

# Digital Transformation in Government

---

The Actiris Case

# Contents

---

## 1. Introduction

## 2. Definition

- a. Digital transformation
- b. Within the context of Actiris

## 3. The "Finding My Way to Employment" project

- a. The problems
- b. The design process and the solution
- c. The delivery team and the costs

## 4. Future improvements

## 5. Conclusion

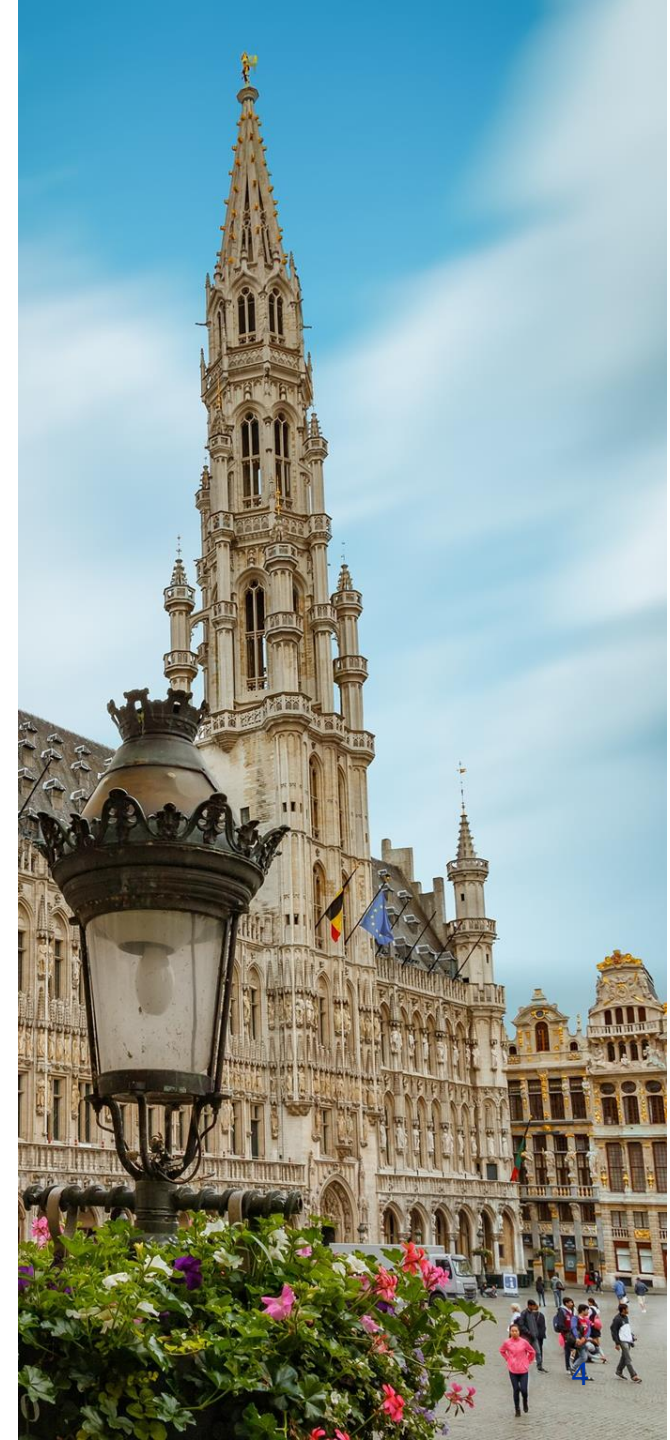
# Introduction

---

# Introduction : Actiris

---

- Public Employment Service for for the Brussels region, Brussels (100.000 job seekers on a yearly basis)
- 3 main missions
  - 1) Administrative registration for unemployment benefits
  - 1) To offer (with a network of partners) all useful services on the path from unemployment to employment
  - 1) Free recruitment service for companies



# Introduction : Benoît Miller

---



**Head of Digital  
Transformation**



**Teaching Public Service  
in the Digital Age**



**Editor and Trainer**

# Definition

---

# Digital Transformation



# Attribute #1:

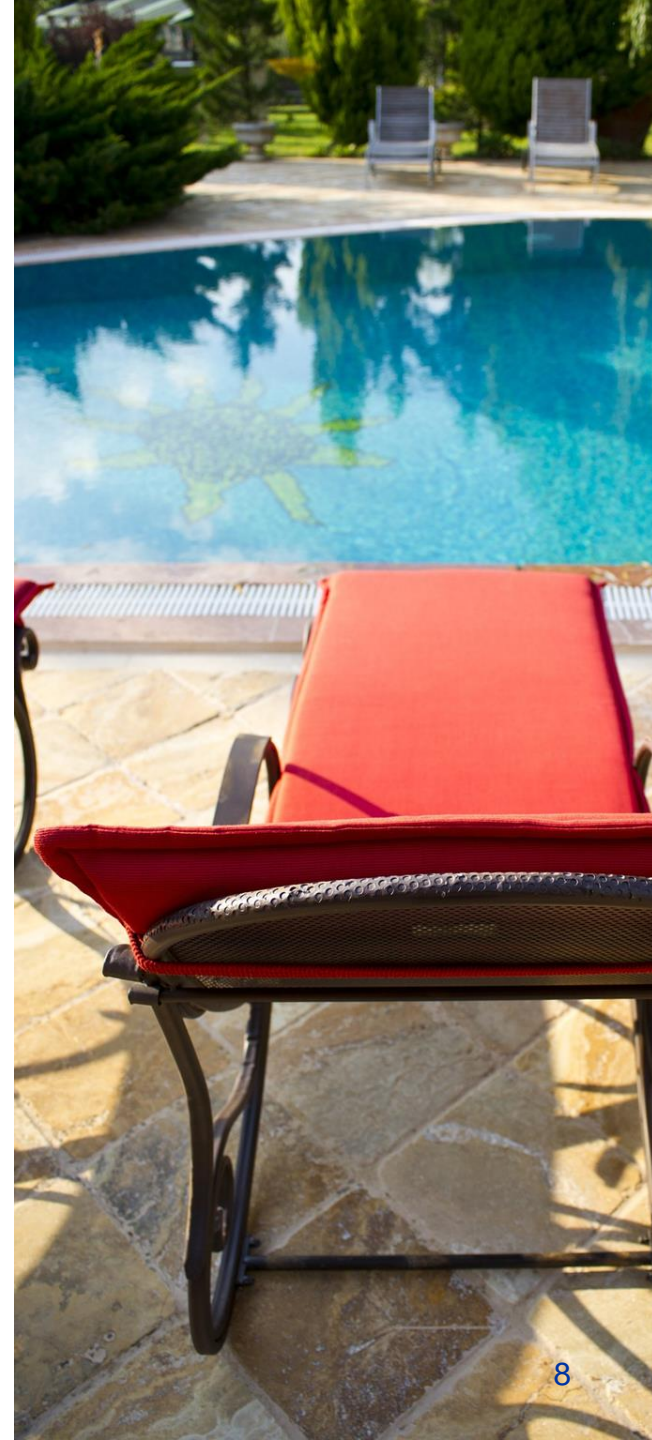
## Instantaneousness

The information transfer is almost immediate.

**I am asking if this house is available the week of July 1st.**



**I receive an answer almost instantly**





## Attribute #2: Decentralization

There is no central body to direct the exchanges.

**I am asking if this house is available the week of July 1st.**



**The tourist office of the region receives my request, contacts the owner and sends me back the answer.**



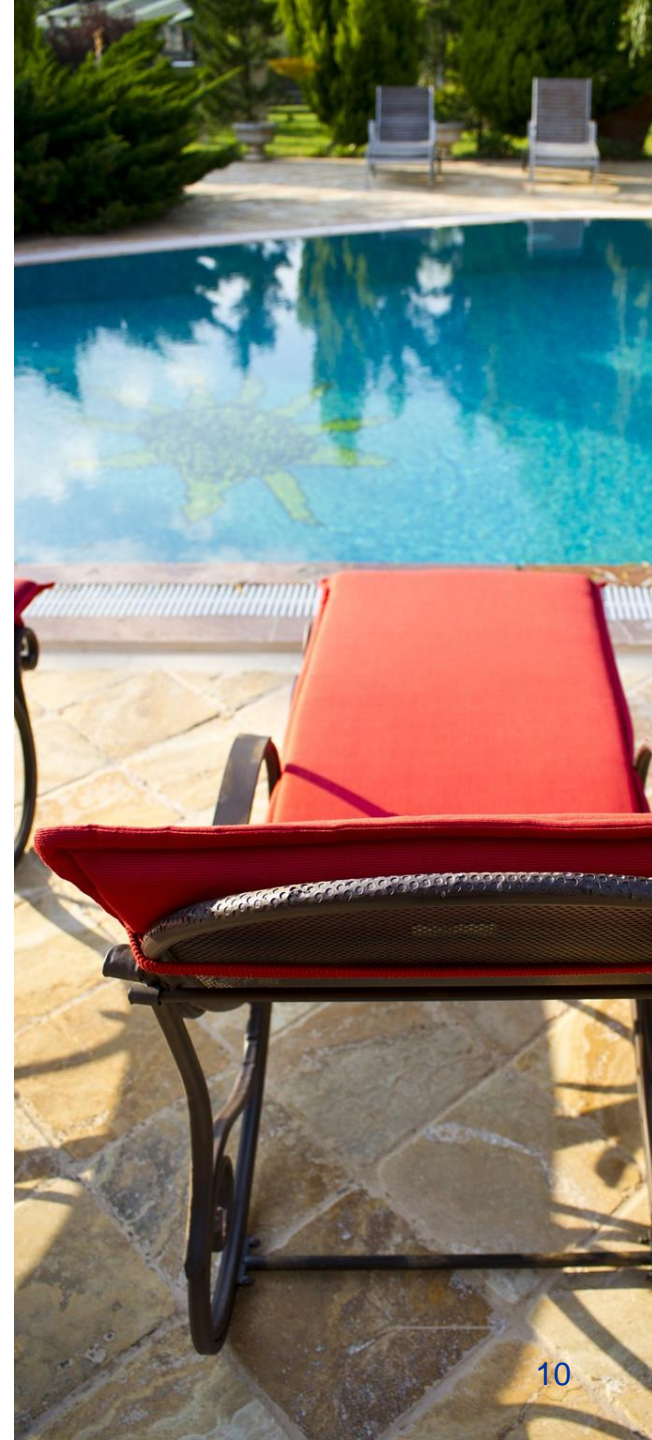
## Attribute #2: Decentralization

There is no central body to direct the exchanges.

**I am asking if this house is available the week of July 1st**



**The owner sends me back the answer.**



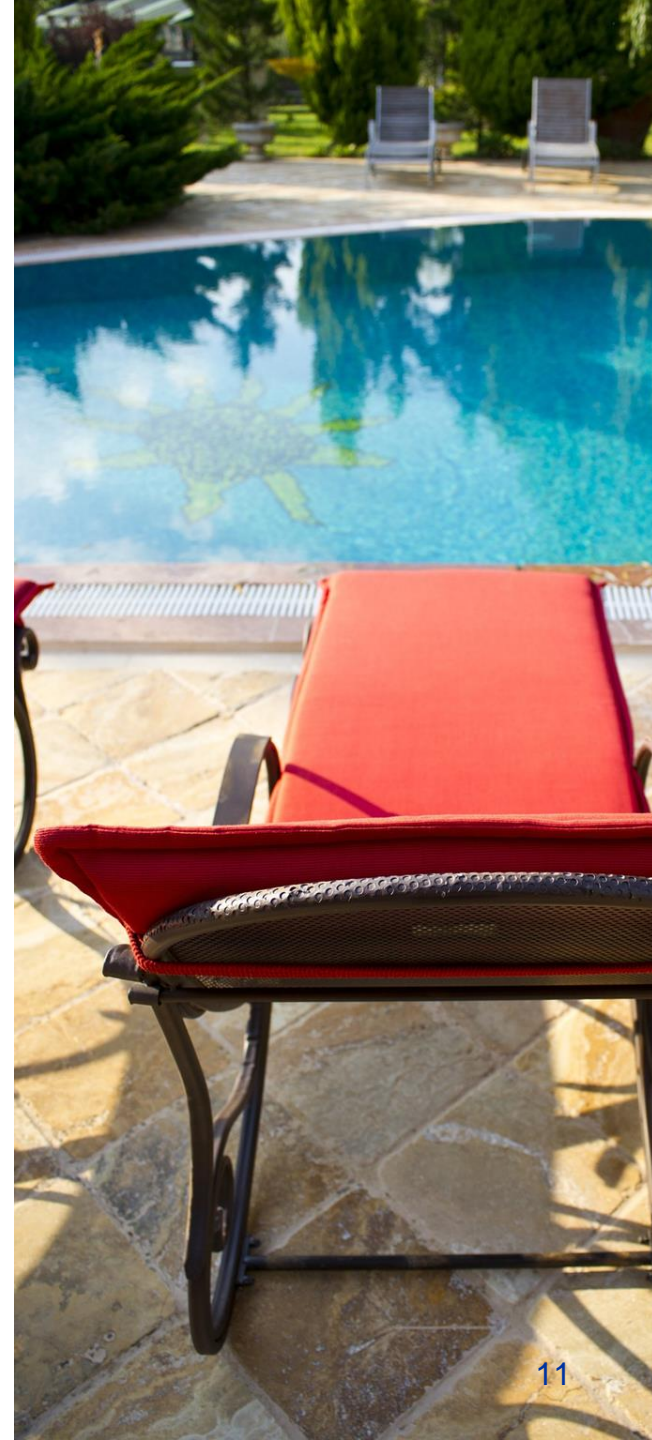
## Attribute #3: **Asynchronicity**

Everyone acts at their own pace.

**I ask the owner during the night (I have trouble sleeping) if dogs are allowed in the house.**



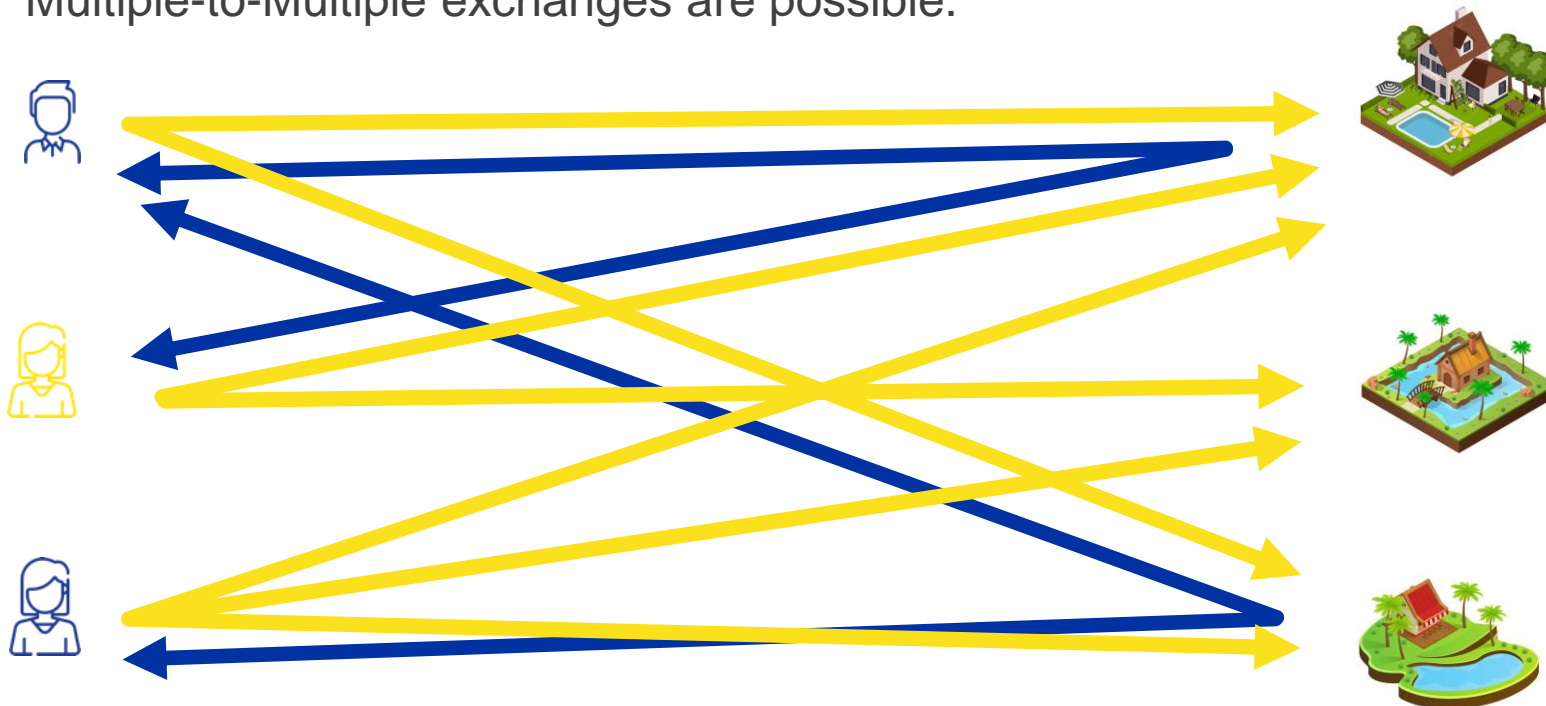
**The owner answers me early in the morning via his smartphone because he is in traffic.**





## Attribute #4: Multilateralism

Multiple-to-Multiple exchanges are possible.



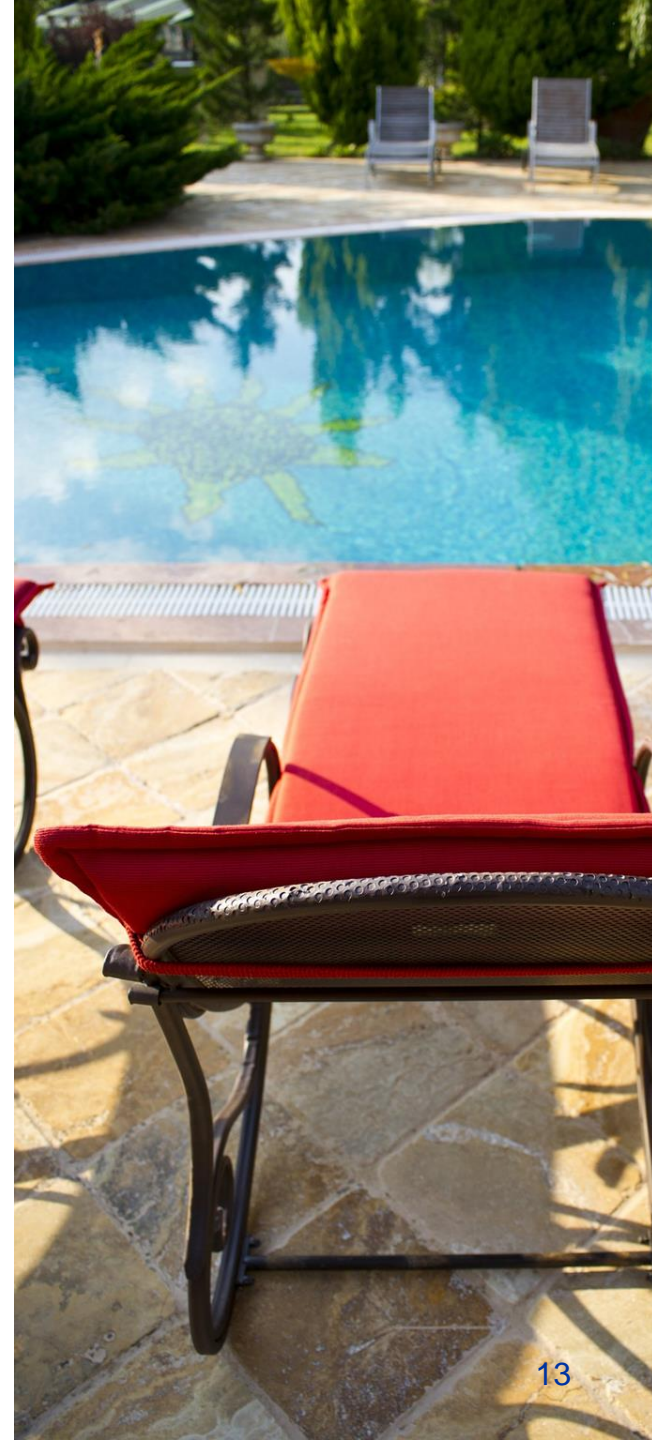
# Attribute #5: Persistency

Electronic traces and copies are definitive.

**I want to book and this is my second booking through this home rental platform.**



**Most of my information is already filled in, I just need to check and validate.**



# Quick question

---

In the chat: name a service provided to job seekers in your organization and indicate whether this service has 0 ,1, 2, 3, 4 or 5 of the attributes presented (Instantaneousness, Decentralization, Asynchronicity, Multilateralism, Persistency).

# The context of digital strategy.

## Internet era

Culture  
Practices  
Processes  
Technologies

## Market

Cust. behavior  
Ecosystems  
Business models  
Platforms

## Organization

Strategy (Management contract)  
Structure  
Culture  
Talents



## Digital Strategy of Actiris

Digital initiatives/projects



## Better performance

Metrics

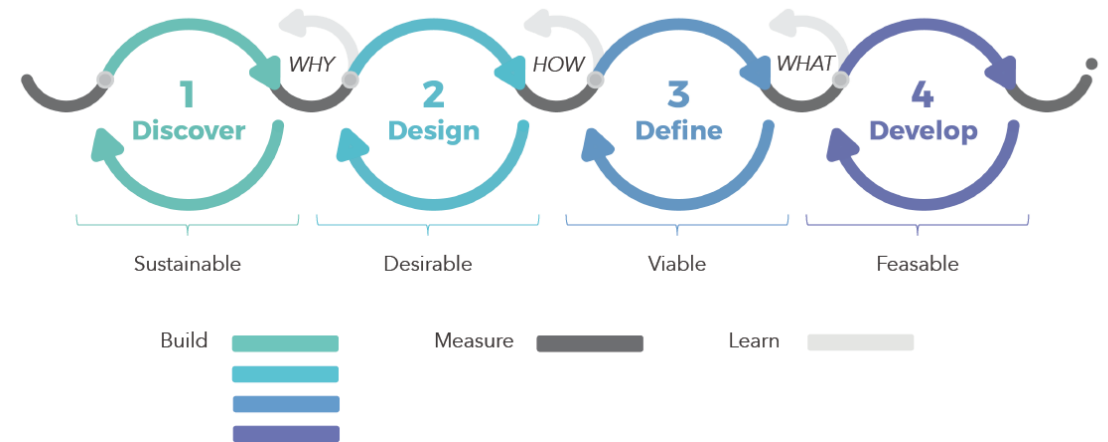
# The "Finding My Way to Employment" --- project



# Step 1: Identify real problems and desirable solutions

## How ?

3-day workshops with the 4D method



# **Step 1:** **Identify real problems and desirable solutions**

## **With whom ?**

- 7 job seekers
- 7 job coaches working at Actiris
- 7 employment counsellors working with Actiris' partners
- 3 experts in the field of employment support
- 8 facilitators trained to use the methodology

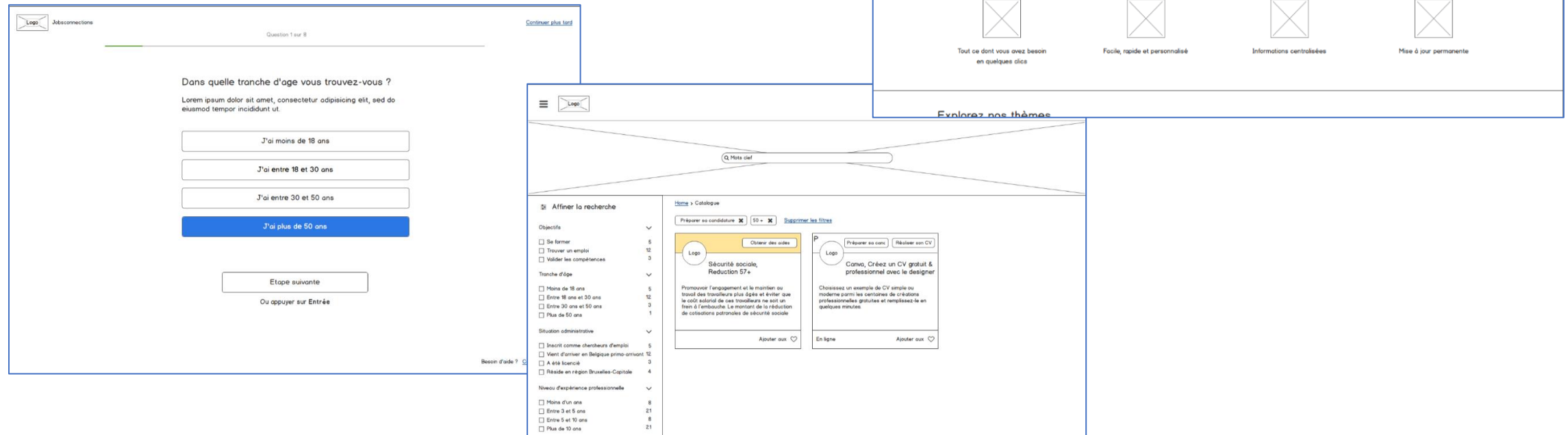
 **A majority of people who live the problems and  
will use the potential solution.**



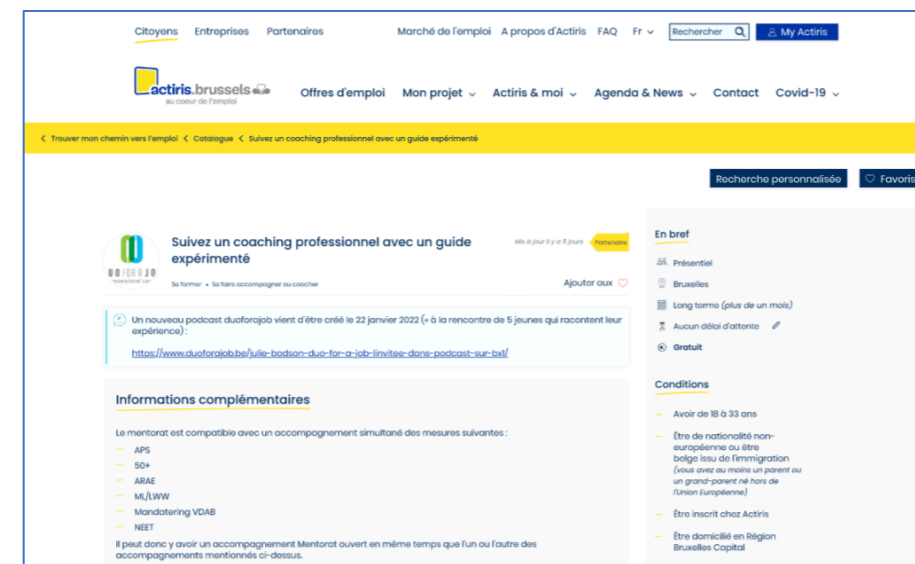
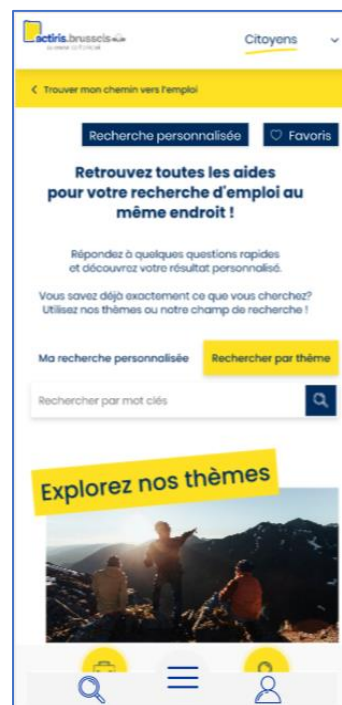
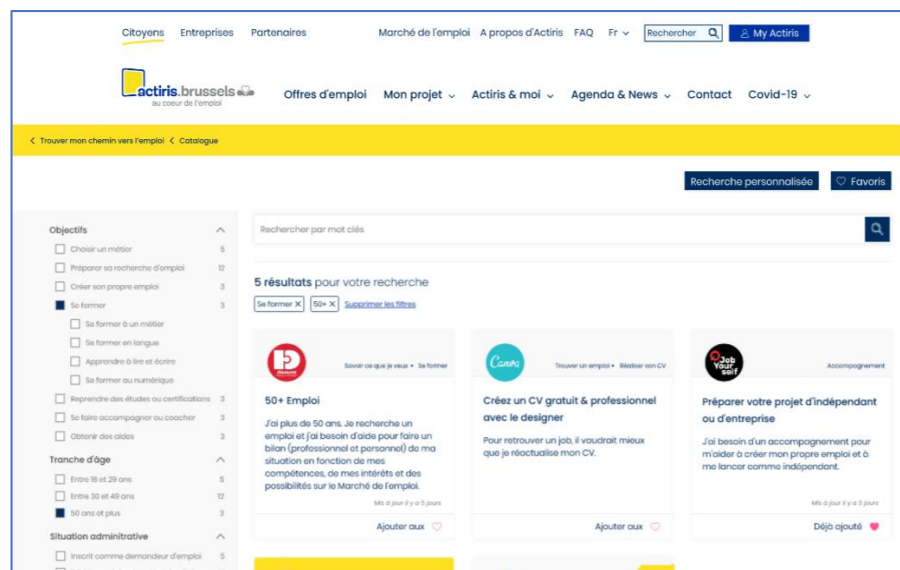
# What problems do we want to solve ?

Problems	Goals of the project
Job seekers and coaches are not aware of all the possible activities offered at all the existing steps towards employment.	<b>To offer a centralized and harmonized view of all existing activities in the Brussels region</b>
Job seekers and coaches do not understand most of the activities because the descriptions are unclear and too administrative.	<b>Increase the information available, the transparency, the legibility, the understanding and the conditions of access to the offer of activities</b>
The range of activities is too wide and the coaches only have 20 minutes with each job seeker.	<b>To be able to find quickly and according to the needs of the job seeker the relevant activity or activities.</b>
Job seekers wait between 3 and 8 months before seeing a coach who will send them on an activity.	<b>Be able to contact independently to request access to the activity.</b>

# Step 2: Prototype by iterating with future users



# Step 3: Design by iterating with future users





## **Step 4:** **Propose a beta version and** **use it in real conditions**



# **Step 5:** **Final delivery and organization of continuous improvement**

Quick demo

¡Encuentra toda la ayuda para tu búsqueda de empleo en un solo lugar!

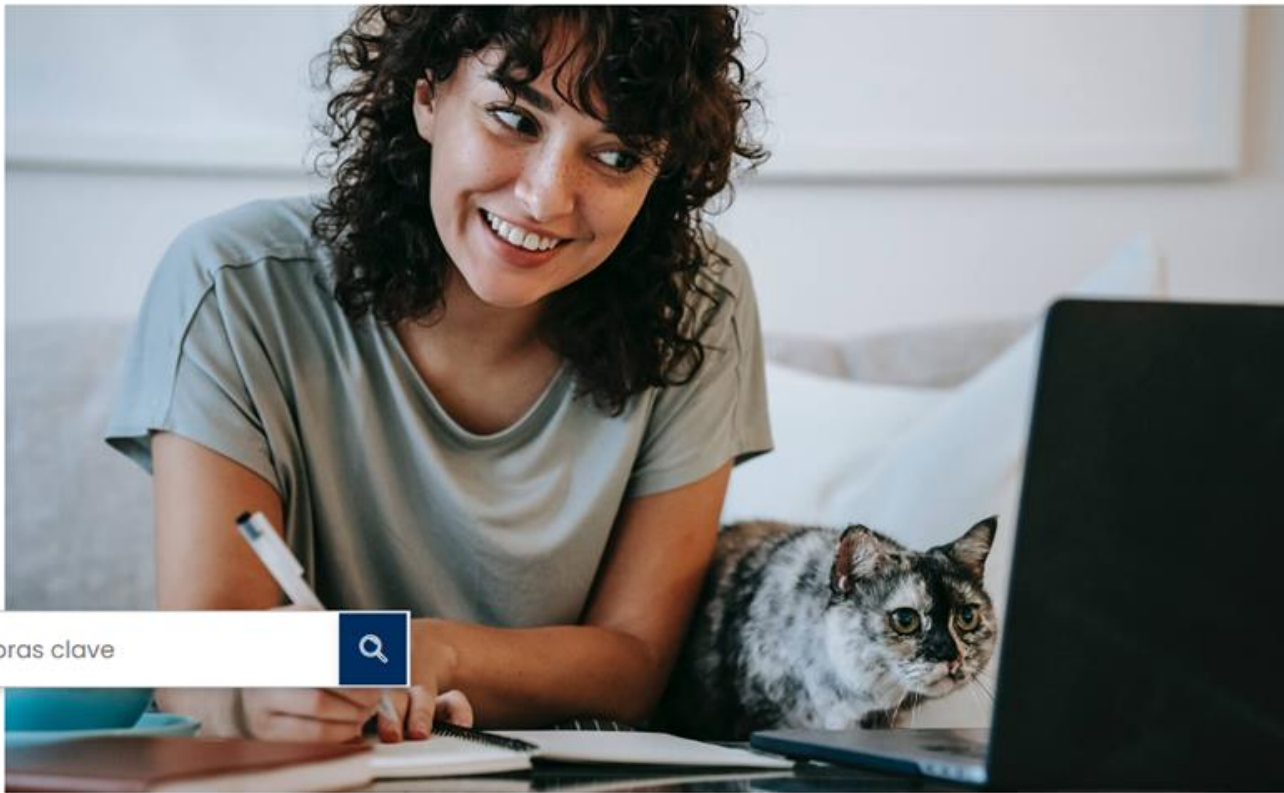
Responda algunas preguntas rápidas y descubra su resultado personalizado. ¿Ya sabes exactamente lo que estás buscando? ¡Utiliza nuestros temas o nuestro cuadro de búsqueda!

Mi búsqueda personalizada

Buscar por tema



Buscar por palabras clave



Todo lo que necesitas en unos pocos clics



Fácil, rápido y personalizado



Información centralizada



Actualización permanente



< Anterior

[siga despues](#)

## ¿Cuál es tu situación hoy?

Intenté muchas cosas pero nada funciona, todavía no funciona.

No sé por dónde empezar a buscar trabajo.

Me pregunto sobre mi orientación profesional.

Mi proyecto es claro pero necesito información adicional.

etapa siguiente

o presione INGRESAR

Restablecer mi búsqueda

¿Necesidad de ayuda? [Consulte nuestras preguntas frecuentes](#)

Metas

☐ elige un trabajo

1

☐ Crea tu propio trabajo

2

☐ Consigue ayuda

12

☐ Preparar y realizar su búsqueda de empleo

10

☐ Reanudar estudios u obtener certificaciones

2

☒ ¿Has acompañado o entrenado

8

☐ Apoyarte en tu proyecto empresarial

2

☐ Apoyarte en tu búsqueda de empleo

6

☐ Obtenga apoyo para elegir un trabajo que se adapte a usted

1

☐ entrenarte

9

Intervalo de edad

☐ Todos

23

☐ Entre 18 y 29 años

5


☐ Entre 30 y 49 años


0

☐ 50 años y más

2

Premio

 Buscar por palabras clave




8 resultado(s) de tu búsqueda

¿Has acompañado o entrenado

X

[Eliminar filtros](#)


Comparte tu búsqueda


 Crea tu propio trabajo • ¿Has aco...

Seguir un coaching individual en el sector de la moda y el diseño.

El socio MAD ofrece servicios relacionados con la búsqueda de empleo (coaching laboral, organización de jornadas de trabajo) y coaching para emprendedores.

añadir




 Crea tu propio trabajo • ¿Has aco...


Seguir un coaching individual como parte de un proyecto artístico

Sigue un coaching individual con sesiones individuales o colectivas, que se centra en la determinación de un objetivo profesional artístico.

actualizado el 09/08/2022

añadir




 ¿Has acompañado o entrenado • ...


Sigue un entrenamiento de más de 50

¿Tienes 50 años (o +), quieres encontrar el trabajo que más te convenga y necesitas ayuda?

actualizado el 09/08/2022

añadir



- Metas 
- ☐ elige un trabajo

1
- ☐ Crea tu propio trabajo

2
- ☐ Consigue ayuda

12
- ☐ Preparar y realizar su búsqueda de empleo


10
- ☒ Reanudar estudios u obtener certificaciones

2
- ☐ Convalidá tu diploma, experiencia o competencias profesionales

2
- ☐ reanudar estudios

1
- ☐ ¿Has acompañado o entrenado


8
- ☐ entrenarte

9
- Intervalo de edad 
- ☐ Todos

23
- ☐ Entre 18 y 29 años

5
- ☐ Entre 30 y 49 años

0
- ☐ 50 años y más

2
- Premio 
- ☐ Pagado

2

 diploma



2 resultado(s) de tu búsqueda

Diplomado X

Reanudar estudios u obtener certificaciones X

[Eliminar filtros](#)

Comparte tu búsqueda

 Reanudar estudios u obtener certifi...

### Obtén la equivalencia de tu diploma

¿Has estudiado en el extranjero? Realiza los trámites para obtener la equivalencia de tu diploma

*actualizado el 09/08/2022*

añadir 


 Reanudar estudios u obtener certifi...

### Prepara tu jurado central

¿Quieres continuar tus estudios o estás buscando trabajo pero te falta el certificado de secundaria?

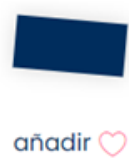
*actualizado el 09/08/2022*

añadir 



## Obtenga ayuda para preparar su solicitud

Preparar y realizar su búsqueda de empleo • ¿Has acompañado o entren...



añadir 

### Descripción

Gracias a CREEMPLOI (en colaboración con Actiris), participe en 4 días para desarrollar herramientas personalizadas (CV, carta) de acuerdo con su objetivo profesional. Practica entrevistas de trabajo antes de enfrentarte a la realidad de una contratación. Un especialista en reclutamiento le dará consejos para su futuro reclutamiento.

### Proveedor de servicio





CREEMPLOI ASBL


Compartir, repartir

[Sugerir una edición](#)

### En breve

-  Menos de 6 meses
-  Libre

### Términos

-  Todos

Quiero saber más

★ [retroalimentación](#)



← atrás

## Potencia tus herramientas de búsqueda de empleo

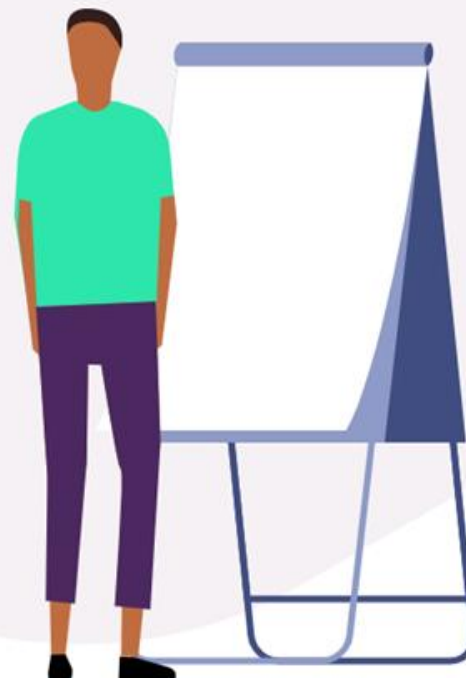
¿Busca eficiencia en su búsqueda de empleo?

Haz tu CV, tu carta de presentación y practica tus entrevistas de trabajo.

Participa en 4 días para desarrollar herramientas personalizadas (CV, carta de presentación) según tu objetivo profesional. Practica para entrevistas de trabajo antes de enfrentarte a la realidad de la contratación.

Un especialista en reclutamiento le dará consejos para su futuro reclutamiento.

A proposito Actividades Eventos Contactar



# Some figures

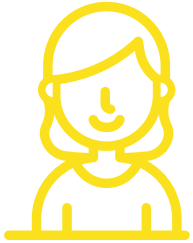
- 1,000+ activities listed
- 300+ activity providers (Actiris teams, partners, private companies, independent coaches,...)
- Cost of IT subcontractors for the project : 150.000 €
  - **IT project manager**
  - **IT architect**
  - **Analyst**
  - **Designer**
  - **Integrator**
  - **Developers X2**
- Project time: 1 year



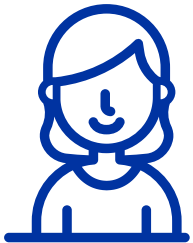


# In-house team (Long-term)

---



**1 Product Manager** = a kind of "business manager" of the product with the responsibility that the product works, is used, is qualitative and evolves.



**1 Content Manager** = Responsible for the quality of the content (texts, illustrations and accessibility to all) and to increase the number of activities listed.

# Future improvements

---



# Future opportunity #1: Vertical integration from enrollment to activity

TODAY

Encontrar mi camino al empleo < Catálogo de palancas < Obtenga ayuda para preparar su solicitud

Búsqueda personalizada Favoritos

Obtenga ayuda para preparar su solicitud

Preparar y realizar su búsqueda de empleo • ¿Has acompañado o entren...

añadir

**Descripción**

Gracias a CREEMPLOI (en colaboración con Actiris), participe en 4 días para desarrollar herramientas personalizadas (CV, carta de acuerdo con su objetivo profesional. Practica entrevistas de trabajo antes de enfrentarte a la realidad de una contratación. Un especialista en reclutamiento le dará consejos para su futuro reclutamiento.

**Proveedor de servicio**

CREEMPLOI ASBL

Compartir, repartir [Sugerir una edición](#)

**En breve**

Menos de 6 meses

Libre

**Términos**

Todos

Quiero saber más

★ retroalimentación

creemploi.be/actiris/tip-top-solution/groupe/tip-top-methode/

E-project Actiris MyHRTool - Actiris Harvard Wiki Tech des start... Digital Recycling Co... digital HKS - Media... Enquetes externes Teaching Public Ser... Online Events HKS Projet IMT-8 Product Owner: def...

A proposito Actividades Eventos Contactar

← atrás

**Potencia tus herramientas de búsqueda de empleo**

¿Busca eficiencia en su búsqueda de empleo?

Haz tu CV, tu carta de presentación y practica tus entrevistas de trabajo.

Participa en 4 días para desarrollar herramientas personalizadas (CV, carta de presentación) según tu objetivo profesional. Practica para entrevistas de trabajo antes de enfrentarte a la realidad de la contratación.

Un especialista en reclutamiento le dará consejos para su futuro reclutamiento.

# Future opportunity #1: Vertical integration from enrollment to activity

**TOMORROW**

< Encontrar mi camino al empleo < Catálogo de palancas < Obtenga ayuda para preparar su solicitud

**Obtenga ayuda para preparar su solicitud**

Preparar y realizar su búsqueda de empleo • ¿Has acompañado o entren...

**Descripción**

Gracias a CREEMPLOI (en colaboración con Actiris), participe en 4 días para desarrollar herramientas personalizadas (CV, carta d acuerdo con su objetivo profesional. Practica entrevistas de trabajo antes de enfrentarte a la realidad de una contratación. Un especialista en reclutamiento le dará consejos para su futuro reclutamiento.

**Proveedor de servicio**

CREEMPLOI ASBL

Compartir, repartir

**Desde 49 € per cápita**  
 Mostrar todos los precios

FECHAS	VIAJEROS	
Agregar fechas	1 viajero	
sáb 24 sep 13:30 - 16:00 Esta franja horaria tiene mucha demanda		49€ /nadie <b>Seleccione</b>
él mismo, 15 de octubre 13:30 - 16:00 Reserva para un grupo privado		49€ /nadie <b>Seleccione</b>
él mismo, 29 de octubre 13:30 - 16:00 Reserva para un grupo privado		49€ /nadie <b>Seleccione</b>
<b>Mostrar más fechas</b>		



**Real-time view of activity availability.**



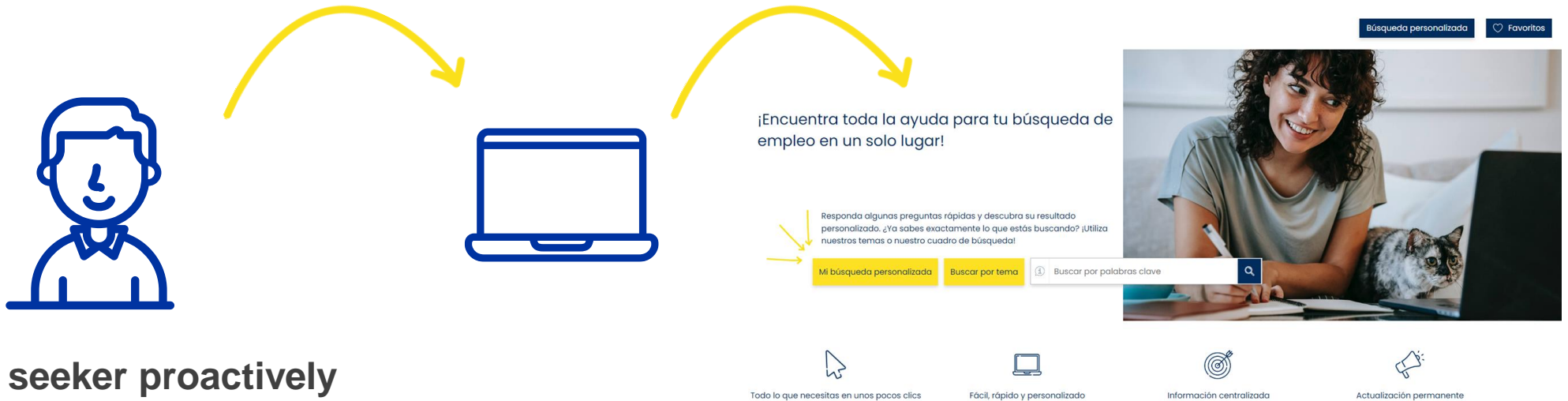
**Facilitation of registration for all publics**



**Management of subsidies to partners based on actual demand**

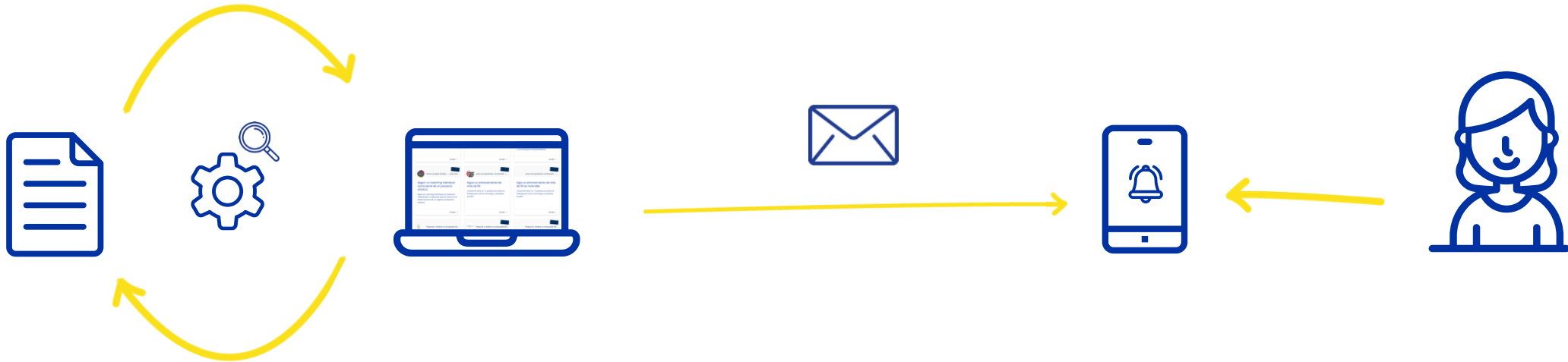
## Future opportunity #2: Personalized guidance for job seekers based on their profile data

TODAY



## Future opportunity #2: Personalized guidance for job seekers based on their profile data

**TOMORROW**



The platform and the job seeker's profile (filled in at registration and during the accompaniment) are synchronized and proposals of interesting activities are proactively sent to the job seeker.

# Conclusion

---

# Conclusion

Is that digital transformation?



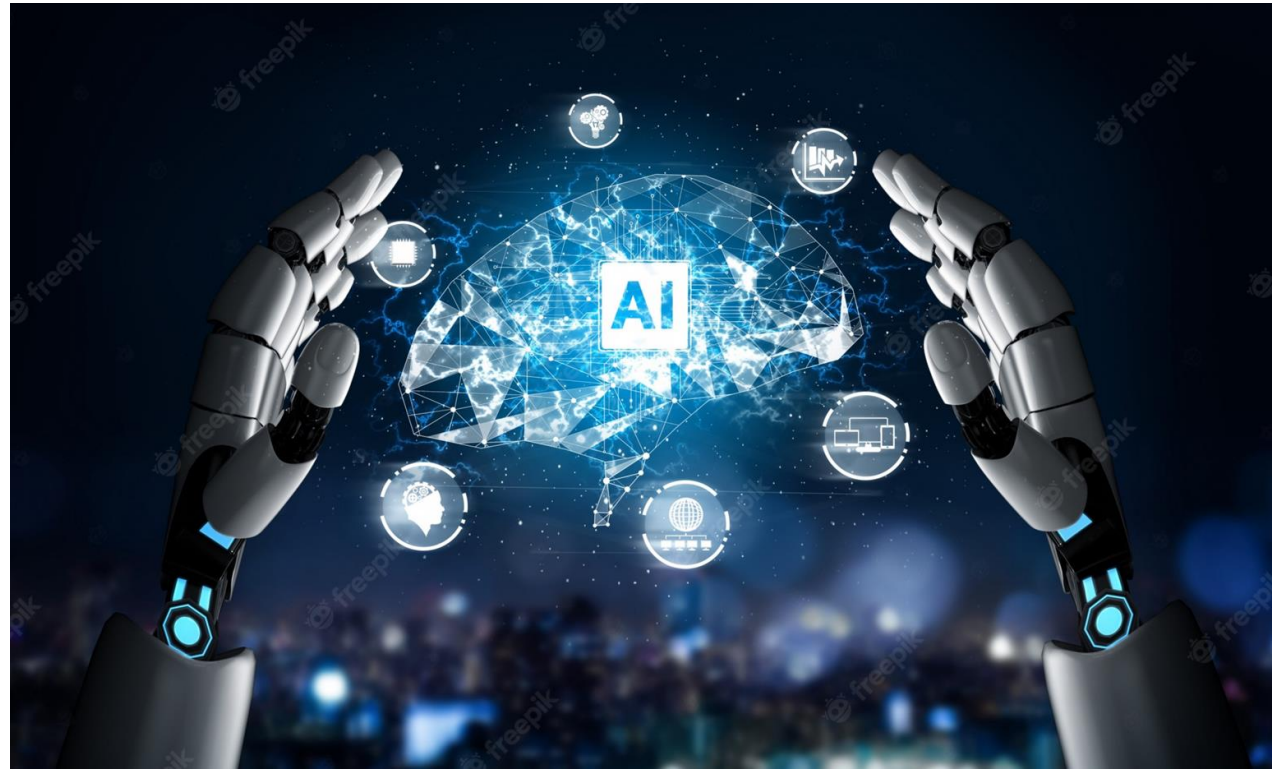
# Conclusion

Is that digital transformation?



# Conclusion

Is this digital transformation?





# Conclusion

Is it digital transformation?



# Digital Transformation



# Digital Transformation



**Use methods to deliver services quickly and be able to iterate continuously to improve.**

# Key takeaways

---

**Empathy** and **humility** are key digital skills.

Make sure you solve the right problems by **co-constructing with your users**.

**Try to solve a limited number of detected problems in a simple way.** Don't get into complicated systems without mastering simple things first.

Leading a project in the digital age is more about management than technology: **invest in your project managers**.

Accept and support **projects that destroy organizational sillos**.

**The end of the project is only the beginning of the product operationalization.** Think about the team that will improve your product in the long run from the beginning.

# Thank you

**Benoît Miller**

Head of digital transformation | Actiris | [bmiller@actiris.be](mailto:bmiller@actiris.be)

Editor and trainer | Teaching Public Service in the Digital Age | [benoitmiller@hotmail.com](mailto:benoitmiller@hotmail.com)