



SAMMENFATNING

UDVIKLINGSTENDENSER I DEN FINANSIELLE SEKTOR

HANNE SHAPIRO FUTURES OG HBS ECONOMICS
I SAMARBEJDE MED FINANSFORBUNDET

INDLEDNING

Finanssektoren gennemgår en transformation, der har ført til flere højtuddannede i sektoren og fortløbende ændringer i jobroller og opgaver. I de kommende år vil migrationen af forældede IT-teknologiplatforme til cloud blive implementeret. Herudover kan både ESG og AI føre til ændringer i den finansielle værdikæde. Det forventes at få betydning for sektorens fremadrettede kompetencebehov og kommer allerede til udtryk i ansættelsen af flere højtuddannede

medarbejdere – ikke kun IT-uddannede, men også fx matematikøkonomer og jurister. Migrationen til cloud vil give pengeinstitutterne øgede muligheder for at differentiere serviceløsninger til forskellige kundesegmenter gennem samarbejde med fintech-virksomheder, men hvordan udviklingen helt konkret vil tegne sig, er på ingen måde entydigt.

På den baggrund har Hanne Shapiro Futures og HBS Economics af Finansforbundet fået i opdrag at afdække udviklingstendenser i sektoren, herunder hvilke kompetencestrategier sektoren forfølger med hensyn til fremtidens kompetencebehov, som indspil til Finansforbundets medlemsrådgivning, politikudvikling og øvrige aktiviteter. Publikation er en sammenfatning af hovedrapporten 'Udviklingstendenser i den finansielle sektor'.

I dette kapitel sammenfattes analysens hovedkonklusioner. Først udlægges de vigtigste kvantitative resultater vedrørende sektorens udvikling i det seneste årti. Herefter udfoldes de kvalitative indsigter om, hvilke udviklingstendenser vedrørende kompetencebehov, forretningsmodeller og strategier virksomhederne i sektoren står overfor. Endelig beskrives resultaterne af fremskrivningen af sektoren frem mod 2030 via fire forskellige scenarier for, hvilke strategier og forretningsmodeller der vil drive efterspørgslen på arbejdskraft i sektoren.

SEKTORENS UDVIKLING FRA 2013 TIL 2023

Den finansielle sektor har i de seneste ti år gennemgået en stor transformation. Beskæftigelsen i sektoren udgør i 2023 knap 87.000 medarbejdere, hvilket er ca. 4.500 flere end ti år tidligere. Der er dog sket betydelige forskydninger på tværs af sektorens underbrancher, idet antallet af ansatte i banker og realkreditinstitutter er faldet fra at udgøre 60 pct. af sektoren i 2013 til 46 pct. af sektoren i 2023.

STORE FORSKYDNINGER MED HENSYN TIL MEDARBEJDETSAMMENSÆTNINGEN

Lige så vel som at der sker forskydninger med hensyn til, hvilke af sektorens underbrancher de ansatte er beskæftigede i, sker der også forskydninger med hensyn til medarbejdersammensætningen på tværs af sektoren. Det kommer til udtryk ved følgende:

- Færre medarbejdere arbejder direkte med kunderne.
- Væksten i antallet af medarbejdere er særligt stor inden for flere specialistfunktioner.

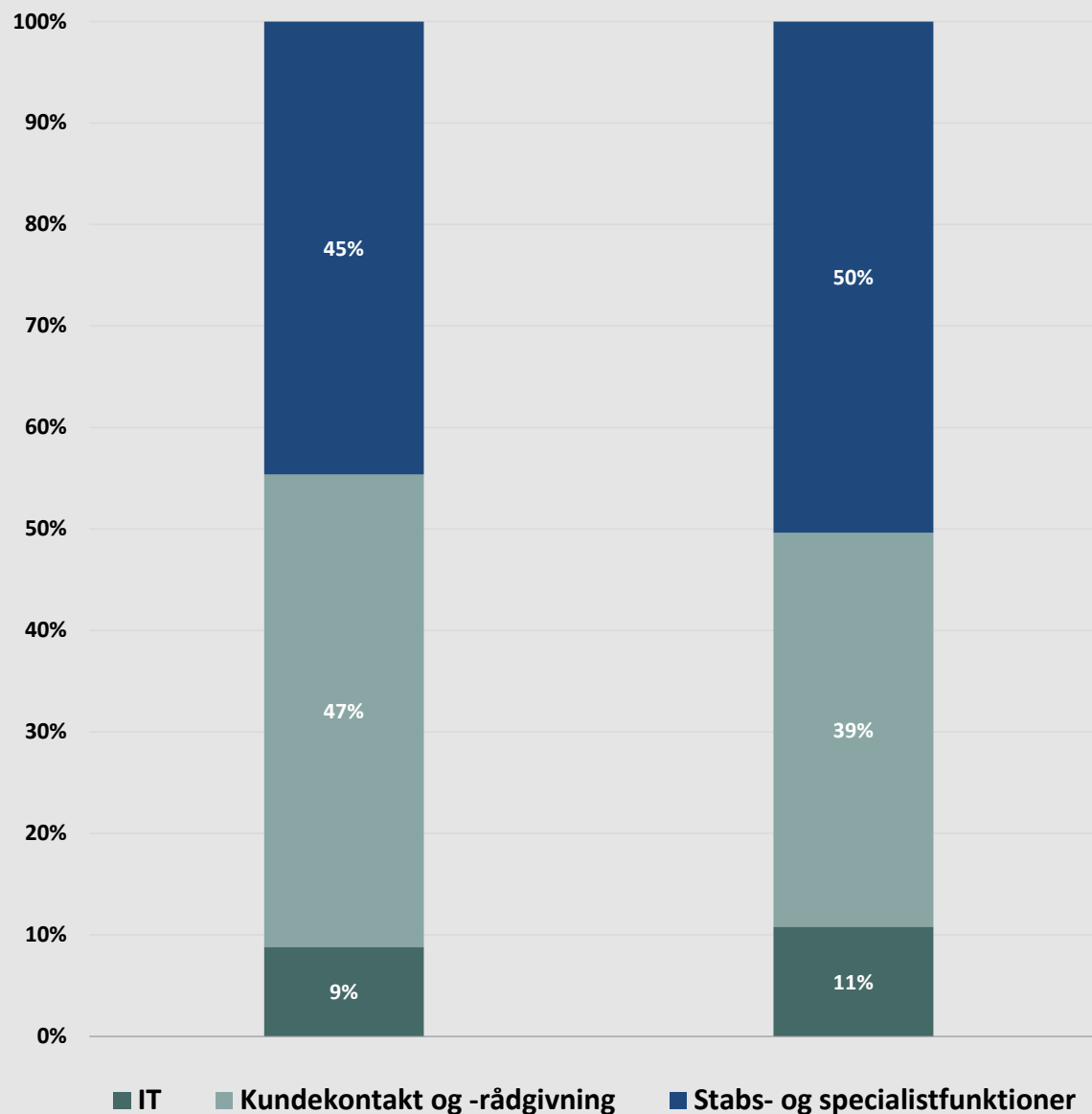
- Der sker en markant akademisering af sektoren, som er større end på resten af arbejdsmarkedet.

I analysen er de beskæftigede i finanssektoren inddelt i tre hovedarbejdsområder:

- Kundekontakt og -rådgivning
- IT
- Stabs- og specialistfunktioner.

Af de tre områder har kundekontakt og -rådgivning historisk været den største gruppe i sektoren. I 2013 var det 47 pct. af sektorens ansatte, der var beskæftiget i et job inden for dette område. I 2023 er denne andel blot 39 pct. Omvendt er andelen for de øvrige områder vokset, så IT nu udgør 11 pct. mod 9 pct. i 2013, mens stabs- og specialistfunktioner er vokset fra at udgøre 45 pct. i 2013 til at udgøre 50 pct. i 2023 og således nu er det største hovedarbejdsområde i sektoren.

FIGUR 1: FORDELING AF ANSATTE I FINANSSEKTOREN PÅ HOVEDARBEJDSOMRÅDER



Kilde: registerdata fra Danmarks Statistik.

Note: Personer, der mangler en DISCO-kode, er sorteret fra.

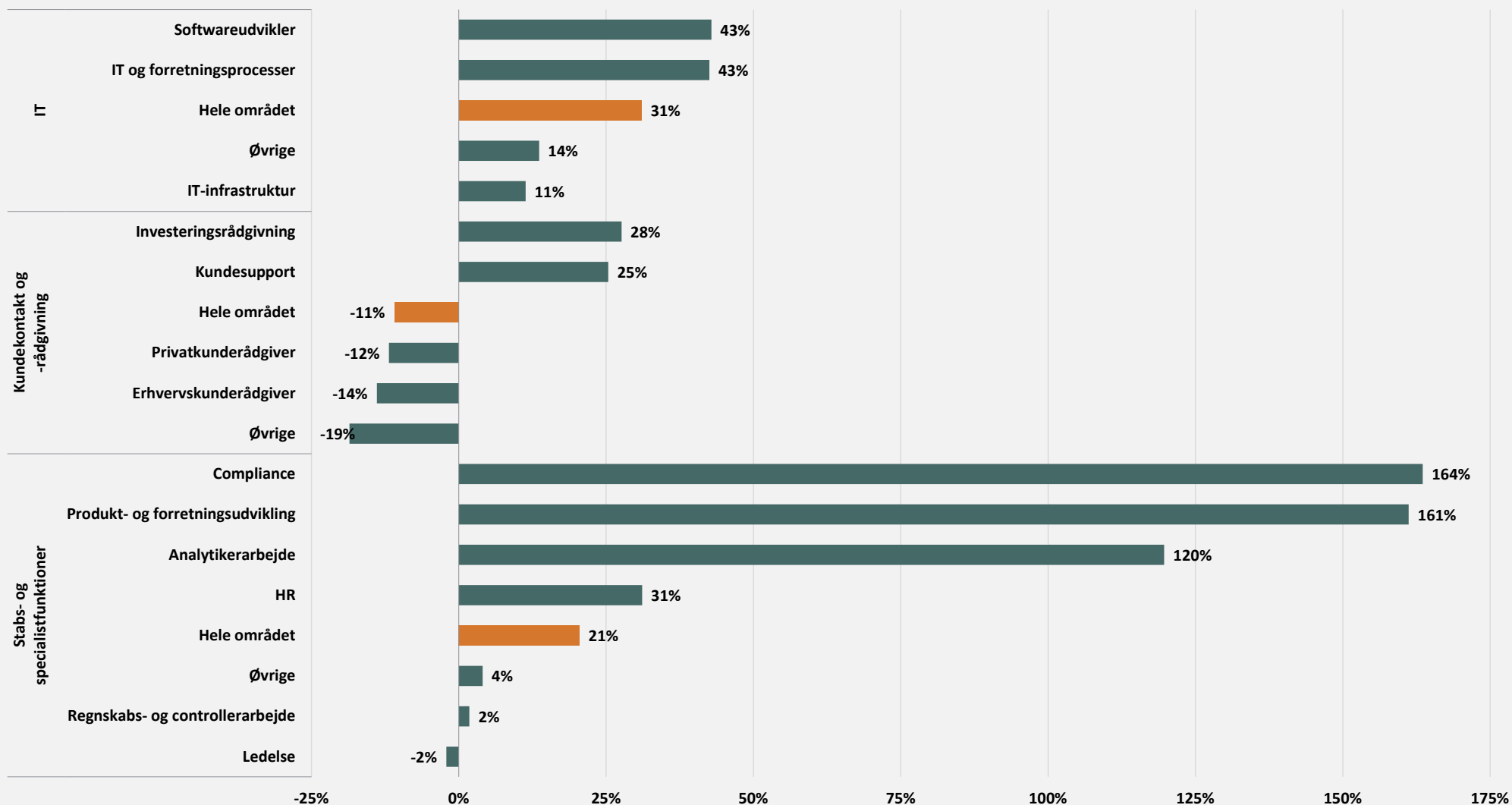
På det underliggende jobprofilniveau er det særligt inden for specialistfunktionerne, at der er jobprofiler i vækst. På ti år er antallet af compliance-medarbejdere og ansatte

inden for produkt- og forretningsudvikling næsten tredoblet, mens antallet af analytikere er mere end fordoblet. Inden for de kundevendte funktioner er faldet særligt

drevet af et fald på 12 pct. i antallet af privatkunderådgivere, som er den største jobprofil i sektoren og fortsat fylder ca. halvdelen af hele området kundekontakt og

-rådgivning samt et fald på 14 pct. i antallet af erhvervsrådgivere.

FIGUR 2: RELATIV UDVIKLING I ANTAL ANSATTE INDEN FOR HVER JOBPROFIL FRA 2013 TIL 2023



Kilde: registerdata fra Danmarks Statistik.

Forskydningerne i sektoren omfatter ikke kun, hvilke typer af jobs sektorens ansatte besidder. Det omfatter i mindst lige så høj grad et markant stigende uddannelsesniveau, hvor stadig flere har en videregående uddannelse. Man kan derfor tale om, at der sker en akademisering af sektoren. Fra 2013 til 2023 er andelen af sektorens ansatte, der har en kort, mellemlang eller lang videregående uddannelse, således vokset fra 38 pct. til 57 pct. Heraf er væksten størst for ansatte med en lang videregående uddannelse, idet deres andel alene er vokset fra 14 pct. til 25 pct. På resten af det danske arbejdsmarked er andelen med en videregående uddannelse til sammenligning blot vokset fra 33 pct. til 41 pct. i samme periode.

Akademiseringen er delvist udtryk for et generelt kompetenceløft, hvilket kommer til udtryk, ved at uddannelsesniveaulet er vokset inden for alle tre hovedarbejdsområder. Det skyldes dog til dels også forskydningerne på tværs af arbejdsområder og jobprofiler, hvor færre arbejder i de kundevendte funktioner, som historisk har krævet et lavere uddannelsesniveau med mange erhvervsuddannede, mens flere omvendt arbejder inden for IT eller med compliance, forretningsudvikling og analyse, hvor de ansatte oftest har et højt uddannelsesniveau.

SEKTOREN HAR EN GOD TILTRÆKNINGSEVNE – MEN MED UDFORDRINGER PÅ IT-OMRÅDET
Udviklingen har ført til, at det er de forskellige videregående uddannelser inden for erhvervs- og finansøkonomi, som er de mest udbredte uddannelsesbaggrunde for nyuddannede i sektoren, hvor det tidligere var en erhvervsuddannelse som finansuddannet. Ud over de nyuddannede tiltrækker sektoren dog også mange nye medarbejdere fra andre sektorer, og indstrømningen af medarbejdere til finanssektoren er på den baggrund vokset i de seneste ti år. De stør-

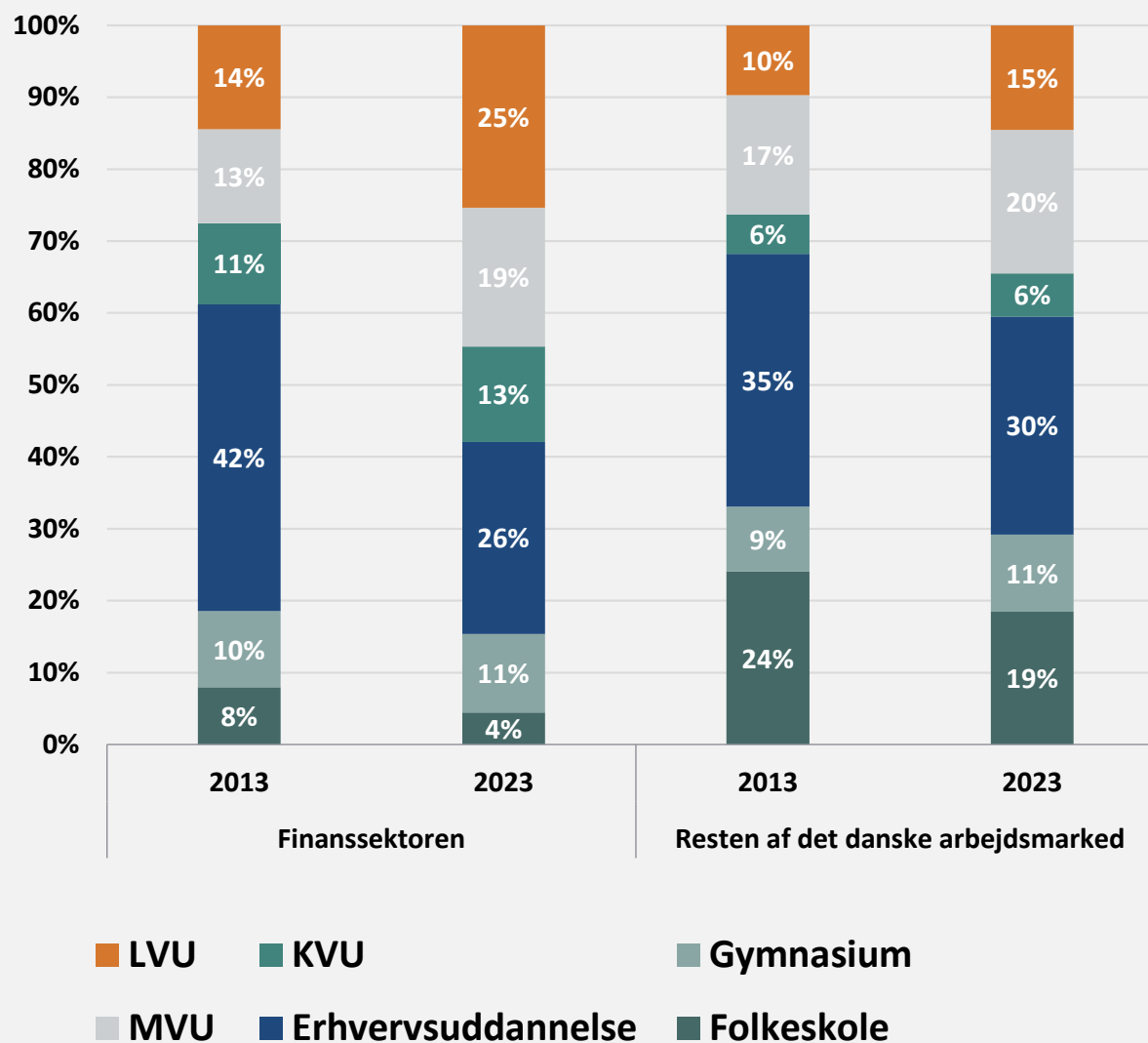
ste nettoinflow af medarbejdere fra andre sektorer er fra handelsvirksomheder samt fra det offentlige.

Evnen til at tiltrække medarbejdere fra andre sektorer kan være medvirkende til, at man i finanssektoren oplever mindre rekrutteringsudfordringer end i andre brancher. I 2023 var det blot ved 5 pct. af rekrutteringsforsøgene i finanssektoren tilfældet, at det ikke lykkedes at rekruttere en medarbejder. Det er en mindre andel end for alle andre brancher, og gennemsnittet for hele arbejdsmarkedet lå i 2023 på 12 pct. Medregnes også de tilfælde, hvor der ansættes en kandidat uden de rette kvalifikationer, er det dog 15 pct. af rekrutteringsforsøgene i sektoren, der er forgæves. Det er stadig lavere end for andre brancher, men det taler dog for, at der også i finanssektoren er visse udfordringer med rekruttering.

Disse udfordringer vedrører særligt IT-området, hvor udfordringerne er størst i 2023 – og hvor udfordringerne samtidig er vokset fra 2022, i modsætning til de øvrige områder. I 2023 endte 10 pct. af rekrutteringsforsøgene til IT-jobs med en ubesat stilling, mod 7 pct. inden for kundekontakt og -rådgivning, og 4 pct. inden for stabs- og specialistfunktioner. Det er et skift fra året forinden, hvor andelen var mindst inden for IT.

Udfordringerne på IT-området forstærkes yderligere af – eller kan til dels forklares ved – at mobiliteten internt i sektoren fra de øvrige arbejdsområder til IT-jobs er begrænset. Ved jobskifte i finanssektoren – enten mellem to forskellige virksomheder i sektoren eller internt i samme virksomhed – er det således meget sjældent, at ansatte inden for kundekontakt og -rådgivning eller i stabs- og specialistfunktioner skifter til et IT-job. Omvendt er der en noget større udveksling af medarbejdere mellem de to

FIGUR 3: UDDANNELSESLEVELU I FINANSSEKTOREN SAMMENLIGNET MED RESTEN AF ARBEJDSMARKDET



Kilde: registerdata fra Danmarks Statistik.

Note: KVV/MVU/LVU dækker over hhv. korte, mellemlange og lange videregående uddannelser. LVU omfatter både personer med en LVU og ph.d.er.

øvrige arbejdsområder. Det kan have den naturlige forklaring, at IT-jobs er mere specialiserede og derfor sværere at skifte til for en medarbejder ansat inden for et andet område, men det understreger fortsat de større udfordringer, der gør sig gældende for IT-området.

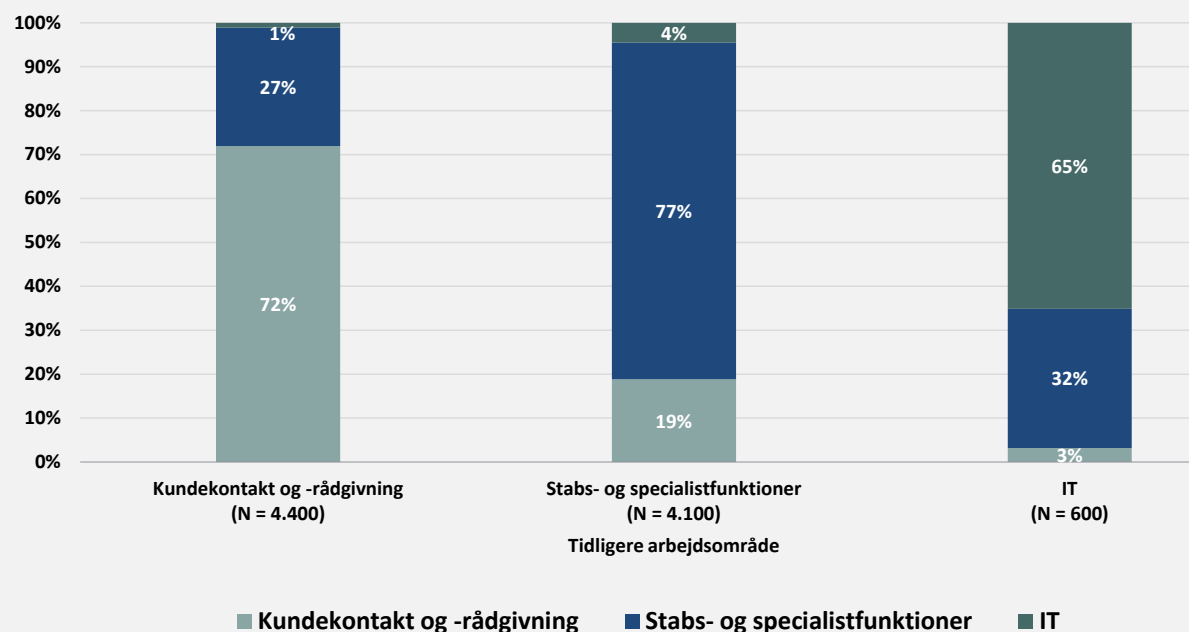
Udfordringerne inden for IT-området er særligt relevante i en kontekst, hvor de udviklingstendenser, som sektoren står overfor, i høj grad relaterer sig til brugen af AI og data, og hvor de nødvendige digitale kompetencer er centrale for at kunne udnytte potentialerne heri til fulde. Disse udviklingstendenser udfoldes i det følgende.

PÅ VEJ MOD SKYEN – UDVIKLINGSTENDENSER I DEN FINANSIELLE SEKTOR

Den finansielle sektor er i disse år i en fortsat transformation, som er drevet af en række udviklingstrends, herunder:

- Kunder, både erhvervs-kunder og privat-kunder, forventer i stigende grad at kunne tilgå banktjenester nemt og hurtigt.
- Implementeringen af en cloud-baseret infrastruktur baseret på åbne standarder og en mikroservice-arkitektur¹ giver pengeinstitutterne en ny teknologisk platform, så tredjepartsløsninger udviklet af fintech-virksomheder kan integreres.
- Det skaber mulighed for partnerskaber baseret på 'open banking', hvor data deles mellem forskellige aktører. Parallelt hermed muliggør AI-teknologier som maskinlæring og generativ AI, at kundedata kan udnyttes til udvikling af tjenester og produkter, der er skræddersyet til forskellige kunder ['hyperpersonalisering'].

FIGUR 4: FIGUR 4 SKIFT MELLEM ARBEJDSOMRÅDER VED SKIFT AF STILLING OG/ ELLER JOB INTERNT I FINANSSEKTOREN I LØBET AF 2022



Kilde: registerdata fra Danmarks Statistik.

- Maskinlæring og generativ AI øger automatiseringsmulighederne på tværs af en række funktioner, blandt andet compliance, hvor kompleksiteten i reguleringen kræver stadig flere ressourcer.

Det er i høj grad datacentralerne, der som leverandører af den digitale infrastruktur til langt de fleste af pengeinstitutterne er med til at rammesætte digitaliseringen i den finansielle sektor. Det har hidtil vanskeliggjort integrationen af fintech-løsninger, men i de kommende år vil den forældede IT-infrastruktur blive erstattet af en cloud-baseret infrastruktur og en modulær softwarebaseret

IT-arkitektur baseret på åbne standarder. Det vil muliggøre, at man integrerer state-of-the-art-løsninger udbudt af tredjeparter som fx fintech-virksomheder fremfor selv at udvikle. Dermed vil pengeinstitutterne i langt større udstrækning kunne tilbyde personaliserede kundeserviceløsninger ved fuldt ud at udnytte AI og data om kundeadfærd.

GENERATIV AI – DE STRATEGISKE VALG

De danske pengeinstitutter har forskellige tilgange til generativ AI² som en udviklingsmulighed. Mens nogle banker har iværksat projekter for at opbygge AI-kompetencer,

især inden for backoffice-funktioner, vælger andre en mere afventende strategi og ser tiden an, indtil datacentralernes cloud-baserede løsninger er klar. Særligt mindre banker med fokus på nichemarkeder, fx ESG, prioriterer ikke nødvendigvis digitalisering og AI som nøglen til øget kundetilfredshed og tættere kunderelationer. Forskelle i satsningen på digitalisering afspejles også i filialstrukturen, hvor nogle pengeinstitutter har udvidet deres filialnetværk parallelt med at digitalisere, mens andre som en konsekvens af digitaliseringen har lukket en del af deres filialer.

I de pengeinstitutter, der har investeret i AI inden for maskinlæring og nu har fokus på generativ AI, er man fortsat i gang med at afsøge mulighederne i og forretningsværdien af generativ AI gennem konkrete pilotprojekter.

Generativ AI kan skabe skræddersyet indhold og skræddersyede produkter i realtid baseret på individuelle kundeinteraktioner, hvilket giver mulighed for en hidtil uset grad af personalisering ['hyperpersonalisering']. I modsætning til klassisk maskinlæring, der ofte kræver en vis tid til at "lære" kundemønstre, kan generativ AI tilpasse outputtet umiddelbart. Samtidig øger generativ AI også automatiseringsmulighederne ud over de muligheder, maskinlæring har åbnet op for. Inden for investeringer kan generativ AI fx generere alternative porteføljer baseret på forskellige risikoprofiler og mål. Generativ AI kan desuden automatisere en række rapporteringsopgaver, og den kan skabe mere avancerede kundeserviceløsninger, der håndterer komplekse forespørgsler og giver mere omfattende svar end de traditionelle maskinlæringsdrevne chatbots.

Fordi generativ AI er i en tidlig udviklingsfase i den finansielle sektor og dels kan fungere som intelligente værktøjer, der kan understøtte medarbejdere i forskellige funktioner, og dels kan øge automatiseringsmulighederne, er det svært at forudsige de præcise produktivtetsgevinster. Internationale erfaringer viser dog, at en avanceret udnyttelse af AI medfører substantielle produktivtetsgevinster, men det er ikke entydigt, hvordan de bliver omsat. I en dansk kontekst rejser det derfor spørgsmålet om, hvorvidt investeringerne i generativ AI foretages med udgangspunkt i at omkostningsreducere eller i øget værdiskabelse og dybere personaliserede kunderelationer, da dette vil have betydning for job- og beskæftigelsesudviklingen.

DEN ORGANISATORISKE RAMMESÆTNING AF AI

De første erfaringer med generativ AI understreger vigtigheden af en involverende og eksperimenterende tilgang, hvor medarbejderne får mulighed for at udforske teknologiens potentialer og begrænsninger i praksis. Dette kan bidrage til at reducere frygten for, at AI kommer til at overtage jobs, og det kan medvirke til at skabe en åben dialog om fremtidens arbejdsopgaver. Det er derfor essentielt, at ledelsen klart kommunikerer de strategiske mål med AI-satsningen samt de potentielle konsekvenser for medarbejdernes jobroller, og hvordan de kan blive rustet til fremtidige forandringer. Den organisatoriske rammesætning understøttes af en data governance-praksis med fokus på transparens og etik i udnyttelsen af data.

DEN STRATEGISKE ROLLE FOR HR

Udviklingshastigheden og kompleksiteten stiller store krav til medarbejdernes kompetencer, da udviklingen i stigende grad er baseret på agile processer. HR spiller derfor en voksende strategisk rolle. Med udgangspunkt i forretningsudviklingen i et tre-fem-års perspektiv skal HR kunne oversætte og operationalisere kompetencebehov som grundlag for eksekvering af udviklingsstrategien.

Mens nogle finansielle virksomheder rapporterer om voksende rekrutteringsudfordringer, er det dog langt fra alle. De pengeinstitutter, der ikke oplever de store rekrutteringsudfordringer, forfølger flere strategier, hvad angår rekruttering og fastholdelse. Ud over en systematisk tilgang til talent-pipelines og rekruttering af udlændinge har virksomhederne implementeret tiltag, der systematisk understøtter udviklingsmulighederne for den enkelte gennem øget mobilitet og intern rekruttering understøttet af måltal og en tæt dialog med lederne. Erfaringerne er, at det reducerer medarbejderomsætningen.

NYE KOMPETENCEPROFILER OG KOMPETENCEBEHOV

Udviklingen inden for AI kombineret med en voksende satsning på udnyttelsen af data medfører, at der opstår og besættes nye specialistprofiler i sektoren, fx matematik-økonomer, data scientists og matematikere. Pt. er satsninger på ESG i deres vorden. I de pengeinstitutter, hvor ESG er integreret i rådgivningen af fx erhvervs-kunder, peges der på kompetencer, der gør rådgiverne i stand til at bistå SMV-kunder med vurderingen af grønne teknologier i forbindelse med investeringer eller opkøb og ligeledes kunne henvise til uvildige teknologirådgivere. Den øgede satsning på digitalisering og AI som et innovationsanliggende har som konsekvens, at medarbejderne uanset jobfunktion og opgaver i stigende grad forventes at have kompetencer inden for dataforståelse, datakvalitet, forretningsudvikling og kommunikation gennem data, forståelse af funktionaliteten, muligheder og begrænsninger i forskellige AI-teknologier samt compliance-forståelse. De tværgående kompetencer medvirker til, at medarbejderne har en fælles referenceramme, og det fremmer det tværfaglige samspil og resultatetskabelsen. Herudover ses kompetencer som fx samarbejde, evnen til at tænke ud af boksen og empati som komplementære til maskinintelligens og som helt centrale for samspil og værdiskabelse i udviklingsteams.

TRADITIONELLE KURSUSSTRUKTURER UNDER PRES

I de virksomheder, hvor man har igangsat udviklingsprojekter med generativ AI, vurderer man, at værktøjskurser, fx prompting i ChatGPT, ikke er vejen til at øge medarbejdernes AI-kompetencer. I de internationale pengeinstitutter, der er førende inden for AI og datadrevet forretningsudvikling, investerer man betydeligt i kompetenceudvikling for alle medarbejdere. Kompetenceudviklingen

foregår som kontinuerlige processer fremfor isolerede, værktøjsbaserede kurser for at understøtte, at medarbejderne får en forståelse af AI-teknologier, deres virkemåder og begrænsninger i forhold til forretningsudvikling og automation. Man udnytter i høj grad digitaliseringen, og læringen er tæt koblet til opgaver og jobfunktioner.

Parallelt hermed ses en øget brug af 'microcredentials'³ og certificeringer, der medvirker til at synliggøre medarbejdernes kompetencer, uanset hvordan de er opnået. Udviklingen kan derfor udfordre traditionelle kursusstrukturer, og det er helt afgørende at have fokus på, hvordan der i dagligdagen prioriteres tid til læring og refleksion over virkelige problemstillinger.

SEKTORENS VEJE FREM MOD 2030

På baggrund af udviklingen i de sidste ti år og de tendenser, der er afdækket, skitseres fire hovedscenarier for sektorens udvikling frem mod 2030. Scenarierne skal ses som potentielle strategiske veje, virksomhederne kan vælge, og er derfor ikke et direkte bud på, hvordan fremtiden vil se ud. Derimod er det snarere et bud på, hvad effekten vil være af forskellige strategiske valg. Det er desuden forventeligt, at ikke alle virksomheder vil træffe de samme valg, men at nogle virksomheder vil vælge strategier, der læner sig op ad ét scenarie, mens andre vil gå andre veje.

De fire scenarier omfatter:

- Scenarie 1: Baseline-scenariet
- Scenarie 2: Fintech-partnerskaber
- Scenarie 3: Automatisering
- Scenarie 4: Hyperpersonalisering⁴ af kunderejsen.

SCENARIO 1

I scenarie 1 fremskrives udviklingen i efterspørgslen på arbejdskraft i sektoren frem til 2030 på baggrund af de seneste års udvikling. Der antages således et fald i efterspørgslen på ansatte inden for kunde-kontakt og kunderådgivning og en stigende efterspørgsel inden for de øvrige områder. Den samlede vækst i sektoren i de seneste år antages således at fortsætte, hvorved efterspørgslen i dette scenarie vil være knap 16 pct. større end beskæftigelsen i dag – hvilket særligt vil være drevet af den stigende efterspørgsel på stabs- og specialistfunktioner.

SCENARIO 2

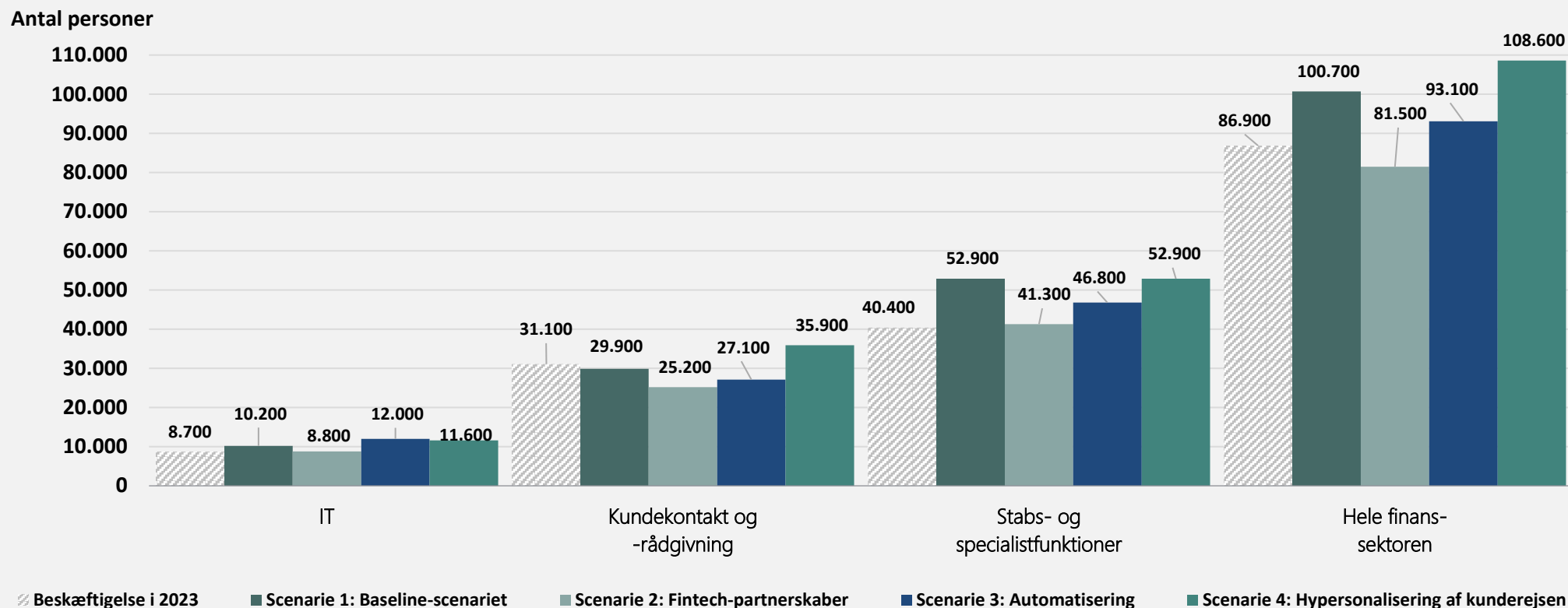
Scenarie 2 indebærer, at virksomhederne i høj grad vil indgå partnerskaber med fintech- og big tech-virksomheder med henblik på, at de som tredjepartsleverandører vil

stå for udviklingen af en række finansielle services i form af fx digitale applikationer, og scenariet vil dermed være en realisering af open banking og open finance. Scenariet vil indebære en mindre efterspørgsel end i baseline-scenariet på alle hovedarbejdsområder, idet en række opgaver vil blive varetaget af tredjepartsleverandørerne. Inden for IT og stabs- og specialistfunktioner vil det modvirke de trends, man ser i dag, som har resulteret i en voksende beskæftigelse, og der antages således nulvækst på disse områder. Samtidig antages en endnu større negativ vækst inden for kunde-kontakt og -rådgivning. Tilsammen vil det resultere i, at efterspørgslen i sektoren i 2030 vil være 6 pct. mindre end beskæftigelsen i dag – primært drevet af markant færre medarbejdere inden for kunde-kontakt og -rådgivning.

SCENARIO 3

I scenarie 3 sker der en øget implementering af AI med henblik på automatisering af processer i størst muligt omfang. Automatiseringen vil vedrøre både kunde-vendte processer og backoffice, og der vil blandt andet blive satset massivt på udvikling af applikationer, der kan gøre kunderne selvhjulpne. Derfor antages der i dette scenarie et fald i vækstraten for efterspørgslen på stabs- og specialistfunktioner i forhold til de senere år, samt at efterspørgslen på ansatte inden for kunde-kontakt og -rådgivning falder endnu mere end i baseline-scenariet. Udviklingen af automatiseringsløsningerne vil omvendt kræve flere IT-specialister, og væksten i efterspørgslen på IT-medarbejdere vil derfor blive endnu større end i de seneste år. Tilsammen vil det føre til en noget lavere vækst i efterspørgslen på arbejdskraft i sektoren, end de seneste år har indikeret, hvorved efterspørgslen i

FIGUR 5: FREMSKREVET EFTERSPØRGSEL PÅ ARBEJDSKRAFT I FINANSSEKTOREN I 2030 I DE FIRE SCENARIER



Kilde: egne beregninger på baggrund af data fra Danmarks Statistik og STAR's rekrutteringssurvey.

Note: Tallene for de tre områder summer ikke op til tallet for hele sektoren, da hele sektoren også indeholder personer uden DISCO-koder

2030 i dette tilfælde vil være 7 pct. større end beskæftigelsen i dag – blandt andet drevet af en efterspørgsel inden for IT, der vil være hele 33 pct. større end antallet af beskæftigede på området i dag.

SCENARIO 4

I det fjerde scenarie implementeres AI med henblik på at styrke de ansattes produktivitet, snarere end for at erstatte dem. Gennem

anvendelsen af AI-redskaber og kundegenererede data forfølges der en strategi rettet mod den hyperpersonaliserede kunderejse, hvor der tilbydes løsninger og rådgivning målrettet den specifikke kunde, hvilket også vil indebære en dybere integration til andre brancher uden for det finansielle område, såsom rejser, transport, bolig o.l.

Det vil resultere i en bredere værdikæde,

som fører til jobvækst gennem en transformation af de traditionelle jobroller. Væksten i efterspørgslen inden for kundekontakt og -rådgivning samt IT vil således blive større end de seneste år, mens modsatrettede effekter vil føre til, at væksten inden for stabs- og specialistfunktionerne antages at fortsætte på samme niveau. Det vil alt i alt føre til en markant stigning i efterspørgslen på arbejdskraft til sektoren, hvor beskæfti-

gelsen i 2030 vil være 25 pct. større end i dag.

De fire scenarier illustrerer de spænd med hensyn til, hvordan efterspørgslen i sektoren kan udvikle sig frem mod 2030, der følger af de forskellige strategier, som virksomhederne kan forfølge. På tværs af scenarierne afviger den fremskrevne efterspørgsel for hele sektoren med 33 pct., og inden for hvert arbejdsområde er der også afvigelser på

30-40 pct. på tværs af scenarierne. Der kan på den baggrund blive stillet store krav til op- og rekvalificering af medarbejdere for at sikre overensstemmelse mellem udbud og efterspørgsel, hvor arbejdsgivernes efterspørgsel imødekommes, og hvor der samtidigt ikke er for mange medarbejdere, der overflødiggøres.

SLUTNOTER

- 1 'Mikroservices' betegner en IT-arkitektur bestående af enkeltstående forretningsprocesorienterede softwarekomponenter, som kan udvikles og udskiftes uafhængigt af det øvrige IT-landskab. De har deres egne, velafgrænsede processer og kan gnidningsfrit kommunikere og spille sammen indbyrdes.
- 2 'Generativ AI' refererer til kunstig intelligens, der kan genere nyt indhold og løse komplekse problemer – og som gør det muligt for maskiner både at lære af data og at skabe nye data. I finanssektoren er generativ AI fx nyttigt til at designe virtuelle assistenter, træne andre AI-modeller via fx syntetiske data, optimere kundeoplevelser mv.
- 3 'Microcredentials' er en læringsmetode, der involverer mindre kompetencebaserede læringsmoduler, typisk designet til at formidle specifik viden eller færdigheder hurtigt og effektivt, og som er afprøvet baseret på autentiske problemstillinger. Det fremmer fleksibilitet og tilgængelighed og relevans i læringsprocessen
- 4 'Hyperpersonalisering' refererer til, at kundedata såsom forbrugsmønstre, opsparing, investeringer og kommunikation med banken via sociale medier bruges til at tilbyde løsninger, som er specifikt målrettet den enkelte kunde, hvor 'personalisering' refererer til, at man fx bruger traditionelle markedssegmenteringsmetoder til at tilpasse løsninger til forskellige kundesegmenter.

