hierin een belangrijke rol, maar het gaat om veel meer dan technologische oplossingen zonder meer. Van een partner als Realdolmen verwachten bedrijven advies zodat ze de juiste keuzes kunnen maken. Technologie moet relevant inzetbaar zijn en bijdragen tot de strategische doelstellingen van een onderneming.

Tot slot lichten onze experts de toepassingen en diensten toe die we specifiek voor de financiële sector hebben ontwikkeld of aangepast, in functie van hun specifieke noden. Hoe wordt u als bank of verzekeraar "customer-centric"? Waarom is de bank als platform de toekomst van de financiële dienstverlening? Welke rol spelen de FinTech bedrijven in de digitale transformatie? Hoe zit het met de spelregels rond privacy en security in de Cloud? Wat te denken over blockchain? Welke rol kan IT outsourcing spelen voor banken in de 21<sup>ste</sup> eeuw? ...

Realdolmen gaat graag samen met u de uitdaging aan om op deze - en nog veel meer - vragen een antwoord te bieden.

To get there, together!  
**Marc De Keersmaecker,**  
 General Manager van Realdolmen

**EDITORIAL** 02

### TRENDS

**Wat zijn de belangrijkste evoluties van het moment in Financial Services?**

FSMA - Interview met Alain Grijseels 04

Assuralia - Interview met Wauthier Robyns 06

Realdolmen helpt ING Wholesale bank bij digitale innovatie 07

**WAAROM REALDOLMEN?** 09

**Hoe stemt Realdolmen zijn organisatie en aanpak af op de noden van de Financial Services sector?** Interview met Tim Claes & Josef Szekeres

### OPLOSSINGEN & TOEPASSINGEN

**Welke specifieke producten en diensten biedt Realdolmen aan in Financial Services?**

Uw klant staat centraal in bank- en verzekeringsproducten 12

De toekomst van de financiële dienstverlening: de bank als platform (Connected Company) 18

Samenwerking is de verzekeringspolis voor de financiële sector 22

Performantietesten laten uw bank groeien 26

Digitalisering en strengere regulaties stellen Identity and Access Management op scherp 28

Privacy en security in de cloud: Hoe zit het met de spelregels? 30

Rflow: Gegevens als vertrekpunt voor een optimale bedrijfstransformatie 35

Blockchain: revolutie of evolutie? 38

De rol van IT outsourcing voor banken in de 21<sup>ste</sup> eeuw 40

# VAN LOKET naar internet

Interview met **Alain Grijseels**,  
Head of IT, **FSMA**

Worden bankiers vervangen door robots? Kun je binnenkort gewoon bij Amazon een autoverzekering afsluiten? En betaal je dan in dollars, euro's of... bitcoins? In de financiële wereld zorgt technologische vernieuwing de laatste tijd steeds vaker voor beroering. Moeten we ons zorgen maken of ons net verheugen op al die nieuwe snufjes? We vroegen het aan Alain Grijseels, hoofd van de informaticadienst van de financiële toezichthouder FSMA.

Banken en beleggingsmaatschappijen gaan zoveel mogelijk online omdat ook de consument dat steeds vaker doet. Via het internet kunnen ze makkelijk zelf hun bankrekening of verzekeringspolis beheren, hun beleggingen opvolgen, enzovoort. Maar hoe ver kan deze evolutie gaan? Worden bankiers straks allemaal vervangen door robots?

"Oh, maar er zijn al robots in de banken- en beleggingswereld, hoor", vertelt Alain Grijseels van de FSMA, de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, die er

samen met de Nationale Bank van België op toeziet dat alles correct verloopt in de Belgische financiële wereld. "Wanneer klanten bijvoorbeeld een beleggingsadvies vragen, wordt dat namelijk steeds vaker op een geautomatiseerde manier – met andere woorden: door slimme software, gekoppeld aan de nodige informatiebronnen – opgevangen."

## Te laat of niet?

De grootste vernieuwingen in de financiële wereld komen van zogenaamde fintechbedrijven: start-ups die een businessmodel



**"Vroeger kon je jaren teren op een technologische innovatie, tegenwoordig hoogstens enkele maanden."**

Alain Grijseels, FSMA

hebben opgebouwd op één sterk idee, of technologiebedrijven die zich specialiseren in financiële diensten. Experts zoals Bart-Jan Engelen van ING (zie het artikel op pagina 7) menen dat de banken op dat vlak de boot hebben gemist. "Moeilijk te zeggen", vindt Grijseels. "Ze hebben alleszins al initiatieven genomen om mensen aan te zetten tot innovatie. Maar een vliegdekschip heeft nu eenmaal meer tijd en ruimte nodig om te keren dan een kleine cruiser. Daarom werken nu bepaalde van hen met innovatie-incubatiecentra, waarbij vaak mensen met een businessachtergrond gekoppeld worden aan meer technologisch onderlegde mensen voor het uitwerken van interessante innovatieve nieuwe ideeën. Op die manier slagen ze er toch in om innovatief te zijn."

Innoveren is eigenlijk een aartsmoeilijke opdracht voor bedrijven in de financiële sector. Want innoveren betekent: proberen, experimenteren, en dus ook af en toe falen. En toch moeten financiële instellingen boven alles vertrouwen uitstralen. "Het is inderdaad niet evident om die beide opdrachten te combineren", zegt Grijseels. "Veel hangt af van de betrouwbaarheid van de nieuwe digitale producten die ze op de markt brengen. In tegenstelling tot bedrijven in andere sectoren kunnen banken zich niet veroorloven om half afgewerkte producten op de markt te brengen."

## Overall bedreigingen

Fintechbedrijven vormen niet de enige bedreiging. Daarnaast duiken namelijk ook grote technologiebedrijven zoals o.a. Apple & Google op in het financiële landschap. "Naast Apple en Google zijn er nog heel wat andere bedrijven die die stap hebben gezet. Kijk maar naar PSA bijvoorbeeld,



De CIO evolueert van "Chief Information Manager" naar "Chief Innovation Manager"

de autogroep waar onder andere Peugeot en Citroën deel van uitmaken. Ook zij hebben de rol van bank aangenomen. Maar ook zij moeten dezelfde regels respecteren als alle andere bedrijven uit de financiële sector. Het probleem is dat een aantal van deze bedrijven groot en grensoverschrijdend actief zijn. Daarom is er een globale aanpak nodig, maar daar wordt volop aan gewerkt op Europees en wereldwijd niveau."

En dan hebben we het nog niet over virtuele munten gehad, zoals bitcoin bijvoorbeeld. Hoe hou je dat onder controle? "Dat zijn producten waar de bankwereld totaal geen grip op heeft", stelt Grijseels. "De consument moet duidelijk beseffen dat dat volledig buiten alle controles – ook de onze – valt. Daar moeten we hen voortdurend op wijzen. De FSMA heeft samen met de Nationale Bank van België al herhaaldelijk gewaarschuwd voor de risico's verbonden aan het gebruik van deze virtuele munten."

## Drukke tijden voor de CIO

Door de steeds grotere rol van nieuwe digitale technologieën wordt de rol van de CIO bij financiële instellingen steeds belangrijker. Waar moet die anno 2017 vooral mee bezig zijn? "Iedereen - en zeker in de bankwereld - is natuurlijk bezig met big data, maar dat roept nogal wat privacy-issues op. De interessantste informatie is immers ons consumptiegedrag; waar geven wij zoal ons geld aan uit? En mogen banken die informatie zomaar verkopen?"

Tegenwoordig experimenteren instellingen op de financiële markten met zogenaamde intelligente contracten, waarbij het advies gebaseerd is op het gedrag van elke individuele consument. Aan de hand van wat men al over hem of haar weet, kan men de klant een belegging of een product aanraden dat best in zijn of haar profiel past. "Zolang het een eerlijk, rechtlijnig

advies blijft in het belang van de consument, is er geen probleem. Het wordt anders als de digitale robot van een instelling voorstellen gaat doen waar ze zelf het meest aan gaat verdienen", zegt Grijseels.

Maar minstens even belangrijk als nieuwe technologieën vindt Grijseels dat CIO's begaan moeten zijn met de organisatie van hun afdeling en de geleverde service aan de business. "IT moet natuurlijk betrouwbaar zijn, de systemen moeten goed presteren. Maar daarnaast moet de IT-strategie aansturen op voldoende agile zijn, zodat systemen gemakkelijk evolueren naargelang de noden van de financiële markten. Agility, een hoge reactiesnelheid t.o.v. veranderingen wordt een van de belangrijkste vaardigheden, terwijl dat vroeger minder belangrijk was. Vroeger kon je een paar jaar teren op technologische innovaties, maar tegenwoordig mag je al blij zijn dat ze na een paar maanden nog niet voorbijgestreefd zijn."

# DIGITALISERING SCHEPT NIEUWE MOGELIJKHEDEN VOOR DE VERZEKERINGSSECTOR

Interview met **Wauthier Robyns**, Spokesman bij **Assuralia**

Terroristische aanslagen en milieurampen kostten de verzekeringssector vorig jaar bijna 450 miljoen euro. Cruciale producten zoals levensverzekeringen kennen een grote terugval. Intussen groeien de administratieve rompslomp en de wetgeving zienderogen, en is de concurrentie online scherper dan ooit. Dat de sector uitdagende tijden beleeft, is een understatement.

Om te overleven, zetten verschillende maatschappijen de stap naar digitalisering, een woord dat recent meestal synoniem stond voor herstructurering. Maar is het enkel slecht nieuws of kunnen die nieuwe technologieën ook de redding van de verzekeraar betekenen? Het antwoord zochten we bij Wauthier Robyns van Assuralia, de beroepsvereniging voor verzekeringsondernemingen.

**Technologie houdt verzekering eerlijker en betaalbaar**

We hoorden tot nu toe vooral over digitalisering praten in de context van grote herstructureringen, bij verzekeraars als AXA, Ergo en P&V. Maar ook verzekeraars die niet herstructureren, zijn volop bezig met digitalisering op verschillende fronten, weet Wauthier Robyns: “Een van de grote vraagstukken is hoe om te gaan met alle

soorten data die je als verzekeraar verzamelt. Neem nu de autoverzekeringen. Tot op vandaag berekenen we de premies voor jonge bestuurders op basis van historische statistieken. Nu is het mogelijk om via een toestel in de auto van de bestuurder data te verzamelen waaruit we zijn rijgedrag kunnen aflezen. Zo genieten jonge voorzichtige chauffeurs van een goedkopere premie.”

Volgens Robyns kunnen verzekeraars ook een grotere rol spelen in de gezondheidszorg. Dat kan volgens hem op twee vlakken: op vlak van hospitalisatieverzekeringen en van verzekeringen bij arbeidsongeschiktheid. “Technologie kan onze klanten helpen om fit te blijven en niet arbeidsongeschikt te worden door enkele parameters zoals hartslag, bloeddruk, cholesterol en dergelijke te monitoren. Vroeger gebeurde dit via de dokter, nu is het mogelijk om dit dagelijks op te volgen en preventief in te grijpen of je levensstijl aan te passen. Op basis van de data die we via de monitoring doorkrijgen, kunnen we premies aanpassen of voordelen toekennen aan klanten met goede resultaten.”

Tenslotte zijn er ook technologische snuffjes die steeds meer opduiken. “We gebruiken steeds meer drones voor inspecties van gebouwen en expertises. Daarnaast ontwikkelen meer en meer verzekeraars een app



“Vroeger werden premies bepaald aan de hand van historische statistieken, nu kan dat met recente en persoonlijke data voor elke verzekeringnemer. Dit maakt verzekeringen eerlijker en betaalbaar voor beide partijen.”

Wauthier Robyns, Assuralia

om met hun klanten te communiceren van premiebetaling tot het regelen van een takelwagen of herinnering om de tuinmeubels binnen te zetten voor de aankomende storm. Zo bouwen ze een band met de klant.”

**Online gevecht om de klant**

En om die band met de klant draait het allemaal volgens Wauthier Robyns. “Verzekeringen zullen niet snel onder de voet gelopen worden door een disrupter zoals AirBnB in de hotelindustrie. Wat wel mogelijk is, en dat gebeurt in andere landen, is dat iemand anders de band met de klant claimt en met deel van de marge gaat lopen. Verzekeraars moeten dus nadenken over hoe ze klanten bij hen of hun distributienetten een verzekering laten zoeken en niet op algemene sites zoals vliegtickets.be.”

Maar volgens Wauthier Robyns heeft deze wolk een gouden rand. “Klanten zoeken on-

line informatie over verzekeringen. Dat biedt verzekeraars de kans om als eerste contact met hen te leggen. Het is dus belangrijk dat ze online aanwezig en bereikbaar zijn, en dat ze hun klanten up-to-date informatie aanbieden. Nadien zien we dat de meeste mensen toch een persoonlijk contact verkiezen om een verzekering af te sluiten.”

**Zijn cyberrisico's de redding van de branche?**

Er zijn ook risico's verbonden aan deze technologieën en verzekeringsmaatschappijen staan hiervoor in de eerste lijn. Zij slaan enorme hoeveelheden gegevens op, wat hen kwetsbaar maakt voor storingen of hackers. Wauthier Robyns: “We moeten hierop letten en deze risico's goed afdekken. Heel wat makelaars denken na over producten die ze kunnen ontwikkelen om deze risico's te beheren en beheersen.” Volgens Robyns kunnen verzekeraars deze risico's ook ombuigen

tot een opportuniteit. “Niet enkel verzekeraars krijgen te kampen met cyberrisico's. Voor de sector ligt hier een hele nieuwe branche open: gegevens van klanten optimaal beveiligen en beschermen tegen lekken en verlies. Deze nieuwe business zal wellicht leiden tot samenwerkingen met softwarefabrikanten en de overheid en kan voor vele professionals de gaten opvullen van de andere takken.”

De digitalisering van de verzekeringssector is goed op weg, maar er is nog werk aan de winkel. IT-verantwoordelijken binnen verzekeringsfirma's moeten daarom niet alleen aan de slag, maar een gesprek aangaan met collega's uit andere diensten om deze technologieën ook op hun noden af te stemmen. Voor bedrijven die dit kunnen combineren en er controle kunnen over uitbouwen, ziet Wauthier Robyns een mooie toekomst weggelegd.

**Fintechbedrijven zetten banken voor het blok**

Fintechbedrijven? Tot twee jaar geleden had niemand er al van gehoord. Vandaag schieten ze als paddenstoelen uit de grond. Hoe komt dat? Eenvoudig: ze maken gebruik van de nieuwste digitale technologieën om heel innovatieve diensten te ontwerpen of bestaande diensten veel eenvoudiger te maken. Denk bijvoorbeeld aan Kickstarter, specialist in het opzetten van crowdfunding. Zij zorgen ervoor dat projecten door derden gefinancierd kunnen worden, waardoor de initiatiefnemers niet meer bij een bank moeten aankloppen. Een ander succesverhaal is TransferWise. Met TransferWise kunt u geld overmaken naar het buitenland zonder daar hoge kosten op te moeten betalen. Ook hier worden de banken buitenspel gezet.

**Innovatie is het sleutelwoord**

“De snelle opkomst van fintechbedrijven is eenvoudig te verklaren,” vertelt Bart-Jan

# REALDOLMEN HELPT ING WHOLESAL BANK BIJ DIGITALE INNOVATIE

Interview met **Bart-Jan Engelen**, sales coach & trainer bij **ING Wholesale**

Digitalisering verandert de spelregels in elke sector en bedrijven die er geen rekening mee houden, zullen eerder vroeg dan laat het onderspit delven. Dat geldt ook voor de financiële sector. De opkomst van fintechbedrijven, technologische start-ups die zich focussen op het vereenvoudigen van één dienst binnen de financiële sector, drukten banken namelijk met de neus

op de feiten. We staken ons licht op bij **Bart-Jan Engelen**, sales coach & trainer bij ING Wholesale, en tegelijkertijd bezieler van Valuefinders.net, een online platform dat ING en Realdolmen samen hebben ontwikkeld. Het werd een boeiend gesprek over de veranderingen binnen de financiële sector – en hoe u hierop kunt inspelen, natuurlijk.

Engelen. “Het gaat om de cultuur die deze bedrijven koesteren. Het zijn stuk voor stuk bedrijven die inzetten op digitale innovatie, en dan niet alleen gericht op efficiëntie. Twintig jaar geleden was werken bij een bank populair. Dat is nu verminderd. Steeds meer afgestudeerden of zelfs topbankiers gaan aan de slag in fintechbedrijven of beginnen er zelf één. Zo werd bijvoorbeeld net bekend dat Joop Wijn, verantwoordelijke corporate banking en bestuurder bij ABN Amro, de bank verlaat voor Adyen, een e-commerce gericht FinTech bedrijf.

Waarom? Omdat digitale innovatie tot de verbeelding spreekt. Het is vernieuwend en dat trekt open-minded mensen aan.”

“Banken beseffen ook dat ze moeten innoveren. Dat kan door fintechbedrijven over te nemen, maar die zijn intussen sterk in marktwaarde gestegen en daardoor duur. Daarom worden er steeds vaker partnerships afgesloten.” Dat is voor beide partijen een win-winsituatie. Banken winnen aan innovatiekracht, terwijl de fintechbedrijven kunnen profiteren van het uitgebreide netwerk aan klantenrelaties waarover banken beschikken. ING Wholesale heeft daarnaast het ING Accelerator program (supported by PACE) opgericht. Via deze weg geeft ING interne innovatieve initiatieven de kans om hun ideeën ook effectief in de praktijk om te zetten. Momenteel zijn er al 2 start-ups die zich in een testfase bevinden. Zo wordt de brug tussen twee financiële werelden stil-aan-gedicht.

#### Valuefinders brengt verborgen kapitaal in kaart

De opkomst van fintechbedrijven is duidelijk merkbaar in de consumentenafdeling van de bank. Maar hoe ziet de situatie eruit in de wereld van grootzakelijk bankieren? “Dat staat momenteel minder ver wat digitale innovatie betreft,” legt Bart-Jan Engelen uit.

“Het is vanuit dat perspectief dat we ook bij ING Wholesale zijn beginnen nadenken. We stelden ons de vraag hoe we beter konden inspelen op de noden van bedrijven en hoe digitale innovatie daarin een rol kon spelen.” Dat resulteerde uiteindelijk in Valuefinders, een online self-assessment-platform dat bedrijven helpt bij het on the spot evalueren van hun financiële waarde keten.

Steeds meer afgestudeerden of zelfs topbankiers gaan aan de slag in fintechbedrijven of beginnen er zelf één. Waarom? Omdat digitale innovatie tot de verbeelding spreekt. Het is vernieuwend en dat trekt open-minded mensen aan.

“Voortdurend verwerken bedrijven betalingen van en aan relaties. Het beheer hiervan is complex en kan leiden tot fouten, inefficiëntie en onvoorziene kosten,” aldus Bart-Jan Engelen. “Als bedrijven die zaken niet op tijd opmerken, leidt dit vaak tot een aantoonbaar verlies aan inkomsten, waarvan ze vaak niet weten hoe die werden veroorzaakt. Het is een soort van verborgen kapitaal dat verloren gaat en waar bedrijven zich niet altijd van bewust zijn. In sommige gevallen kunnen gespecialiseerde consultants soelaas brengen, maar dat kost tijd en geld. Bovendien beschikt zo’n consultant vaak ook maar over expertise binnen één gebied, waardoor men zich al snel genoodzaakt ziet om verschillende consultants te raadplegen. Klanten willen

dat niet; zij verwachten vandaag de dag een geïntegreerd proces, waarbij hun ganse financiële situatie meteen in kaart wordt gebracht. Dat is precies waar we met het online scenariomodel van Valuefinders op inspelen. We analyseren budgetten, KPI’s, en doelstellingen om zo verborgen kosten, risico’s en opportuniteiten binnen bedrijven te spotten. Het online scenariomodel laat ook toe om uw prestaties onmiddellijk te vergelijken met de sterkste concurrenten op de markt.”

#### Realdolmen als betrouwbare partner

Het bouwen en hosten van Valuefinders.net gebeurde integraal bij Realdolmen. “Een goed idee bedenken is één zaak, het technisch uitwerken is nog iets anders,” vertelt Bart-Jan. “Daarom gingen we op zoek naar een betrouwbare partner. Aangezien ik in het verleden al contact had met enkele mensen van Realdolmen ben ik met hen gaan overleggen. We hadden er een goed gevoel bij en zo was de samenwerking al snel een feit.”

“Wat oorspronkelijk begon als een idee binnen ING WB is intussen uitgegroeid tot een soort van stand-alone service. We zijn dan ook heel tevreden dat we samen met Realdolmen dit project in de praktijk kunnen uitvoeren. Intussen staat het platform een jaar online en zijn we uitgebreid aan het testen met een aantal klanten. De positieve resultaten die uit deze testen voortkwamen, hebben er voor gezorgd dat dit project is toegelaten tot het Accelerator programma van ING WB. Toch iets waar we trots op mogen zijn, denk ik. Intussen kijken we voortdurend wat we nog kunnen verbeteren aan ons platform om het in de toekomst verder te kunnen industrialiseren. Daar willen we Realdolmen ook graag bij betrekken.”

# WAAROM REALDOLMEN



Net zoals in vele andere sectoren zal de digitalisering ook in de financiële sector alsmaar meer impact hebben. Banken en verzekeraars voelen dat de businessmodellen waarin ze vandaag werken stilaan beginnen te wankelen en dat er nood is aan acceleratie. Ze komen onder de druk te staan om met innovatieve technologie aan de slag te gaan.

## WAAROM Realdolmen?

### 'NEW KID ON THE BLOCK', MET EEN GESCHIEDENIS

Tim Claes: "Eigenlijk is Realdolmen de 'New Kid on the Block' in de sector van de financiële dienstverlening. We zijn niet de grote internationale ICT-speler en we zijn ook geen jonge start-up. Wat dat betreft, willen het beste van beide werelden aanbieden: pragmatisch, constructief en proactief. Lokaal en dicht bij onze klanten, en met de nodige slagkracht en expertise om de beste resultaten te realiseren. Vergelijk het met de rol van een sparringpartner, een challenger. Een klankbord met verfrissende ideeën en onpartijdig, objectief advies dat echt het verschil kan maken. Dat is wat wij willen zijn voor banken en verzekeraars."

Realdolmen als 'New Kid on the Block', maar dan wel eentje met een geschiedenis. Josef Szekeres: "Onze expertise is natuurlijk niet nieuw. Neem bijvoorbeeld RFlow, onze oplossing voor Enterprise Data Management (EDM). Ze is al meer dan 20 jaar een gevestigde waarde in de financiële wereld. Dat het product al zo lang bestaat, betekent dat we technologie kunnen laten mee-evolueren met de tijd en vertalen naar de behoeftes van vandaag en morgen."

Tim Claes: "Ook Travi@ta, onze CRM-oplossing voor verzekeraars, heeft een gedegen reputatie in de financiële sector, niet alleen in België maar ook internationaal via ons uitgebreid partnernetwerk. Vooral de add-on Single View Builder, een 360 gra-

### UITDAGINGEN

Een van de speerpunten is de economische situatie met de lage rente. Daarnaast zorgt ook de steeds strenger wordende wet- en regelgeving voor disruptie. Zo moeten banken en verzekeraars tegemoetkomen aan Basel III en Solvency II en introduceert de GDPR toenemende regels rond privacy en dataprotectie. Ondertussen staat ook de invoering van PSD2 voor de deur. Deze Europese richtlijn verplicht banken om derden toegang te geven tot transactiedata. Josef Szekeres: "Hierdoor kunnen nieuwe, ook niet-bancaire spelers toetreden tot de betaalmarkt en bankoverschrijdende diensten aanbieden. Het winstgevend karakter van de financiële instelling komt hierdoor onder druk te staan en dwingt haar om bijkomende business aan te boren en nieuwe samenwerkingsmodellen te definiëren. De relatie tussen banken en klanten zal bovendien veranderen, misschien wel verdwijnen."

Ook de snelheid van de technologische evoluties leidt mee tot het herdenken van bestaande businessmodellen. Klantgedrevenheid is daarbij een van de belangrijkste maatstaven, zo niet de belangrijkste. Klanten hebben steeds hogere eisen en worden ook steeds mondiger. Ze verwachten een consistente omnichannel dienstverlening die volledig is aangepast aan hen en niet omgekeerd. En daar wringt het schoentje wel eens, zeker voor een sector die gekenmerkt wordt door zware en vaak verouderde legacy-architecturen. Toch is het consumentdenken ook doorgedrongen bij de banken en verzekeraars. Ze zijn zich bewust van de noodzaak om een klantgedreven businessmodel te creëren.

**Wij hebben alle competenties onder één dak om de verschillende technologieën en oplossingen aan elkaar te knopen in één 'connected' visie.**

denbeeld van klanten en prospecten, is een huzarenstukje op het vlak van visualisatie-technieken en gebruiksgemak."

Josef Szekeres: "De kracht en de toegevoegde waarde van Realdolmen is dat we generieke technologieën, zoals in dit geval Microsoft Dynamics CRM, klantspecifiek kunnen maken en daarnaast ook zelf klantspecifieke oplossingen bouwen. Geen one-size-fits-all, maar perfect op maat van de financiële dienstverlener. Single View Builder zal trouwens in AppSource, de appstore

van Microsoft, worden aangeboden. Het is volledig in de trend van microservices waarbij functionele componenten in kleinere stukken worden opgebroken en vermarkt. Geen complexe, monolithische oplossingen meer, maar kleinere, schaalbare IP-onderdelen die klanten sneller kunnen uitproberen en naar wens kunnen implementeren. Op die manier proberen we in te spelen op de veranderende businessmodellen. Het past volledig in onze samenwerking met Microsoft en de platformbenadering die het bedrijf aan het uittekenen is."

### MEER DAN ALLEEN TECHNOLOGIE

Technologie speelt een belangrijke rol in deze transformatie, maar een vorm van relativering is aan de orde. Josef Szekeres: "Bedrijven zijn niet meer tevreden met een technologische oplossing zonder meer. Van een partner als Realdolmen verwachten ze advies zodat ze de juiste keuzes kunnen maken. Het gaat daarbij niet zozeer over de technologie op zich, maar wel of ze relevant inzetbaar is en bijdraagt tot de strategische doelstellingen van een onderneming. Dat is de continue vertaalslag die Realdolmen voor zijn klanten wenst te maken. Wat is het probleemoplossend vermogen van een bepaalde technologie en hoe kunnen bestaande maar ook opkomende trends het hoofd bieden aan de uitdagingen van vandaag en morgen. Onze specialisten scannen de markt daar voortdurend op, ook die van de fintechbedrijven."

### CONNECTING THE DOTS

Tim Claes: "De technologische vernieuwingen volgen elkaar in een snel tempo op. Nicheoplossingen zijn niet meer voldoende. Alles hangt met alles samen. Om mee te zijn, is het van cruciaal belang om de juiste mensen en kennis in huis te hebben. En dat is het onderscheidend vermogen van Realdolmen als ICT-integrator. Wij hebben alle competenties onder één dak om de verschillende technologieën en oplossingen aan elkaar te knopen in één 'connected' visie." Josef Szekeres: "Dat is waar fintechstart-ups trouwens vaak op vastlopen. Ze zijn uitmuntend in de oplossing die ze gebouwd hebben maar minder goed in het verankeren van de oplossing in het groter geheel. Het ontbreekt hen aan kennis en bandbreedte om al die interfaces en componenten af te dekken."

### TO GET THERE, TOGETHER

De wereld verandert zo snel dat het bijna onmogelijk wordt om alles zelf te weten, bij te houden en te doen. Samenwerking en partnerships, dat is de toekomst. Josef Szekeres: "Want het wordt duidelijk dat vernieuwing niet meer enkel binnen de bedrijfsmuren dient gezocht te worden. Door samen met andere organisaties naar klantvraagstukken te kijken, kunnen mogelijk nieuwe initiatieven ontwikkeld worden waar we vandaag nog niet aan denken."

Over data wordt vaak gezegd: de kracht zit in het combineren. Realdolmen wil hierin graag een faciliterende rol spelen."

Tim Claes besluit: "De sector van de financiële dienstverlening bevindt zich momenteel in woelig vaarwater, maar Realdolmen wil samen met banken en verzekeraars de digitale uitdaging aangaan. Of om het met onze baseline te zeggen: to get there, together."

**Tim Claes**  
Sales & Marketing Director  
**Josef Szekeres**  
Services – Healthcare – CEE

# UW KLANT STAAT CENTRAAL

## in bank- en verzekeringsproducten



### OPLOSSINGEN EN TOEPASSINGEN - TACTISCHE ICT

Uw klant staat centraal in bank- en verzekeringsproducten

De bankencrisis heeft het klantenlandschap meer dan ooit versnipperd. Consumenten zijn al lang geen klant meer bij één enkele bank en één enkele verzekeraar voor alle rekeningen, hypotheek, autoverzekering, brandverzekering enz. Tegelijk verwacht de consument in ruil voor het opgeven van zijn privacy op het wereldwijde web wel een steeds professionelere individuele benadering. Wie net een nieuwe autolening afgesloten heeft, wil geen reclame van de bank krijgen voor goedkope autoleningen of autosalontickets. Klanten verwachten óók van hun bank of verzekeringsmakelaar een toegevoegde waarde. De basisinformatie vinden ze immers zelf wel op het internet.

De snelle evoluties in technologie en internet en de steeds groter wordende 'consumer power' dwingen dus ook banken en verzekeraars ertoe te veranderen van productoriëntatie naar klantoriëntatie.

### VAN WEBKLIK TOT webervaring: DE KLANT CENTRAAL

#### Hoe wordt u als bank of verzekeraar 'customer centric'?

Tot pakweg 15 jaar geleden waren e-mail en telefoon de belangrijkste touchpoints tussen klant en leverancier en was de leverancier de enige die informatie kon verschaffen over producten. Nu is het grootste deel van het werk, voor een potentiële klant overgaat tot een aankoop, selfservice: via websites, blogs en internetfora weet hij alles over het product van zijn wens voor hij een potentiële leverancier contacteert. Met andere woorden: het eerste touchpoint tussen leverancier en klant is vandaag de eerste webklik van die klant. Het is dus enorm belangrijk dat uw klant van bij de eerste klik de juiste webervaring krijgt, zodat hij niet meteen doorsurft naar de volgende leverancier. De andere, schaars geworden niet-digitale contacten moeten ook de perfecte beleving krijgen als u uw klant niet meteen wilt verliezen.

Daarbij is een 360 gradenbeeld van groot belang. Alle sleutelmomenten van uw klanten in kaart brengen en een product op maat aanbieden dat past in de customer journey. Dat past bij het moment, de levensfase waarin uw klant zich bevindt.

Als doelstelling klinkt dit eenvoudig, de weg ernaartoe is echter vrij complex, vooral in de verzekeringssector met een samenspel tussen klanten, makelaars en verzekeringsmaatschappijen. Het vraagt om geïntegreerde databases en vergt technologische kennis over bijvoorbeeld geolokalisatie en Internet of Things en juridische kennis over compliance-regels, security en privacy,

#### HET 360 GRADENKLANTBEELD

is een voorwaarde voor bedrijven om vandaag en in de toekomst succesvol te zijn. Hoe sneller u als leverancier zichtbaar bent tijdens de customer journey, hoe groter de kans op succesvol contact. Een sterke CRM-tool helpt u om uw (potentiële) klanten te leren kennen - beter dan ze zichzelf kennen, en hen een antwoord op maat te bieden.

waarbij MIFID II en Twin Peaks II nog vers in het geheugen zit.

Een voorbeeld uit de bankensector: uw klant betaalt op restaurant zijn rekening met VISA en het saldo van de rekening blijkt ontoereikend. Op dat moment krijgt u als bank een signaal en stuurt u uw klant een sms om de rekening aan te zuiveren met spaargeld. De perfecte event-based-oplossing in een one-to-one-communicatie.

Andere voorbeelden, voor de verzekeringssector, zijn de apps die rijgedrag koppelen aan de autoverzekeringspremie en sensoren op ramen en deuren die zorgen voor brand- en diefstalpreventie ('connected home').



“Je moet de klant het gevoel geven hem beter te kennen dan zichzelf, er altijd te zijn voor hem”, aldus Olaf Hoppenbrouwers. ‘Single View Builder’ is daarvoor een krachtige en gebruiksvriendelijke tool. Ze verzamelt info over klanten en prospecten van klikgedrag tot voorkeuren en geeft die informatie weer in grafieken met kleurindicatoren.

#### Dankzij de juiste CRM-tool...

Travi@ta for Insurance Carriers is de CRM-tool bij uitstek om klanten centraal te stellen in uw business. Als verzekerings specifieke uitbreiding op de standaard-CRM-applicatie van Microsoft ondersteunt de software het kanaal van makelaar naar eindklant en het kanaal van verzekeringsmaatschappij naar eindklant, maar ook de combinatie makelaar-verzekeraar. Oorspronkelijk ontwikkeld als een oplossing om de verkopers van verzekeringsmaatschappijen op te volgen, is het nu een complete tool die naast salesopvolging ook een marketingluik heeft om campagnes en businessplannen op te stellen voor makelaars en centraal alle klantgegevens bijhoudt om een 360 gradenbeeld van elke klant op te bouwen.

Een eenvoudige CRM-tool volstaat echter niet meer voor financiële bedrijven om future-proof te zijn. Een van de tendensen in de verzekeringswereld is het rechtstreekse contact tussen verzekeringsmaatschappij en de eindklant.

“Vroeger spendeerden we te veel tijd aan het zoeken naar informatie. Nu is alle belangrijke informatie over makelaars en verkoopcijfers beschikbaar in één applicatie. Onze verkopers winnen daardoor twee uur per week.”

Noël Van de Velde, Baloise

CRM voor de financiële wereld moet dus meer doen dan portfolio- en contactbeheer. Het moet ook polisbeheer aankunnen, de balans polissen-claims berekenen, regionaal gestuurde campagnes opzetten enz. Travi@ta for Insurance connecteert met verschillende andere standaard- en maatwerk-applicaties die de mogelijkheden voor makelaar en maatschappij quasi eindeloos maken. Single View Builder capteert het DNA van klanten en prospecten voor een 360 gradenbeeld en Sales Journey Assistant staat verkopers bij in hun dagelijkse planning. Beide zijn standaard geïntegreerd in Travi@ta, maar ook apart verkrijgbaar. Andere mogelijke add-ons zijn Power BI voor Business Intelligence en Rflow voor documentmanagement.

#### ...met uw business de wijde wereld in.

Travi@ta CRM for Insurance is een zeer stabiel off-the-shelf-product met toekomstplannen. Het lage instapmodel, modern design en de relatief eenvoudige implementatie maken dat het een internationaal gewaardeerde tool is. Travi@ta wordt nu al via onze partners verdeeld in Portugal, Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, Mauritius, Frankrijk, Oost-Europa, Midden-Amerika, Afrika, het Midden-Oosten, Pacifisch Azië ... en er komen maandelijks nieuwe landen en regio's bij. Ook Single View Builder bestaat nu o.a. al in het Engels, Nederlands, Duits, Portugees, Frans, Bulgaars en zelfs Arabisch.

De Single Views die we nu krijgen over klanten en makelaars zijn echt fantastisch. Dankzij Travi@ta for Insurance Carriers kunnen onze klanten sneller trends in de markt opmerken, efficiënter plannen en samenwerken en snel reageren op uitdagingen.”

Jorge Xavier, myPartner, partner voor Portugal en Mozambique



## Trends in CRM

Welke trends zien we in de CRM-markt? **Mobile CRM** staat bovenaan, iedereen wil een applicatie overal en altijd gebruiken. Opnieuw een mooi voorbeeld uit de financiële sector: e-banking heeft geleid tot een grote mate van **selfservice**. Klanten beheren hun rekeningen en geldstromen zelf op tablet of smartphone. Logisch dus dat ze van een bezoek aan het bankfiliaal ook verwachten dat ze samen met hun bankadviseur hetzelfde scherm bekijken en bedienen, naast elkaar aan dezelfde tafel.

Diezelfde vraag naar selfservice zet zich door in de verzekeringswereld. Ook verze-

keringnemers zijn vragende partij om hun polissen en claims zelf te beheren op het beveiligde platform van de verzekeringsmaatschappij of makelaar.

Die mobiliteit stimuleert de **omnichannel-trend**. Vandaag komen er steeds meer communicatiekanalen bij: Twitter, blogs, Facebook. Maar de 'oude' kanalen zoals fax en telefoon blijven – voorlopig - ook bestaan. Dat maakt het structureren van gegevens en oplossingen heel complex. De klant wil altijd hetzelfde antwoord krijgen, ongeacht het kanaal waarmee hij zijn vraag stelt. Tegelijk wil hij wel dat het antwoord is aangepast aan zijn moment van de dag: 's morgen misschien kort en bondig

**11,2 MILJOEN**  
ABONNEMENTEN  
internetbankieren

**3,3 MILJOEN**  
ABONNEMENTEN  
mobiel bankieren

Cijfers Febelfin 2016 voor België

op smartphone, 's avonds wat uitgebreider met meer tijd om te lezen op PC. CRM moet dan de spin in het web zijn, de ene tool van waaruit u een antwoord op maat kunt

bieden aan om het even welk kanaal op om het even welk moment.

De technologie om CRM hierin te ondersteunen wordt daarenboven steeds krachtiger. De introductie van **machine learning** door Microsoft is een waardevolle aanvulling op het 360 gradenbeeld van Single View Builder. De elektronische communicatie van klanten en contacten wordt automatisch gescand op afzender én inhoud. Daardoor komt de communicatie op een geautomatiseerde manier in het juiste dossier en bij de juiste persoon terecht. Bovendien levert de inhoud van de mail of brief een verfijning op van het 360 gradenbeeld van de klant.

Nog zo'n grote trend is cloud. Steeds meer applicaties werken in de cloud, daardoor is de tijdspanne tussen de zoektocht naar en de aankoop van een oplossing korter geworden en gebeurt de aankoop steeds vaker buiten de IT-afdeling van het bedrijf om. De verkoopafdeling kiest vandaag zelf een CRM-oplossing en implementeert ze morgen gebruiksklaar via de cloud.

In het verlengde van cloud zien we ten slotte nog een zeer belangrijke trend ontstaan, namelijk de **platformbenadering**. Geïnspireerd op samenwerking, broodnodig om op te boksen tegen disruptieve fintechns, biedt Microsoft zo bijvoorbeeld het Dynamics 365 platform aan. Een stabiel platform dat analyse (Power BI), machine learning (Cortana Intelligence) en Internet of Things (Azure IoT) met elkaar verbindt voor een krachtige CRM-tool die ook openstaat voor third party apps. Travi@ta is alvast klaar voor Dynamics 365 en de toekomst van CRM! (Lees hierover ook het artikel "Samenwerking is de verzekeringspolis voor de financiële sector").

**Olaf Hoppenbrouwers**  
Product Manager CRM for Insurance

## GEAUTOMATISEERDE PRIJSCALCULATIE OOK VOOR DE KLEINE VERZEKERAAR

Hoe verfijnder het 360 gradenbeeld is dat u hebt van uw klant, over hoe meer gegevens u beschikt, hoe persoonlijker de offerte die u uw klant kunt aanbieden. De berekening van pakweg een autoverzekering op maat van de klant vraagt echter veel, heel veel parameters die met elkaar gecombineerd worden: geslacht, woonplaats, leeftijd, maar ook gemonitord rijgedrag uit het verleden, berekende gemiddelden enz. De software die nodig is voor een dergelijke complexe calculatie is vaak erg duur en dus niet zomaar weggelegd voor de kleine verzekeraar of makelaar.

Travi@ta for Insurance biedt nu een nieuwe standaardmodule aan. Een 'rule based calculation engine' specifiek gericht op de kleinere gespecialiseerde verzekeraar en de middelgrote makelaar. Met deze nieuwe 'Configure Price Quote'-oplossing kan nu iedere verzekeraar gepersonaliseerde prijscalculaties uitvoeren binnen zijn CRM-tool.

## EFFICIËNT DOSSIER- BEHEER MET TRAVI@TA FOR INSURANCE

Kent u ze nog, de buizenpost om dossiers te versturen van de ene afdeling naar de andere? Misschien wordt ze sporadisch nog gebruikt, maar de moderne elektronische technologie biedt vandaag andere mogelijkheden voor documentbeheer.

Ook in de verzekeringsbranche waar vandaag nog relatief veel papier verslonden wordt, is de digitale opmars – gelukkig – niet te stoppen.

Travi@ta for Insurance biedt een nieuwe module aan voor geïntegreerd documentmanagement. Met deze module scant u documenten in, haalt u ze van een harde schijf of uit de cloud en koppelt u ze rechtstreeks aan het juiste dossier in de CRM-tool. U kunt zelfs bij een auto-ongeval ter plaatse foto's maken van de situatie en ze opladen en koppelen aan het dossier in Travi@ta. Een clean desk operation die de efficiëntie van CRM-gebruikers gevoelig verhoogt.

## MACHINE LEARNING ondersteunt UW CRM-TOOL

## UITGEBREIDE CRM-FUNCTIONALITEITEN VOOR DE MIDDELGROTE MAKELAAR

Als middelgrote makelaar stuurt u mogelijk een verkoopteam aan dat dagelijks in de weer is voor uw verzekeringnemers. Een nieuwe module binnen Travi@ta gericht op commission en contract management geeft u de mogelijkheid om binnen uw CRM-systeem commissies voor verkopers te berekenen en contracten te beheren.



www.traviata.eu

DE TOEKOMST VAN DE  
FINANCIËLE DIENSTVERLENING

# DE BANK ALS PLATFORM

Het afgelopen decennium stellen we een evolutie vast waarbij bepaalde sectoren en bedrijfstakken zich in het nauw gedreven voelen door de zogenaamde 'disruptieve nieuwkomers'. We kennen ze allemaal; de taxibedrijven die zelf geen enkele taxi bezitten maar in een mum van tijd een gigantisch marktaandeel hebben. De Ubers die met nieuwe businessmodellen het traditionele speelveld van gevestigde waarden herverkavelen. Ze zetten volledig in op het innovatieve potentieel van digitalisering en leggen in hun bedrijfsstrategie uitdrukkelijk de focus op de klant en zijn beleving. Tegelijk is er een beweging ontstaan waarin de klant zelf ook steeds meer digitaal onderlegd is en de centrale regie in handen neemt en zelfs verwacht.

## Hernieuwde focus op de klant

De vraag is: hoe gaan banken hier best mee om? Het traditionele businessmodel van banken, waarbij de zichtrekening vaak als lokmiddel voor andere kredietproducten werd gebruikt, leek lange tijd immers onveranderd. Daar is nu verandering in aan het komen, mede door de digitalisering

die ook in de financiële wereld een hoge vlucht neemt. Een van de drijfveren is de hernieuwde focus op de klant. Klanten willen steeds vaker via meerdere kanalen bediend worden. Ze kiezen zelf het device en kanaal dat op dat moment het beste bij hen past: tijd- en plaatsonafhankelijk, in real time, adaptief en gepersonaliseerd. Banken beseffen dat ze meer dan ooit moeten inzetten op een dynamische en wendbare frontoffice die de beleving en het gebruiksgemak van de klant faciliteert.

## Fintech

Een andere drijfveer achter de digitalisering is de toenemende concurrentie van fintech-bedrijven. Fintech verwijst naar technologiegedreven bedrijven die met innovatieve producten en diensten bepaalde niches in de financiële dienstverlening, zoals betalingen en risicoanalyse, opzoeken en zich daarin specialiseren en perfectioneren. Onder de fintechbedrijven bevinden zich grote ondernemingen maar vaker nog gaat het over start-ups. Deze nieuwe technologiestarters kunnen het cliënteel van de bank op een wendbare, efficiënte en

OPLOSSINGEN EN TOEPASSINGEN - STRATEGISCHE ICT  
De toekomst van de financiële dienstverlening:  
de bank als platform

Banken hebben alle potentieel in handen om zichzelf te herpositioneren van klassieke instelling naar digitaal platform waarbij een API-economie centraal staat.

# DE BANK ALS PLATFORM

goedkope manier benaderen en dringen zich zo tussen de bank en de klant in. De waardeketen van de financiële instelling komt hierdoor onder druk te staan.

De fintechbedrijven zijn de Ubers van de financiële dienstverlening. Banken moeten zich daarvan bewust zijn en leren van andere sectoren waar bleek dat de gevestigde waarden te traag waren voor de Ubers van deze tijd. Banken moeten durven keuzes maken over welk type bank ze willen zijn voor hun klanten. Want het mag duidelijk zijn: de bank van vandaag is niet meer de bank van morgen. Hendrik Albrecht: "Net zoals andere organisaties bezig zijn met zichzelf opnieuw uit te vinden, moeten banken dat ook doen. Verzekeraars staan wat dat betreft trouwens voor dezelfde uitdaging. Het komt erop aan om minder op zichzelf te staan en te werken met de

voordelen die netwerken en platformen bieden. Een van de uitdagingen voor banken is de tweesporensnelheid van de digitale transformatie. Zij moeten een gestructureerde aanpak tot stand brengen waarin tegelijk snelheid in de digitale frontoffice en stabiliteit in de kernsystemen gegarandeerd wordt. Ze kunnen dat doen door nieuwe samenwerkingsmodellen te definiëren en hun data en systemen open te stellen voor derden."

## API-economie

"Technisch gezien gebeurt het ontsluiten van data en systemen door middel van Application Programming Interfaces – API's", aldus Hendrik Albrecht. "API's zijn niks nieuws. Ze worden al jaren gebruikt om softwarecomponenten binnen een organisatie met elkaar te verbinden. Wat wel vernieuwend is, is dat API's steeds vaker als digitale toegangspoorten aan derde partijen – partners, klanten en leveranciers - ter beschikking worden gesteld. API's fungeren een beetje zoals lijm en zorgen ervoor dat systemen eenvoudig en op een veilige, gecontroleerde manier kunnen geïntegreerd worden zonder dat ontwikkelaars ervan exact hoeven te weten hoe de andere component werkt. Het voordeel is dat je niet meer alles zelf hoeft te maken, maar de API's van derden kan gebruiken. 'Plug and play', zeg maar. Op die manier ontstaat een ecosysteem van applicaties en kan je gemakkelijk excelleren en het bereik van je dienstverlening uitbreiden. Het past volledig in de groeiende trend van het open sourcen van technologie, systemen en processen."

## PSD2/XS2A als katalysator

Een van de aandrijvers van innovatie in de financiële sector is de PSD2/XS2A-wetgeving. De Revised Payment Service Directive is

een EU-richtlijn die banken vanaf 2018 verplicht om externe dienstverleners toegang te geven tot de betaalrekeningen van hun klanten, indien zij daartoe toestemming geven. Om dit te realiseren moeten de banken openbare API's bouwen. En daarmee wordt het traditionele speelveld van banken vrijgemaakt voor nieuwe spelers. Volgens de regelgever zal het gebruik van openbare API's dan ook innovatie stimuleren en op die manier een katalysator zijn voor de digitale transformatie van banken.

## Schoenmaker, blij bij je leest

Het aanpassingsvermogen van banken is de sleutel tot succes. De beste bank is deze die samen met de technologiestrategie aan de slag gaat in een collaboratief ecosysteem waarbij banken profiteren van technologiebedrijven en omgekeerd. Doordat ze in staat is de beste techbedrijven te bundelen, kan de bank gebruik maken van de beste API's en biedt ze zelf de beste API's aan haar klanten aan. De markt, en dus de klant, bepaalt hoe de dienst wordt gebruikt of geïntegreerd. Volledig in lijn met de API-filosofie, waarin decentralisatie en specialisatie de kernwoorden zijn. Iedere instantie moet doen waar ze goed in is, niet meer en niet minder. Technologiebedrijven zijn wendbaar en zorgen voor innovatieve acceleratie, maar ook banken hebben hun troeven. Banken staan voor veiligheid en vertrouwen. Ze kennen hun klanten. Ze hebben bovendien een jarenlange ervaring met IT en zijn erg goed in zaken zoals compliance, security en privacy. De toekomst van de financiële wereld? Hendrik Albrecht: "Specialisten zijn het erover eens: partnerships en cocreatie. Met één doel voor ogen: de klant en zijn ultieme beleving."

**Hendrik Albrecht**  
Division Manager The Connected Company

Het aanpassingsvermogen van banken is de sleutel tot succes. De beste bank is deze die samen met de technologiestrategie aan de slag gaat in een collaboratief ecosysteem waarbij banken profiteren van technologiebedrijven en omgekeerd.

# De FinTech REVOLUTIE

Terwijl de traditionele banken werken aan het verbeteren van hun klantenservice, zijn FinTech bedrijven aan een belangrijke opmars bezig.

HET **SLECHTE** NIEUWS

Bron: World Retail Banking Report 2016, Capterra & Efm

HET **GOEDE** NIEUWS

KLANTEN IN MEER DAN **85%** VAN DE LANDEN **RAPPORTEERDEN** EEN **VERBETERDE** bankervaring

**Bankiers** **ONDERSCHATTEN** de impact van FinTech bedrijven **OP HUN KLANTEN**



Bijna **2/3** van de klanten wereldwijd **gebruiken FinTech producten of diensten**

**Bankiers** **ONDERSCHATTEN** ook wat hun klanten **DENKEN** OVER FINTECH SERVICES



FinTech bieden **snellere dienstverlening**

**81%**



**80%**

KLANT



**40%**

BANKIER



FinTech zorgen voor **een goede ervaring**

**Banken beginnen FinTechs te zien als meer dan alleen CONCURRENTEN**

Banken **beschouwen** FinTechs als...



**PARTNERS** **65%**



**CONCURRENTEN** **28%**



**IRRELEVANT** **7%**

BESTE **STRATEGIE** VOOR BANKEN

**Banken** hebben  
- Het vertrouwen van de klant  
- Een groot klantenbestand  
- Expertise met regulators

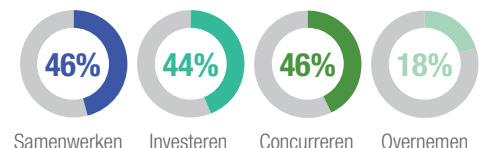
**FinTechs** hebben  
- Agility  
- Innovatie  
- De mogelijkheid om digitaal onderlegde klanten aan te trekken

**96%**

van de bankiers zijn het erover eens dat de industrie evolueert naar een digitaal ecosysteem

**COMPETITIE EVOLUEERT** NAAR AANVAARDING TERWIJL BANKEN **MOGELIJKHEDEN** ZIEN TOT **SAMENWERKING**

Hoe banken willen concurreren met FinTechs



**87%** zegt dat hun core systemen dit niet kunnen ondersteunen



Sinds afgelopen herfst rijdt Uber in Pittsburgh rond met een honderdtal zelfrijdende auto's. In Singapore heeft nuTonomy eind augustus al zes wagens ingezet voor een bescheiden zelfrijdtest op de openbare weg.

Het is een mooi voorbeeld van wat er vandaag beweegt in de bank- en verzekeringswereld. Want wie is in deze taxi's de verzekerde: de niet bestaande chauffeur, de auto zelf of het bedrijf Uber in zijn geheel? Bent u als verzekeringsmaatschappij klaar om binnenkort in het zog van Uber en nuTonomy deze technologische en financiële uitdaging aan te gaan?

In de van oudsher traditionele en eerder logge financiële sector verliepen innovaties lange tijd met hele kleine stapjes. Grote sprongen naar technologische veranderingen leken niet altijd haalbaar en de sector was toch verzekerd van winst in het traditionele businessmodel. De bankencrisis van 2008 en het recente monetaire beleid met nulrente en negatieve rente hebben de financiële sector echter wakker geschud. De steeds snellere technologische evoluties die door Jan Publiek massaal omarmd worden, zetten het traditionele businessmodel van banken en verzekeraars zwaar onder druk.

#### Uitdagingen in overvloed

Traditiegetrouw had elke afdeling van een bank haar eigen IT-personeel. Dit heeft over de jaren heen een berg klantgegevens opgeleverd die echter op geen enkele manier met elkaar in verbinding gebracht kunnen worden. Dan wordt het moeilijk voor een bank een 'single view' te vormen van haar klanten. Diezelfde klant eist wel een steeds grotere digitale flexibiliteit. Hij wil de ervaring die hij heeft met andere dienstverleners op zijn smartphone weerspiegeld zien in elk aspect van zijn leven, dus ook bij het openen van een rekening of het afsluiten van een autoverzekering.

Nieuwe technologieën schieten samen met hun aanbieders als paddenstoelen uit de grond. Disruptieve niet-bancaire spelers snoepen marktaandeel af van banken en verzekeraars. In de supermarkt legt u een krediet in uw winkelkarretje, leningen worden peer-to-peer afgesloten en om uw nieuwe koffiebar uit de grond te stampen, doet u een beroep op crowdfunding. ApplePay zit al even op de mobiele betaalmarkt en Google Hands Free is in testfase. Deze nieuwe concurrenten, waarvan de Apples en Googles misschien wel kapitaalkrachtiger zijn dan de traditionele bank vallen vaak niet onder de bancaire wetgeving waardoor ze flexibeler en sneller kunnen inspelen op de markt, niet gehinderd door strenge regelgeving.

Hoe gaat een traditionele bank met deze uitdagingen om en hoe kan ze zich in de nabije toekomst verzekeren van haar plaats tussen deze nieuwe



**SAMEN-  
WERKING**  
is het businessmodel  
VAN MORGEN

# SAMENWERKING is de verzekeringspolis voor de financiële sector

concurrenten? En hoe kan de IT-leverancier in de financiële sector een oplossing bieden voor deze uitdagingen?

**Platformbenadering en samenwerking**

“Digitale transformatie vereist intelligente systemen op maat van elke bedrijfstak, elk bedrijf, elke microtaak uitgevoerd door elke persoon. Systemen die kunnen leren, uitbreiden en mee evolueren met de veranderingen in de wereld en het bedrijfsleven.” Met deze uitspraak tekent Microsoft meteen het

De wereldwijde verzekeringsbranche heeft volgens McKinsey een omvang van circa vier biljoen dollar (12 nullen). Een markt met die omvang, met zoveel imperfecties en latente en manifeste behoeften trekt uiteraard investeerders, ondernemers en grote ondernemingen van buiten de verzekeringssector aan.

Bron: <http://www.emerge.nl/achtergrond/zeven-smaken-van-fintech-in-verzekeringen>

businessmodel van de nabije toekomst uit: samenwerking en partnership. Bij Realdolmen werken we samen met verschillende partners die elk toonaangevend zijn in hun specifieke deelgebied. Als IT-leverancier capteren wij uw business- en IT- behoeften, samen met de juiste partner werken we een oplossing op maat uit of verrijken we bestaande oplossingen door ze af te stemmen op uw sectorspecifieke behoeften.

Een van die behoeften is de app. Apps allereerste maken ons het leven makkelijker en dus willen we diezelfde gebruikerservaring ook in ons dagelijks werk. Ook Microsoft heeft die businessnood goed begrepen en lanceerde deze herfst Microsoft Dynamics 365 en Microsoft AppSource. Naar analogie met Office 365 is Dynamics 365 een platform dat CRM- en ERP-oplossingen gebundeld aanbiedt. Third-party-aanbieders kunnen gespecialiseerde apps bouwen voor dit platform en ze aanbieden in AppSource, de appstore van Microsoft. Realdolmen biedt via AppSource onder andere Single View Builder aan, de app die data uit elk MS-CRM-systeem op een aantrekkelijke en overzichtelijke manier visualiseert.

Deze platformbenadering van Microsoft is een typevoorbeeld van de samenwerking met Realdolmen. Microsoft biedt een stabiel platform aan, voor de microtaak op maat van de gebruiker zijn echter tools nodig ontwikkeld door specialisten. Realdolmen is op het noordelijke halfrond een van de weinige IT-providers met uitgebreide kennis over CRM in de financiële sector. De CRM for Insurance-oplossing is een absolute must voor de bank of verzekeraar die ‘customer centric’ wil worden. De samenwerking tussen Microsoft en Realdolmen zet op die manier de toon voor nieuwe businessmodellen.

Een ander typevoorbeeld van samenwerking is de Insurance Executive round table, al enige tijd een vaste waarde bij Realdolmen. Op regelmatige tijdstippen ontmoeten klanten uit de verzekeringssector en vertegenwoordigers van Realdolmen elkaar om de markt te bespreken. Verzekeraars wisselen ervaringen uit, Realdolmen capteert de IT-gereleerde noden en gaat ermee aan de slag om de CRM for Insurance-applicaties te verbeteren. Op termijn zien we dit zelfs graag uitgroeien tot echte cocreatie.

**WILT U UBER als klant?**

Conclusie? De klantervaring, en niet langer de bank of verzekeraar, bepaalt vandaag het referentiekader. De hoge verwachtingen van de klant dwingen tot creatieve samenwerkingsmodellen tussen ICT-leveranciers, banken, verzekeraars en derde partijen. Alleen zo kan de financiële sector haar plaats op het speelveld van de toekomst veilig stellen.

- Frederic Pieters**  
Business Development Manager Microsoft Dynamics 365 (CRM)
- Marc Loeys**  
Business Development Manager Microsoft Dynamics 365 (AX)
- Bart Moens**  
Domain Manager Data Insights
- Josef Szekeres**  
Services – Healthcare – CEE

# World INSURANCE report 2016

Wereldwijd **47%** hebben alle klanten positieve ervaringen met hun verzekeraars,

in tegenstelling tot slechts **34%** van de GEN Y KLANTEN

Geconnecteerde technologieën en het Internet of Things veroorzaken een breuk in de manier waarop verzekeraars connecteren met klanten en risico's onderschrijven...

**34%**

van de klanten staan open voor

**GECONNECTEERDE ECOSYSTEMEN**  
Intelligente huizen en gebouwen

... en drijven de transformatie van de verzekeringssector aan.

**30%**

van de klanten staan open voor

**GEÏNTEGREERDE TECHNOLOGIEËN**  
draagbare of verteerbare devices

**23%**

van de klanten staan open voor

**MACHINE-INTELLIGENTIE**  
drones, robots, wagens

Gen Y en vermogende klanten zijn veeleisender over de manier waarop zij connecteren met hun verzekeraars.

**32%**

gebruikt minstens eenmaal per maand **SOCIAL MEDIA** voor verzekeringszaken

gaat **2,5X MEER** in dialoog met verzekeraars **via social media** en **2X MEER** **via een mobiel internetkanaal**

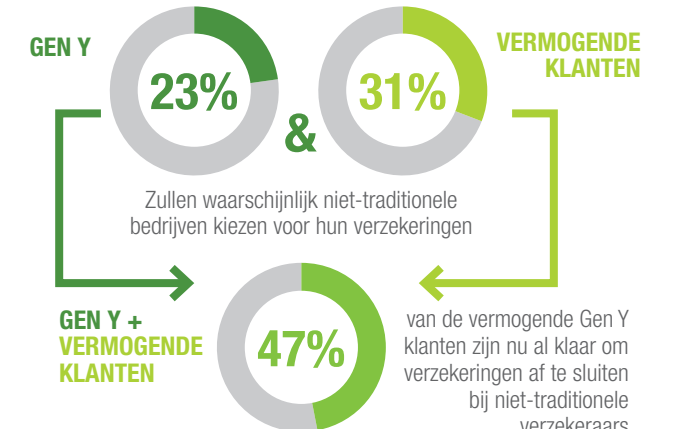


**27%**

gebruikt minstens eenmaal per maand **SOCIAL MEDIA** voor verzekeringszaken

gaat **1,5X MEER** in dialoog met verzekeraars **via social media** of **via een mobiel internetkanaal**

Deze vermogende en technologisch vaardige klanten kunnen zich makkelijk wenden tot niet-traditionele bedrijven voor hun verzekeringen



Bron: World Insurance Report 2016, Capgemini & Efma

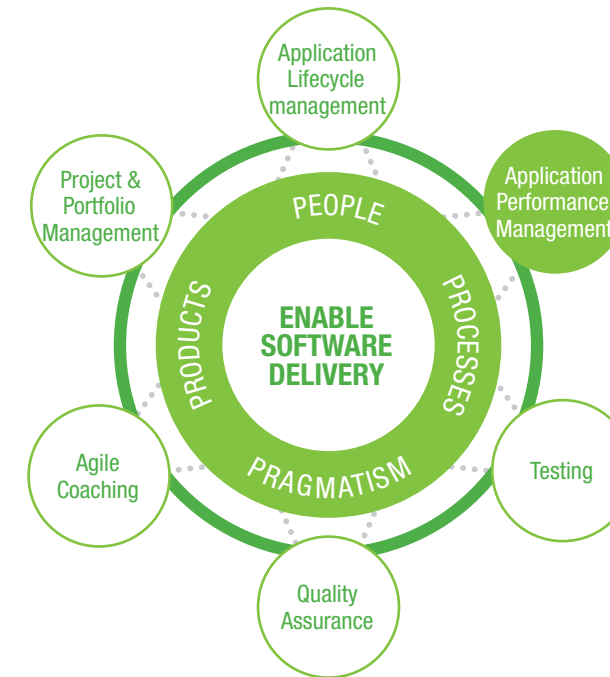


# PERFORMANTIETESTEN laten uw bank groeien

Application Performance Management; een term om aan te geven dat performantie cruciaal is geworden voor moderne applicaties, altijd en overal. Dat klinkt als een verregaande eis, maar is in werkelijkheid al uitgegroeid tot de standaard. De consument van vandaag kan kiezen uit een overvloed aan apps. Loopt je commerciële E-shop-app niet snel genoeg? Even in de appstore kijken of er een nieuwe, betere en snellere app voorhanden is bij de concurrentie. Deze mentaliteit zet zich stilaan door op elk terrein in ons leven, dus ook wanneer u uw bankzaken beheert via PC, tablet of smartphone.

Digitale disrupties schudden tegenwoordig alle sectoren grondig door elkaar. De financiële sector zet daarom sterk in op digitale transformatie. Gedwongen door steeds strengere regulaties die veel belang hechten aan de kwaliteit van dienstverlening wint softwaretesting steeds meer aan belang.

## OPLOSSINGEN EN TOEPASSINGEN - OPERATIONELE ICT Performantietesten laten uw bank groeien



we de performantie in real time monitoren. Dit resulteert in een significante winst in de efficiëntie en effectiviteit van de ontwikkelteams, waardoor we KBC veel tijd en dus geld besparen tijdens het opleveren van hun applicaties.”

### De waarde van testing in de financiële sector

De recent aangekondigde ontslagen bij de verzekeringstak van AXA gekoppeld aan een grote investering in digitalisering tonen aan hoe belangrijk de digitale transformatie is voor de financiële sector om zijn marktpositie te behouden. Banken en verzekeraars investeren dan ook massaal in IT. De kwaliteit van die IT is daarbij van cruciaal belang omdat de consument vandaag steeds veeleisender wordt. Bovendien kan een sector waarin geldtransacties de hoofdactiviteit zijn het zich niet permitteren om fouten te maken op het vlak van performantie, functionaliteit en security van IT-systemen. De steeds strengere regulaties, waaronder Basel III, dwingen banken en verzekeraars om hun technologieën te vernieuwen om überhaupt compliant te kunnen zijn. Het volstaat niet om te investeren in enkel de aankoop van software, ook het testen van die software wordt quasi afgedwongen. Functionele testen, testautomatisatie, security testing en performantietesten zijn daarbij de vier belangrijkste parameters die de financiële sector zullen helpen zijn digitale toekomst veilig te stellen.

**Bert Jagers**  
Senior Unit Manager Software Delivery Enablement Services

### KBC geeft het goede voorbeeld

Bij KBC, een van de financiële voortrekkers in de digitale transformatie, speelt Realdolmen samen met partner Dynatrace een belangrijke rol in het opzetten van performantiemanagement. Bert Jagers: “We meten en testen de performantie van bedrijfskritische

applicaties, waaronder het online bankingplatform van KBC.”

Traditioneel gezien is de detectie van de oorzaak van performantieproblemen niet altijd evident. Een APM-tool helpt dan om het probleem te detecteren dankzij transactionele monitoring en probleemdetectie tot op codeniveau. Bert Jagers: “Alle transacties doorheen de applicaties worden door de tool gemonitord zodat wij te allen tijde weten of deze voldoende performant zijn. Zodra er een probleem opduikt, hebben wij het meteen gezien en kunnen we de ontwikkelteams helpen om snel naar de grondoorzaak te gaan. We doen dit proactief in de ontwikkelfase van de applicaties. Zo ondersteunen we het ontwikkelingsteam om performantieproblemen snel en efficiënt op te lossen voor een applicatie in productie komt. En ook nadien, in productie, blijven

SLECHTE IT drijft uw klanten naar de concurrentie

# DIGITALISERING & STRENGERE REGULATIES stellen Identity and Access Management op scherp

Identity and Access Management (IAM) is het geheel van processen en technologieën die samen het beheer van digitale identiteiten en hun rechten faciliteren op een geautomatiseerde manier. IAM zorgt er dus voor dat de juiste persoon beschikt over de juiste toegang op het juiste moment. Dat is de traditionele definitie. IAM bestaat echter al meer dan 10 jaar en dankzij recente disruptieve trends zoals cloud, social, mobile en IoT (Internet of Things) zijn er meer mensen, applicaties en 'dingen' met elkaar verbonden dan ooit tevoren. In de wereld van vandaag is een identiteit niet langer een natuurlijk persoon of rechtspersoon, maar evengoed een sensor in een vrachtwagen of een mobiele app. Om te kunnen omgaan met al deze technologieën op verschillende plaatsen evolueert de rol van IAM naar een

flexibele platformarchitectuur, gebouwd op open standaarden en API's. IAM wordt een centrale hub die alles met elkaar kan verbinden.

## Identity betekent businessopportuniteiten

Op basis van de digitale transformatie evolueert IAM naar nieuwe horizons. Het klassieke B2E- en B2B-paradigma bereikt nu ook de consumentenmarkt (B2C). Dit brengt een geheel nieuw speelveld met zich mee waar gebruiksvriendelijkheid en een geïntegreerde aanpak de sleutel tot succes zijn.

Wanneer identiteiten gekoppeld worden aan relevante data, ontstaat waardevolle

informatie. Dit kan de klant een voordeel opleveren (win-win). De financiële markt kan hierop inspelen door producten te lanceren die de klant voorzien van contextgedreven informatie. Zo kan uw bank u

Is uw bank  
**KLAAR**  
VOOR PSD2?

57%  
VAN DE BELGEN VINDT  
PRIVACY  
ZEER BELANGRIJK



SLECHTS  
1/10  
GEEFT AAN  
ER NIET VAN WAKKER TE LIGGEN



Uit een onderzoek van Febelfin over privacy en big data uit 2015 blijkt dat er voor de Belg vijf voorwaarden verbonden zijn aan het 'gebruik van gegevens'. Er moet een duidelijke voordeel zijn (**win-win**); de gegevens moeten **intern** blijven; het bedrijf moet bij zijn **core business** blijven; er moet **transparantie** zijn over wat er met de gegevens gebeurt; de klant moet een **keuze** hebben en zelf kunnen beslissen wat er met zijn gegevens gebeurt.

Bron: [https://www.febelfin.be/sites/default/files/InDepth/profacts\\_febelfin\\_privacy\\_en\\_bigdata.pdf](https://www.febelfin.be/sites/default/files/InDepth/profacts_febelfin_privacy_en_bigdata.pdf)

bijvoorbeeld spontaan informatie geven over uw beschikbaar saldo, rekening houdend met geplande betalingen, op het moment dat u zich in de kledingzaak naar de kassa begeeft om een nieuwe outfit te betalen. Of u krijgt per sms een kortingsbon voor de parfumerie wanneer u op de luchthaven wacht op uw vlucht.

## IAM en regulatie

Tegelijk moeten banken er nog steeds voor zorgen dat alles veilig en betrouwbaar blijft.

8/10  
BELGEN

HEEFT SCHRIK VAN GEGEVENS MISBRUIK

82%  
VAN DE BELGEN  
BESCHOUWT ZIJN  
REKENING-  
NUMMER  
ALS GEVOELIGE  
INFORMATIE



62%  
VAN DE BELGEN STAAT  
POSITIEF  
TEGENOVER HET DELEN VAN  
PERSOONLIJKE GEGEVENS  
BINNEN HETZELFDE BEDRIJF.

Gegevens doorgeven aan andere bedrijven word als zeer negatief ervaren

Klanten zijn namelijk zeer gevoelig voor de verwerking en het delen van hun persoonlijke (financiële) gegevens. De General Data Protection Regulation (GDPR) die in 2018 van kracht wordt in alle Europese lidstaten vormt op dat vlak een belangrijke mijlpaal. De GDPR plaatst de persoon centraal en IAM-systemen zijn hiervoor technologisch een goede match. Denk bijvoorbeeld aan het geven van een expliciete toestemming en het beheer ervan via OAuth2. UMA (User Managed Access) bouwt hierop verder door nog sterker het privacy-by-design-principe

toe te passen. UMA stelt een persoon in staat om zelf te beslissen wie zijn of haar informatie of applicatie mag gebruiken. Een concreet voorbeeld: "Laat enkel mijn boekhouder met email boekhouder@gmail.com en via de TaxApp client mijn bankgegevens zien indien ze veilig aangemeld zijn en zolang het belastingseizoen niet voorbij is".

Ook de aankomende PSD2-regulatie heeft een grote invloed. Ze zal banken verplichten om hun gegevens open te stellen voor derde partijen. IAM en API-management zullen er dan voor zorgen dat de juiste identiteiten gekoppeld kunnen worden aan de juiste toegangen. Alweer een reden voor de bankwereld om applicaties te ontwikkelen op maat van de klant vooraleer de disruptieve fintechs dat doen.

## Partnerships op maat van uw behoefte

Bij een Belgische bank vervangt Realdolmen, in samenwerking met partner Evidian, het bestaande en zelfontwikkelde IAM-systeem door een flexibel platform dat klaar is voor moderne integraties. Realdolmen staat niet alleen in voor de oplevering van het platform maar ook voor het onderhoud en de verdere evoluties. Binnen onze visie op IAM treden we op als een langetermijnpartner die niet enkel de 'lichten laat branden' maar ook proactief meedenkt met de bank om de verdere IAM-ambities tot een succes te maken. Naast een partnership met Evidian sinds 2008, werkt Realdolmen ook met andere technologieën zoals WSO<sup>2</sup> (open source), Okta (IDaaS) en Microsoft Azure.

**Kenny Willems**  
Security Architect

# PRIVACY & SECURITY IN DE CLOUD

HOE ZIT HET MET DE SPELREGELS?

Op 24 mei 2016 is de General Data Protection Regulation (GDPR) in werking getreden. De nieuwe verordening vervangt de privacyrichtlijn 95/46/EC uit 1995 en heeft tot doel de gefragmenteerde privacy-regelgeving in de lidstaten van de Europese Unie te harmoniseren. Ze speelt in op de toenemende globalisering en technologische ontwikkelingen zoals cloud, mobile en social waarbij persoonsgegevens steeds vaker buiten de eigen bedrijfsmuren treden en bijgevolg steeds moeilijker te beveiligen zijn. Een goed beleid rond databeveiliging en privacy dringt zich op. Bedrijven krijgen twee jaar de tijd om zich aan de vereisten van de verordening aan te passen. Op 25 mei 2018 wordt de GDPR van kracht in alle lidstaten van de Unie.

## Accountability

Stefan Smeets: "De Europese verordening is niet volledig nieuw. Ze herneemt bijvoorbeeld een aantal beginselen van de privacy-richtlijn uit 1995 zoals het legaliteits-, finaliteits- en proportionaliteitsbeginsel. Er zijn natuurlijk ook een aantal significante veranderingen. Een van de speerpunten van de nieuwe wetgeving is bijvoorbeeld het 'accountability'-principe. Bedrijven moeten kunnen aantonen dat ze voldoen aan de GDPR en dat ze gepaste stappen hebben ondernomen om compliance te verzekeren. Wanneer de gegevensverwerking een hoog risico inhoudt, is er de verplichting om dat risico in te schatten met een Data Privacy Impact Assessment (DPIA). Bepaalde bedrijven zullen een Data Protection Officer (DPO) moeten aanstellen om toezicht te houden en normen uit te schrijven. Datalekken moeten binnen de 72 uur gemeld worden aan de toezichthouder. Het eerder vrijblijvende karakter van de vorige richtlijn verdwijnt bovendien met de boetes die bij





Het Europees agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging over het veilig gebruik van de cloud in de financiële sector: wanneer de regels van het spel duidelijk zijn, zullen er automatisch meer spelers aan deelnemen.

inbreuken op de wet kunnen oplopen tot 20 miljoen euro of 4% van de globale omzet van een onderneming – het hoogste bedrag van de twee wordt genomen.”

#### Privacy by Design en Privacy by Default

De wet introduceert ook nieuwe concepten zoals het recht om vergeten te worden, Privacy by Default en Privacy by Design. Met het recht om vergeten te worden, kan een betrokkene in bepaalde constellaties een verzoek doen om verouderde of onjuiste privacygevoelige gegevens over hem of haar te laten verwijderen. Privacy by Default en Privacy by Design geven aan dat bij het ontwikkelen van informatiesystemen en diensten steeds de maximale privacy in acht moet worden genomen en dat privacy vanaf het begin inherent deel uitmaakt van de ontwikkeling.

#### Gelijk voor de wet: on-premise of in de cloud

De regels van de GDPR zijn van toepassing ongeacht de middelen die worden gebruikt om persoonsgegevens te verwerken. Of het nu gaat over servers on-premise of in de cloud. Stefan Smeets: “De grootste verandering van de nieuwe wetgeving vind je dan ook op het vlak van de verantwoordelijkheden. Zowel de verantwoordelijke voor de verwerking, de ‘controller’, als de verwerker van persoonlijke gegevens, de ‘processor’, zijn nu beiden verantwoordelijk en

aansprakelijk voor het respecteren van de GDPR. Als alles binnen de eigen muren staat, zijn er wat dat betreft weinig problemen. Maar hoe realistisch is dat in het huidige digitale tijdperk waarin cloudtechnologie steeds meer ingeburgerd geraakt en de klassieke klant-leveranciersrelatie vervaagt.”

#### Locatie, locatie, locatie

De GDPR schrijft voor dat controllers en processors de locatie moeten kennen waar de persoonsgegevens worden bewaard en verwerkt. Dus ook wat betreft de cloud moeten ze kunnen aantonen dat de gegevens die ze in datacenters opslaan en verwerken, voldoen aan de eisen van de nieuwe Europese wetgeving. Stefan Smeets: “Bij de publieke cloud kan dat een probleem zijn, vooral omdat het hier vaak over overzeese - zeg maar Amerikaanse, cloudaanbieders gaat waarbij de privacy niet noodzakelijk gewaarborgd is. Er is wel het Privacy Shield om Europese persoonsgegevens tegen massasurveillance door de Amerikaanse inlichtingendiensten te beschermen, maar dat gaat beduidend minder ver dan de EU-wetgeving. Je komt daarmee in een spanningsveld van privacy, databeveiliging en regelgeving terecht dat zeker op een kritische sector zoals de financiële sector een afremmend effect heeft.”

Grote spelers zoals Microsoft Azure zijn zich daarvan bewust en nemen initiatieven om ervoor te zorgen dat Europese gegevens ook effectief op Europese bodem blijven. Het bedrijf heeft al meerdere datacenters in Europa maar neemt

nu bijkomend twee nieuwe datacenters in Frankfurt am Main en Magdeburg in gebruik. Wat nieuw is, is dat deze datacenters volledig onder beheer vallen van T-Systems, een dochteronderneming van Deutsche Telekom. Door de gegevens in eigendom van een Duits bedrijf onder te brengen, vallen ze automatisch onder de Duitse en Europese wetgeving en hoeven ze niet meer inzichtelijk te zijn voor de Amerikaanse overheid. Microsoft wil met deze dienstverlening de integriteit en confidentialiteit van Europese gegevens verzekeren en richt zich hiermee specifiek op sectoren waar de terughoudendheid tegenover de publieke cloud het meest voelbaar is zoals in de financiële sector.

#### Cloudadoptie in de financiële sector

Een rapport van het Europees agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (Enisa) over het veilig gebruik van de cloud in de financiële sector bevestigt de terughoudendheid en het lage maturiteitsgehalte van cloudadoptie in de Europese financiële sector. Stefan Smeets: “Financiële instellingen en nationale toezichthouders erkennen wel de financiële en technische voordelen van de cloud, maar ze blijven voorzichtig wat betreft het risico om controle te verliezen over hun data.” Cijfers bevestigen het lage maturiteitsgehalte. Slechts 50% van de financiële dienstverleners die betrokken waren in de studie heeft een uitgesproken cloudstrategie. 42% heeft geen cloudstrategie of is net bezig met de eerste stappen te nemen. 8% heeft een volledige niet-cloudstrategie of heeft geen tijd of resources voor dit onderwerp.



De meerderheid van de financiële instellingen die wel een cloudstrategie hebben, past een hybride vorm van private en publieke cloud toe. De diensten die het vaakst naar de cloud gemigreerd worden, zijn diensten met een laag risico zoals testomgevingen, softwareontwikkeling en e-mailmanagement. De meeste terughoudendheid is er wanneer het gaat over het uitbesteden van de core bankingdiensten naar de cloud. De studie wijst uit dat voor het gros van de financiële instellingen de private cloud de meest geschikte vorm van cloud computing is. Dit heeft vooral te maken met bezorgdheden omtrent privacy en compliance. Ook de nationale financiële toezichthouders bevelen de private cloud boven de public cloud aan. 23% van de betrokken toezichthouders vindt zelfs dat publieke clouddiensten nooit mogen gebruikt worden in de financiële wereld.

Volgens de cloudaanbieders uit het onderzoek heeft veel van de omzichtigheid te maken met misvattingen omtrent de technologie. Vele toezichthouders houden het gebruik van de cloud dan weer tegen omdat ze van mening zijn dat cloudaanbieders niet voldoende transparant zijn. Voor de providers is dat een stimulans om te streven naar meer transparantie en om organisaties te helpen met een beter inzicht in de beveiligingsaspecten van de verschillende soorten cloud.

#### De aanbevelingen van Enisa

Stefan Smeets: "Wat de studie van Enisa interessant maakt, zijn de aanbevelingen die de onderzoekers meegeven. Niet enkel aan de financiële instellingen, maar ook aan de nationale financiële toezichthouders en de cloudserviceproviders. Deze drie partijen moeten samen zorgen voor een goed begrip van de cloud zodat, rekening houdend met privacy en veiligheid, banken toch een beroep kunnen doen op de voordelen van cloud." Een van de aanbevelingen is dat de toezichthouders nationale goede praktijken en normen moeten uitwerken op het vlak van cloud governance en risicobeheer. Ze moeten ook minimum vereisten inzake veiligheid en privacy definiëren die bij het gebruik van clouddiensten moeten worden toegepast. De financiële instellingen wordt aangeraden om een cloudstrategie te ontwikkelen en deze te aligneren met hun corporate risk

assessment. Ze krijgen, net zoals de toezichthouders, de aanbeveling om een betere kennis van cloud computing te verwerven. De cloudserviceproviders moeten op hun beurt hun inspanningen voortzetten om transparantie en zekerheid te bieden aan de financiële instellingen en de toezichthouders. Ze moeten samen met de Europese Instellingen informatiecampagnes opzetten om de financiële instellingen en de toezichthouders beter te informeren over de veiligheidsaspecten van cloud computing, zowel wat de risico's betreft als de voordelen.

#### Harmonisering en uniformiteit

Stefan Smeets: "De onderzoekers roepen de Europese instellingen en de nationale financiële toezichthouders ten slotte ook op om te blijven werken aan de harmonisering van de wet- en regelgeving binnen de Europese Unie. Een belangrijke aanbeveling als je weet dat de terughoudendheid van de financiële sector tegenover de cloud voor een groot deel te wijten is aan onzekerheden omtrent de wettelijke verplichtingen." Zo is er bijvoorbeeld geen algemene regel wanneer de nationale toezichthouder moet ingelicht worden over een migratie naar de cloud. 33% van de deelnemende toezichthouders eist dat ze altijd geïnformeerd wordt. Andere toezichthouders willen enkel verwittigd worden bij een migratie naar een public cloud of wanneer het gaat over gevoelige data of kritische diensten. Een kleine minderheid verwacht een verwittiging op vrijwillige basis. Door een gebrek aan formele richtlijnen voor cloud-gebaseerde diensten is het ook niet altijd duidelijk welke informatie precies moet aangeleverd worden wat een afremmend en soms zelfs blokkerend effect heeft. Stefan Smeets: "Het rapport concludeert terecht dat wanneer de regels van het spel duidelijk zijn er ook automatisch meer spelers aan zullen deelnemen."

**Stefan Smeets**  
Unit Manager The Connected Company

# GEGEVENS ALS VERTREKPUNT voor een optimale bedrijfstransformatie

Als partner op het gebied van digitale bedrijfstransformatie ontwikkelde Real Solutions nieuwe datamanagementtools om de automatisering van processen eenvoudiger te maken. Met zijn oplossing Rflow stelt Real Solutions organisaties in staat om efficiënter te worden, ongeacht de aard van hun problematiek.

Digitale transformatie betekent in de eerste plaats dat alle gegevens waarover een onderneming beschikt, beter benut worden met het doel haar processen te versnellen of te automatiseren, de communicatie te verbeteren en toegevoegde waarde te genereren. Om bedrijven die voor nieuwe digitale uitdagingen staan te begeleiden, ontwikkelde Real Solutions een grote expertise en bouwde krachtige oplossingen om het capteren, verzamelen, transformeren en distribueren van gegevens te vergemakkelijken. "Ons doel is intelligentie te creëren rond alle gegevens die het bedrijf binnenkomen om de organisatie en de communicatie te verbeteren en alle bedrijfsprocessen een stuk efficiënter te maken", zegt Eric Fornacciari, Sales Manager bij Real Solutions.

#### Intelligentie creëren vanuit gegevens

Real Solutions gebruikt zijn oplossing Rflow om zijn klanten te helpen een volledige activiteit te reorganiseren op basis van een betere exploitatie van de gegevens die het bedrijf binnenkomen of door het bedrijf gegenereerd worden. Doel is een prestatiewinst te realiseren die onmiddellijk voelbaar is. "Gegevens staan uiteraard centraal in elk transformatieproces. Onze historische knowhow is het begeleiden van ondernemingen bij het beheren en archiveren van informatie. Vandaag gaan onze oplossingen veel verder; ze maken het mogelijk om intelligentie te genereren of processen volledig te hervormen."

## REAL SOLUTIONS,

dochteronderneming van Realdolmen in het Groothertogdom Luxemburg verdeelt, implementeert en onderhoudt sinds 1988 IT-oplossingen en management software. Dankzij een lokale dienstverlening om de belangen van haar klanten zo goed mogelijk te kunnen dienen, bekleedt REAL SOLUTIONS een sleutelpositie in de Luxemburgse markt, met name in de financiële sector.

Rflow is een Enterprise Data Management-oplossing waarmee in een eerste fase alle gegevens worden gecapteerd en verzameld die de organisatie binnenkomen of er gegenereerd worden. Vervolgens wordt de aard van die gegevens bepaald met het doel ze beter te kunnen transformeren en informatie met toegevoegde waarde te creëren voor de gebruikers of om ze als input te gebruiken voor allerlei processen. "Gegevens worden, ongeacht via welk kanaal ze binnenkomen – bijvoorbeeld een papieren factuur die gescand wordt of een e-mail – door de oplossing nauwkeurig geïdentificeerd en verwerkt in een vaste workflow", aldus nog Eric Fornacciari. Rflow is verbonden met de databases van de onderneming en wordt de enige informatiehub van de organisatie. Maar het is meer dan een datamanagementtool: het kan ook voor allerlei andere doelen worden gebruikt, zoals CRM, een businesssoftware of zelfs een ERP."

### Workflows automatiseren

Doordat de oplossing een centrale plaats inneemt in de onderneming, kan ze heel wat processen automatiseren. "Afhankelijk van de behoeften van iedere stakeholder, kan Rflow gegevens nauwkeurig analyseren en de informatie verwerken om uiteindelijk automatisch een reeks acties te triggeren", voegt de sales manager eraan toe. Een factuur die gescand

wordt of per e-mail binnenkomt bijvoorbeeld, wordt door de oplossing vlot ontleed: geadresseerde, leverancier, bedrag, vervaldatum, aard, diverse scorings ... Afhankelijk van de gegevens kan het goedkeuringstraject van de factuur geautomatiseerd worden. Naargelang van de geïdentificeerde informatie kan Rflow de gegevens aan de personen bezorgen die de factuur moeten goedkeuren. Via een gebruikersinterface wordt die persoon dan verzocht om een factuur te controleren, goed te keuren of af te keuren. Dat verloopt allemaal heel vlot. Ook de betaling na goedkeuring kan via de oplossing geautomatiseerd worden.

### Mobiele oplossing

"Via één gebruikersinterface, die je kunt openen op elk device en ongeacht tijdstip of plaats, biedt Rflow de mogelijkheid om een betere follow-up te geven aan taken en geeft vlotter toegang tot informatie met een toegevoegde waarde, afgeleid uit de verzamelde gegevens. Via de interface kunnen de medewerkers ook veel sneller nuttige informatie ontsluiten", zegt Eric Fornacciari.

De oplossing heeft haar waarde al bewezen. Ze is bijvoorbeeld ingezet in een family office, waar ze de productie van beheersrapporten over de toevertrouwde activa, ongeacht de aard van

de belegging, heeft verbeterd. "In de wereld van wealth management zijn er gestructureerde en minder gestructureerde activa. Sommige zijn materieel, andere niet. Met onze oplossing zijn we erin geslaagd om al die gegevens te verzamelen, te structureren en automatisch te verwerken tot nauwkeurige rapporten", vertelt de sales manager. Ander voorbeeld: in een retailbank lukte het met Rflow om het beheer van borderellen van papieren bankoverschrijvingen te automatiseren. De software identificeert de handgeschreven gegevens in het gescande document en automatiseert het transactieproces.

### Oplossing voor businessvraagstukken

De verzamelde gegevens kunnen ook uitgebreid worden met gegevens afkomstig van diverse bronnen en dan via Rflow omgezet worden in informatie met toegevoegde waarde, die voor allerlei toepassingen bruikbaar is. "Alles hangt af van de behoefte. Vandaag merken we dat we niet alleen technische elementen moeten kunnen aanreiken, maar ook een oplossing bieden voor businessvraagstukken. Vroeger praatten we vooral met de IT-managers. Steeds vaker komt de vraag nu rechtstreeks vanuit de business. Gesprekken met IT komen op de tweede plaats."

Om een digitale transformatie efficiënt te organiseren, moet men vertrekken vanuit het business-

vraagstuk en zoeken naar de beste manier om dit aan te pakken. Real Solutions beheert alle lagen van de systeemomgeving, van infrastructuur tot software, en voorziet in een kwalitatieve begeleiding om zijn klanten te laten profiteren van de mogelijkheden die de technologie biedt. "Onze consultants zijn in staat om op complexe vraagstukken in te gaan door digitale transformatieprojecten op te zetten die nauwkeurig beantwoorden aan de businessbehoeften in een departement of een onderneming als geheel. Je moet de nodige afstand nemen om de technische uitdagingen in te schatten en transversale oplossingen uit te rollen. Het is heel belangrijk om rekening te houden met de manier waarop de stakeholders in een departement of organisatie samen functioneren en waar de gegevens waarop ze zich baseren vandaan komen."

### Digitale transformatiehefboom

Via zijn oplossing creëerde Real Solutions een echte digitale transformatiehefboom. Vandaag moet iedereen de documenten en gegevens die de onderneming in- en uitgaan beter kunnen beheeren om ze te gebruiken als input voor processen of om intelligentie te creëren. Rflow maakt het mogelijk om met één product heel wat digitale uitdagingen aan te gaan. "Alle administratieve procedures kunnen via onze oplossing verwerkt worden, weet Eric Fornacciari. Ze werkt autonoom, maar kan evengoed geïnterfaceerd worden met andere omgevingen en tools, zoals ERP Odoo, waarrond we tal van ontwikkelingen hebben gerealiseerd. In die mate zelfs dat beide producten samen elke onderneming klaarmaken voor het digitale tijdperk."

### Gebruiker staat centraal

Real Solutions kapitaliseert inmiddels op heel wat feedback over ervaringen met verschillende digitale transformatieprojecten. Een van de grootste lessen is dat het faalrisico van dit soort project het gebrek aan veranderingsbereidheid van de eindgebruikers is, zowel intern in de organisatie zelf, als extern bij het implementeren van nieuwe businessmodellen op basis van digitale platformen (web en mobile in de brede betekenis).

Vandaag is duidelijk aangetoond dat het beheersen van de klantenwervingskanalen allermindst een garantie vormt voor een voldoende hoge conversiegraad. Naast het activeren van passende changemanagementmethodes, opteerde Real Solutions in zijn transformatieprojecten voor een LEAN-benadering. Dat geldt speciaal voor het ontwerp van de frontlayers (web en mobile) in de laatste versie van het Rflow-platform (LEAN UX-benadering).

Van bij het begin van elk project wordt de eindgebruiker bewust centraal geplaatst, zodat de geleverde technologische oplossingen permanent afgestemd worden op zijn behoeften en vraagpunten. Daarbij wordt een optimale ergonomie aangeboden, die de user adoption van het digitale platform bevordert of zelfs garandeert.

Bron: Sébastien Lambotte voor ITnation

Rflow



Anti-Fraud



Self-Learning



Data Centralization



Data Verification



Automated Data Processing



Compliance

# BLOCKCHAIN: REVOLUTIE OF EVOLUTIE?

OPLOSSINGEN EN TOEPASSINGEN - STRATEGISCHE ICT  
Blockchain: revolutie of evolutie?

Kenner vergelijken blockchain en Bitcoin met de opkomst van het internet en e-mail in de jaren negentig. Volgens sommigen onder hen zijn het echte 'gamechangers' en beloven ze zelfs meer impact te hebben op onze economie en samenleving dan het internet en e-mail tot nu toe hebben gehad. Ze hebben het potentieel om de rol van de traditionele vertrouwde tussenpartij, de "trusted third party", volledig te ontworpen. Volgens het World Economic Forum zal de technologie tegen 2027 haar kantelpunt bereiken en zal 10% van het mondiale BBP worden opgeslagen in blockchaintechnologie. Dat klinkt behoorlijk spectaculair, maar wat is dat dan, blockchain en Bitcoin?

## Over cryptomunten en meer

Kort gezegd: Bitcoin is een cryptomunt, een vorm van elektronisch geld dat programmeerbaar is en de blockchain is

Volgens het World Economic Forum zal de blockchaintechnologie tegen 2027 haar kantelpunt bereiken en zal 10% van het mondiale BBP worden opgeslagen in een blockchainnetwerk.

het openbare digitale grootboek, ook wel 'distributed ledger' genoemd, waarin alle Bitcoin-transacties op een veilige en betrouwbare manier worden gejournaliseerd. Stefan Smeets: "Bitcoin is het eerste en wellicht bekendste voorbeeld van een blockchaintechnologie, maar blockchain is niet alleen geschikt voor het uitwisselen van digitaal geld. Het gaat verder dan dat. Blockchain kan transacties tussen partijen faciliteren van alles waar een waarde of eigendom aan vasthangt. Denk bijvoorbeeld aan aandelen, leningen, eigendomsktes, vergunningen of contracten."

## Peer-to-Peer en decentraal

Een blockchain is in feite een open en decentraal peer-to-peernetwerk van computers, de zogenaamde knooppunten. Elke transactie tussen de knooppunten moet aan het protocol van de blockchain in kwestie voldoen. De kracht zit hem erin dat alle transacties één op één tussen verschillende partijen worden afgehandeld zonder tussenkomst van een intermediair, zoals een bank, een notaris of een overheid. Zo kunnen twee partijen die elkaar niet kennen toch op een veilige en betrouwbare manier met elkaar samenwerken.

Net zoals bij het internet en e-mail kan iedereen die dat wil eraan deelnemen. En net zoals het internet of e-mail van iedereen en niemand is, is ook iedereen en niemand eigenaar van een blockchainplatform. Dat is in ieder geval zo voor publieke blockchains. Bij private blockchains – dit zijn blockchains die opgezet worden door en tussen

een consortium van organisaties - moeten computers eerst toestemming krijgen om als knooppunt te fungeren. Private blockchains gaan volgens sommigen in tegen het oorspronkelijke idee achter blockchain, maar ze kunnen een goed alternatief bieden voor bijvoorbeeld banken en overheden.

Eigenlijk kan een blockchain nog het best worden vergeleken met een spreadsheet. Ieder knooppunt heeft een exacte kopie van de lijst en aanpassingen worden direct gedeeld over het netwerk. Het resultaat is dat iedereen altijd over dezelfde gegevens beschikt. Dat delen op zich is niks nieuws; één eigenschap maakt een blockchain echter wel uniek. Transacties zijn onomkeerbaar en deelnemers kunnen enkel regels of transacties toevoegen aan de onderkant van de lijst. Wijzigingen of malafide manipulaties aan eerder toegevoegde regels zijn niet mogelijk. Zogenaamde 'miners' maken gebruik van cryptografische puzzels om te voorzien in de nodige beveiliging en versleutelingsmechanismen om dubbele uitgaven en fraude tegen te gaan.

## Blockchain versie 2.0: slimme contracten

Ondertussen gaat blockchain verder dan alleen het faciliteren van transacties en opslaan van data, en kunnen er ook voorwaarden worden gesteld aan bepaalde transacties. Stefan Smeets: "Een interessante en misschien ook wel de meest disruptieve toepassing van blockchain zijn de 'smart contracts'. Een smart contract is een stukje software dat wordt geactiveerd op de blockchain en zorgt

voor het automatisch uitvoeren van de contractuele voorwaarden van een transactie. Er moet aan bepaalde afspraken worden voldaan om een transactie tussen partijen te laten doorgaan. Indien niet, gaat de transactie niet door. De data en logica worden onwispelbaar bewaard en verplicht uitgevoerd op de blockchain. Dit gebeurt autonoom en zonder tussenkomst van derden."

Smart contracts zijn een nieuwe vorm van transactieverwerking waarmee digitale stromen op een veilige en betrouwbare kunnen worden ingericht. De compliance zit vooraf ingebouwd en de betrokkenen hoeven geen bureaucratisch proces te doorlopen. Op die manier kunnen bijvoorbeeld crowdfunding-overeenkomsten worden afgesloten met waterdichte garanties voor alle betrokken investeerders en belanghebbenden. "Met blockchain kunnen we ervoor zorgen dat een bepaalde afspraak gegarandeerd en volgens consensus van het netwerk wordt nagekomen, zonder de controlerende tussenpersoon en zonder dat gegevens van buitenaf kunnen worden beïnvloed of gemanipuleerd. Denk bijvoorbeeld aan de steeds slimmere diensten en producten die gebaseerd zijn op gedrag, zoals in het verzekingswezen. Sensoren in de auto meten het rijgedrag van de bestuurder en bepalen de hoogte van de autoverzekering," aldus Stefan Smeets. "Reputatiesystemen, het kunnen vastleggen van feitelijke vaststellingen over kwaliteit, zijn een ander domein waarin blockchain kan worden toegepast."

Hij vervolgt: "De technologie staat niet stil en het toepassingsbereik van blockchain

is enorm divers. Je krijgt een divergentie van allerlei oplossingen die weliswaar op cryptologie, game theory en blocks zijn gebaseerd, maar die anders zijn ingericht en andere spelregels hanteren wat maakt dat ze zeer specifieke problematieken kunnen adresseren en oplossen. Zo werken we bij Realdolmen bijvoorbeeld aan een concept voor een opvolgingssysteem van concerttickets om ticketfraude tegen te gaan. Het gaat hierbij om fraude waarbij massaal tickets worden opgekocht via het internet door gebruik te maken van valse profielen van bestaande personen. De tickets worden nadien voor woekerprijzen doorverkocht aan gedupeerde en vaak onwetende kopers. Met onze oplossing worden de transactieketens perfect traceerbaar."

## Revolutie of evolutie?

Zal blockchain bepaalde processen of bedrijfsmodellen doen verdwijnen? Stefan Smeets: "Het is nu nog te vroeg om over winnaars of verliezers te spreken. Er wordt op dit moment nog volop geëxperimenteerd met de technologie, net omdat de belofte zo hoog ligt. Maar in feite staat alles nog in zijn kinderschoenen." Feit is wel dat blockchain net zoals het internet verandering initieert en dus vraagt om er vroeg in de innovatiecyclus bij stil te staan. Doordat de 'trust' in de technologie ingebakken zit, kunnen vooral sectoren die bestaan uit trusted third-party business, zoals banken, behoorlijk op hun kop worden gezet als ze niet op tijd reageren.

Volgens specialisten zal het innovatieve

potentieel van blockchain ervoor zorgen dat de technologie eerder evolutionair dan revolutionair zal zijn, mede ook door de strenge wet- en regelgeving in de financiële wereld. Het gaat erom om de juiste toepassingsgebieden te vinden. Stefan Smeets: "Internationale betalingstransfers, met een inefficiënte administratieve molen en vaak ook hoge kosten, is bijvoorbeeld een 'quick win'-gebied waar blockchaintechnologie kan worden toegepast. Maar de technologie biedt zeker ook mogelijkheden om andere bancaire producten en processen opnieuw onder de loep te nemen en te optimaliseren. Hoogstwaarschijnlijk zullen er ook nieuwe producten op de markt komen. Er zijn ook banksegmenten waar blockchain minder van toepassing is. Voor ultrasnelle transacties zoals betalingen is de technologie minder geschikt. Voorlopig althans, want de technologie evolueert constant."

De gevolgen op lange termijn zullen ingrijpend zijn, niet alleen voor de banken, maar ook voor andere professionele intermediairs zoals verzekeraars, advocaten, makelaars en notarissen. Maar dat hoeft niet noodzakelijk in de negatieve zin te zijn. Analisten bij het Spaanse Santander InnoVentures, één van de grootste banken in Europa, hebben geschat dat banken in 2022 jaarlijks 15 tot 20 miljard dollar op hun kosten zullen kunnen besparen dankzij de efficiëntiewinsten door blockchain. Stefan Smeets: "Het disruptieve van blockchain zit hem dus voornamelijk in het niet missen van de boot."

**Stefan Smeets**  
Unit Manager The Connected Company

“Banken staan voor een belangrijk dilemma. Zij moeten de juiste balans zien te vinden tussen enerzijds de noodzaak van het voldoen aan alle wet- en regelgeving en anderzijds de behoefte om nieuwe commerciële activiteiten te ontwikkelen die het toekomstige concurrentievermogen zeker stellen.”

Bron: KPMG / <http://bit.ly/KMPG-PR1606>

# DE ROL VAN IT OUTSOURCING voor banken in de 21<sup>ste</sup> eeuw

Gartner voorspelt dat tegen eind 2019 25% van de retailbanken een start-upprovider - de zogenoemde fintechs - zal inschakelen om legacy-systemen en mobile-banking-systemen te vervangen. De oude legacy-systemen volstaan namelijk niet meer om de klant de digitale ervaring te bieden die hij vraagt.

Toch moet u de bestaande infrastructuur niet zomaar opzij schuiven. Dat is niet alleen een zeer dure ommekeer, de bestaande systemen verschaffen u als bank ook een hoop waardevolle gegevens om een 360 gradenbeeld van uw klanten te maken en aldus op termijn de klantbeleving te verbeteren. Tegelijkertijd maakt de verstrengde Europese privacywetgeving het banken niet gemakkelijk om zomaar hun gang te gaan met de resultaten van data-analyses.

Kortom: banken staan voor de grote uitdaging technologie en regelgeving maar ook oude en nieuwe systemen zo optimaal mogelijk met elkaar te verbinden.

Hoe kunt u als financiële instelling op een kostenbewuste manier meegaan in de digitalisering en uw business versnellen zonder radicaal te breken met het verleden?

## Samen “agile”

Ontzorging van operations vormt een eerste deel van de oplossing. Hoeveel tijd besteden uw hoogopgeleide IT-specialisten aan het draaiende houden van de legacy-systemen? Waarschijnlijk meer dan u wilt. Als u die taken uitbesteedt aan een betrouwbare partner kunnen uw eigen IT-specialisten

focussen op de integratie van al die nieuwe oplossingen die de fintechs ontwikkelen voor het financiële ecosysteem. Samenwerking is hierin het nieuwe sleutelwoord voor de toekomst. Samenwerking met wendbare nichespelers zoals fintechs, maar ook met stabiele providers die ervaring hebben met de regulaties en vereisten van de financiële sector.

De Realdolmen Project Factory is zo'n samenwerkingsmodel waarmee u stapsgewijs de legacy-systemen kunt moderniseren; op het tempo van uw bank, uw medewerkers en uw klanten. De R Project Factory is een multifunctioneel platform waar uw en onze experts samen de bank van de toekomst kunnen bouwen. In een van onze hypermoderne R Project-Factory-kantoren, op uw locatie, of in virtueel geconnecteerde teams bent u hoe dan ook nauwer dan ooit betrokken bij het ontwikkelproces.

## Samen voor de ultieme gebruikerservaring

Een ander belangrijk sleutelwoord vandaag is werkplekbeheer. Ontzorging van uw commodity creëert nog meer ruimte voor uw IT-specialisten om te focussen op de uitdagingen in de banksector. Besteed het beheer van de werkplek van uw financiële medewerkers – met al hun actuele vereisten op het vlak van connectiviteit, CYOD, BYOD enz. – volledig uit aan een externe provider, van de aankoop van frontend-toestellen tot en met de ondersteuning aan de eindgebruikers. De troef van een partner zoals Realdolmen is de lokale verankering

die ondersteuning garandeert in de taal van elke medewerker, Nederlands, Frans of Engels. Het is een van de parameters in onze XLA's, het beoordelingsmechanisme dat wij aanbieden voor de werkplekervaring. XLA staat voor eXperience Level Agreement en stelt in tegenstelling tot de kille en technische SLA's vooral de persoonlijke beleving van de gebruiker centraal.

Welk deel van uw IT-organisatie u ook wilt ontzorgen, het mag duidelijk zijn dat we gaan voor een transparant samenwerkingsmodel. De mogelijkheden van Realdolmen on-(your)-premise, in private cloud of public cloud zorgen ervoor dat we altijd in samenspraak met u bekijken op welke manier we uw uitdagingen het beste accommoderen.

Samen met u streven we naar de ultieme gebruikerservaring voor uw medewerkers én uw klanten.

**Jo Leemans**  
Group Manager IT Outsourcing

## DE R PROJECT FACTORY:

- Sneller en flexibeler inspelen op klantvragen
- Steeds de beste oplossing aanbieden
- Kwaliteit vooropstellen en bewaken
- Anticiperen op nieuwe ontwikkelingen, trends en innovaties

TO GET THERE, TOGETHER!

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER:  
Thomas Verschuere  
Marketing Manager  
Vaucampsiaan 42  
1654 Huizingen

COPYWRITING & EDITING:  
Christel Vanhooft  
Natacha Hinoul

EINDREDACTIE  
Catherine Vanmarsenille

De inhoud van dit magazine is auteursrechtelijk beschermd. Wenst u artikels te kopiëren voor eigen of voor commercieel gebruik, neem dan contact op met Realdolmen via [thomas.verschuere@realdolmen.com](mailto:thomas.verschuere@realdolmen.com).

SimpliCity Magazine is een gratis publicatie en mag niet worden verkocht



A wise companion  
is half the journey

In deze razendsnel veranderende tijden zijn we als ervaren ICT-integrator graag een bakken van vertrouwen voor onze klanten. Met onze innovatieve totaaloplossingen voor uw strategische, tactische en operationele noden halen we samen het volle potentieel uit uw organisatie.

[www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)

