

Strategisch plan digitale transformatie: impact op HR



DG Digital Transformation

HR public

12 december 2017

Ben Smeets

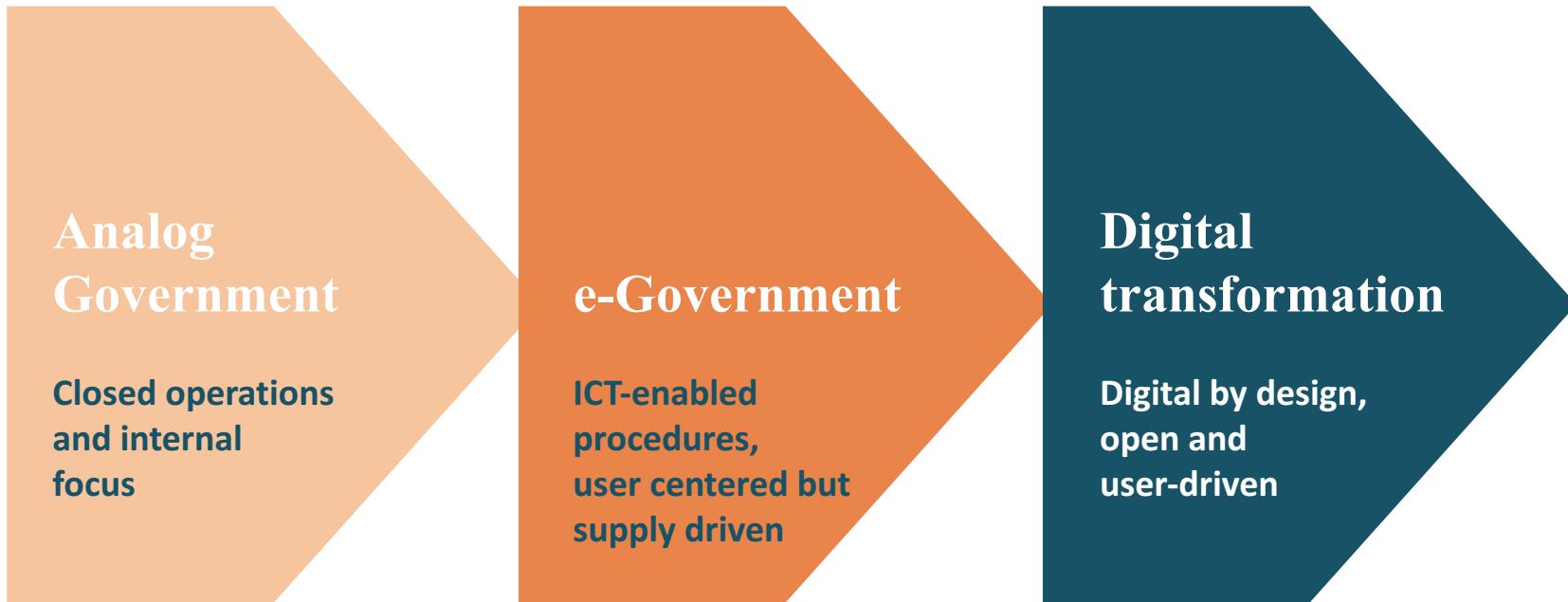
BOSA.be

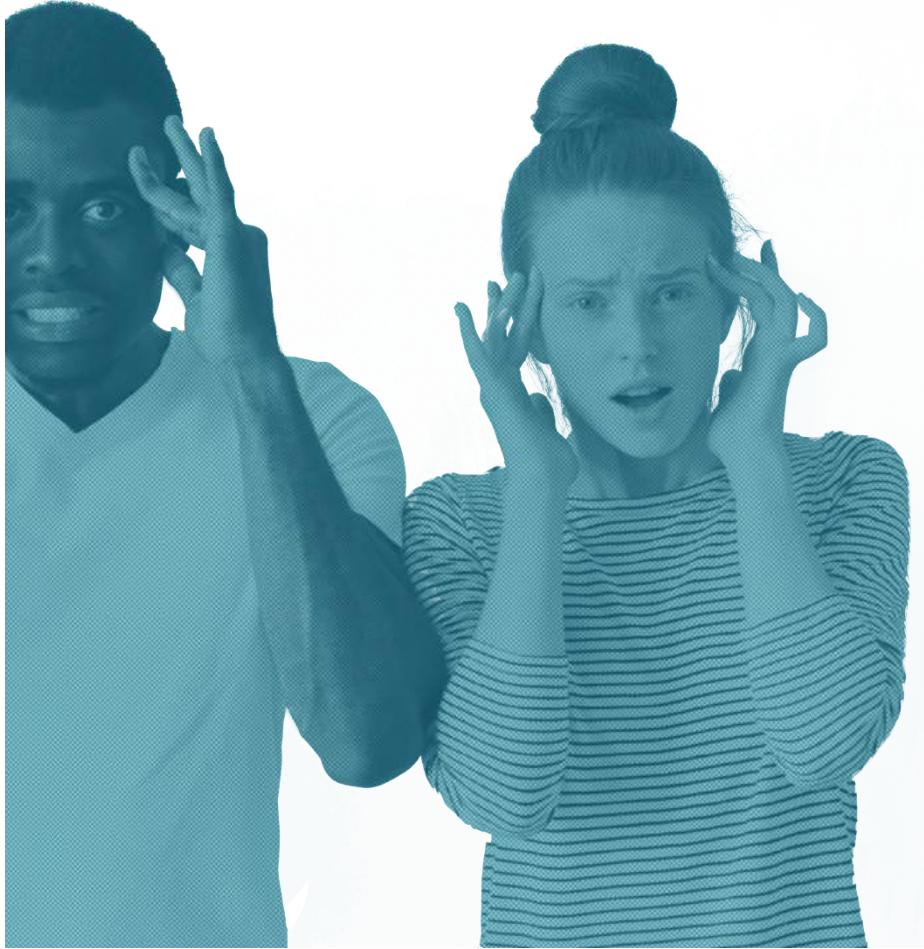
doe
maar
digitaal.be

passez
au
digital.be

besser
digital.be

Digital evolution



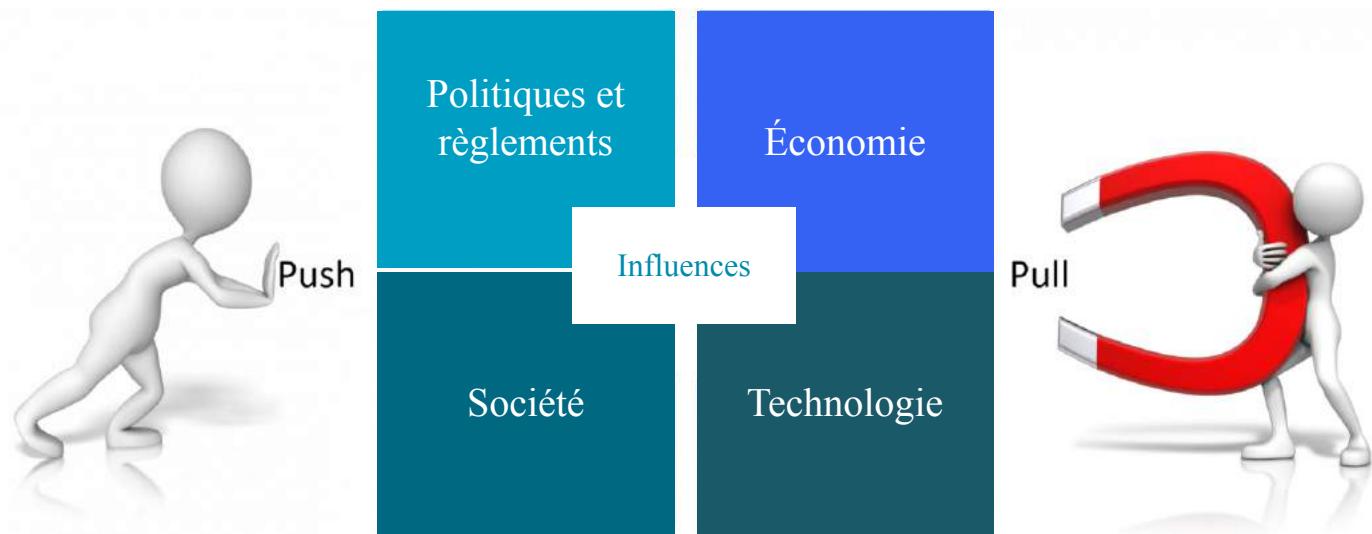


Source: i-scoop

- Digital transformation

is the profound and accelerating transformation of business activities, processes, competencies and models to fully leverage the changes and opportunities of digital technologies, in a strategic and prioritized way.

Impact et attentes de l'environnement



Digital transformation

- Target.

Top 3 DESI

75% digital interactions

75% effective usage

Plotting the Digital Evolution Index, 2017

Where the digital economy is moving the fastest, and where it's in trouble.

HOW COUNTRIES SCORED ACROSS FOUR DRIVERS ON THE DIGITAL EVOLUTION INDEX (OUT OF 100)



SOURCE: DIGITAL EVOLUTION INDEX 2017, THE FLETCHER SCHOOL AT TUFTS UNIVERSITY AND MASTERCARD

© HBR.ORG

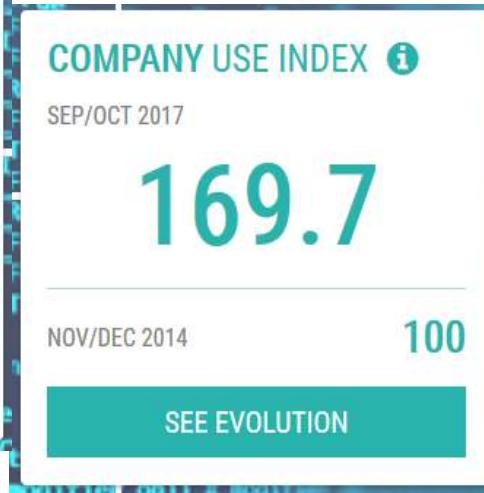
Image: Harvard Business Review



<http://digitaldashboard.belgium.be>



DIGITAL DASHBOARD



DIGITALE
WERVEN



DIGITAAL
GEBRUIK



DIGITALE
TEVREDENHEID



DIGITAAL
PROJECT
in de KIJKER

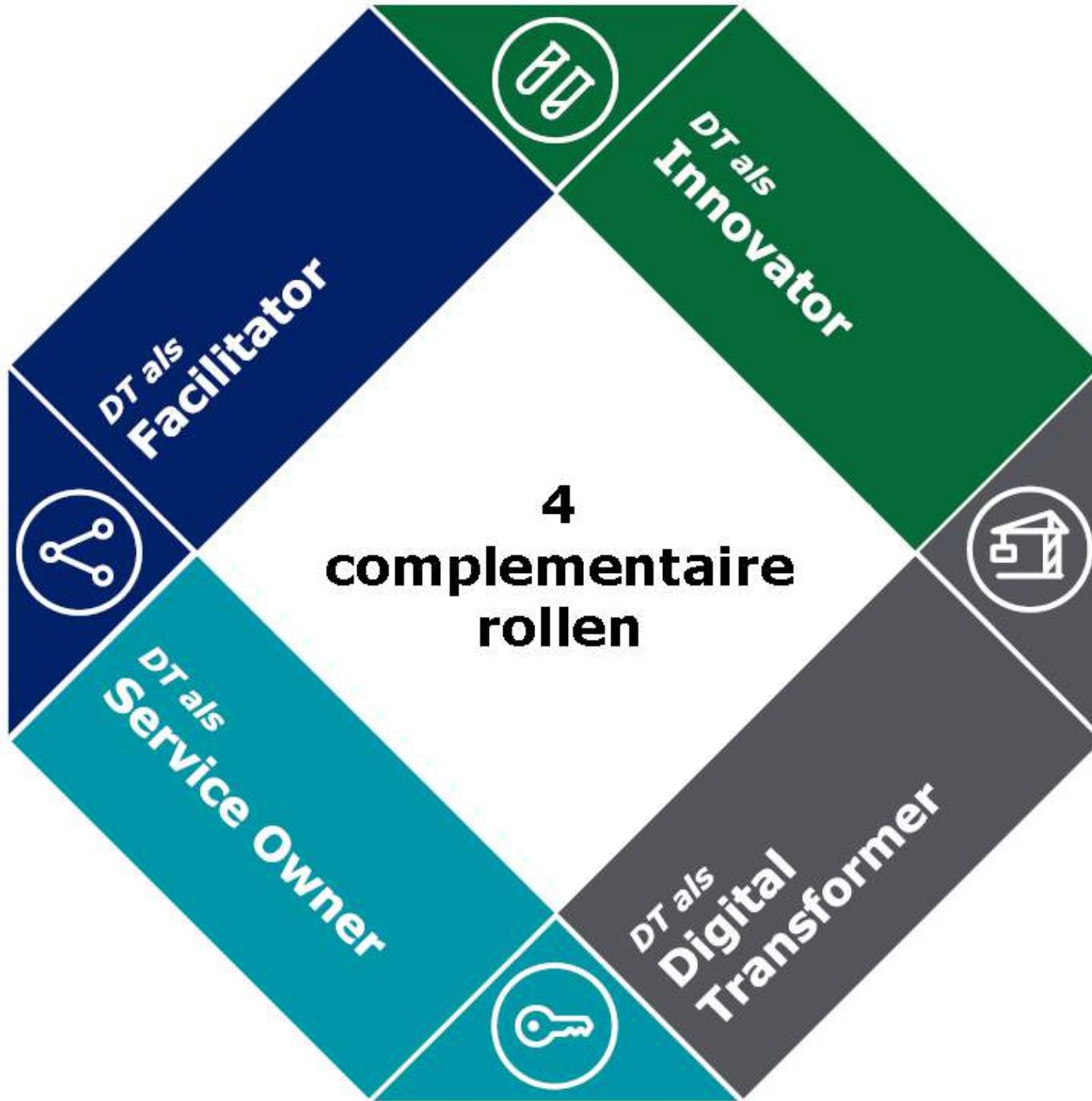
Missie/Opdracht

De Federale overheid wenst in te zetten op een maximale **digitalisering** van haar klanteninteracties en de onderliggende operationele processen met als uiteindelijk doel de **tevredenheid** van deze 'klanten' te verbeteren, alsook **efficiëntie** voordelen te realiseren. Het DG DT wil een **drijvende kracht** zijn achter deze digitale transformatie, werkt de strategie uit, faciliteert de operationalisering en volgt de implementatie op. Het Dg DT stimuleert samenwerking en hergebruik en ontwikkelt hiervoor de noodzakelijke standaarden. Het zet maximaal in op het gebruik van nieuwe digitale technologieën en het hergebruik van gegevens. Het ontwikkelt mee het maatschappelijk draagvlak voor de digitale overheid.

Visie

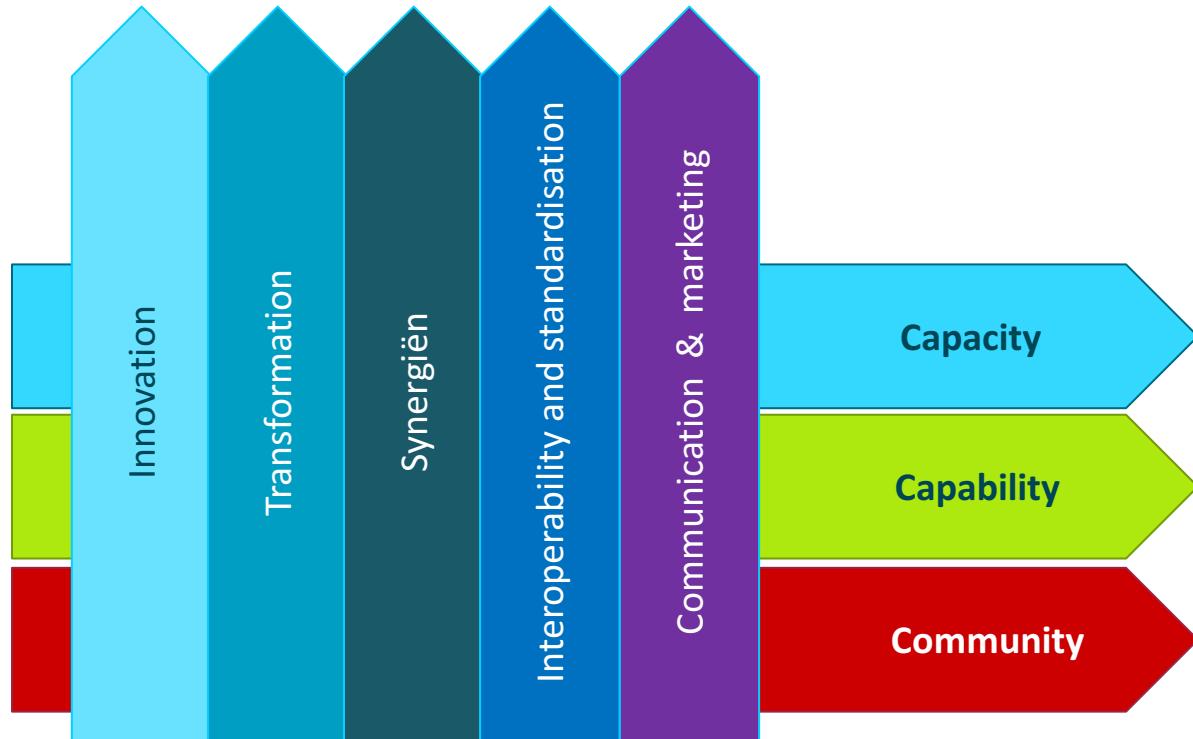
Het directoraat-generaal Digitale Transformatie streeft naar een integrale, gebruikersgerichte en betrouwbare digitale dienstverlening aan de klanten van een meer efficiënte federale overheid. Daarbij streeft DT ernaar om de katalysator te zijn om te behoren tot de internationale "leading countries".







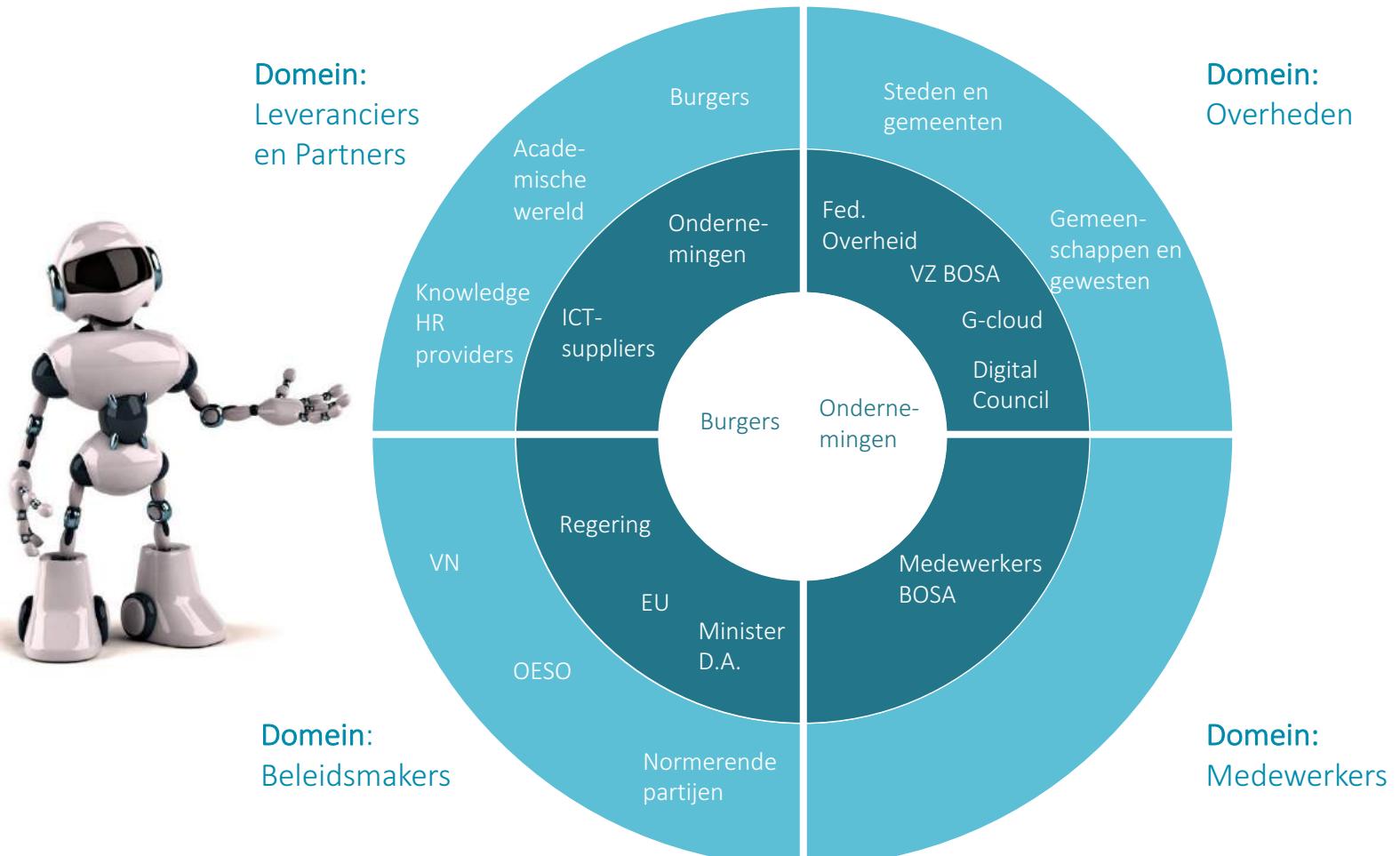
Strategische assen en hefbomen



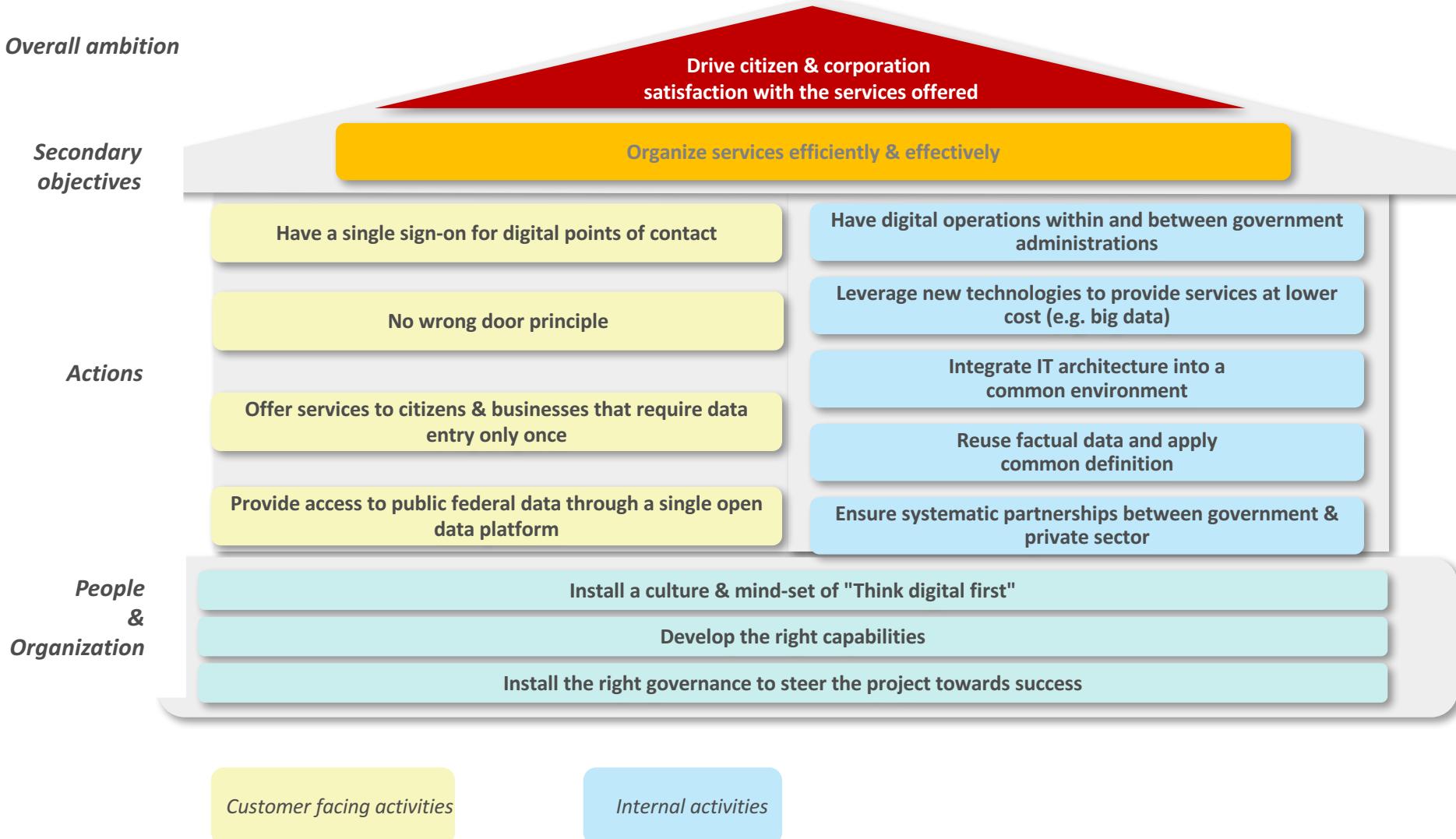
Stakeholder management

Stakeholder mapping

De belangrijkste stakeholders voor het DG Digitale Transformatie zijn opgedeeld in vier groepen en verspreid over drie concentrische cirkels naar de relatieve focus die zij vragen.



Strategy



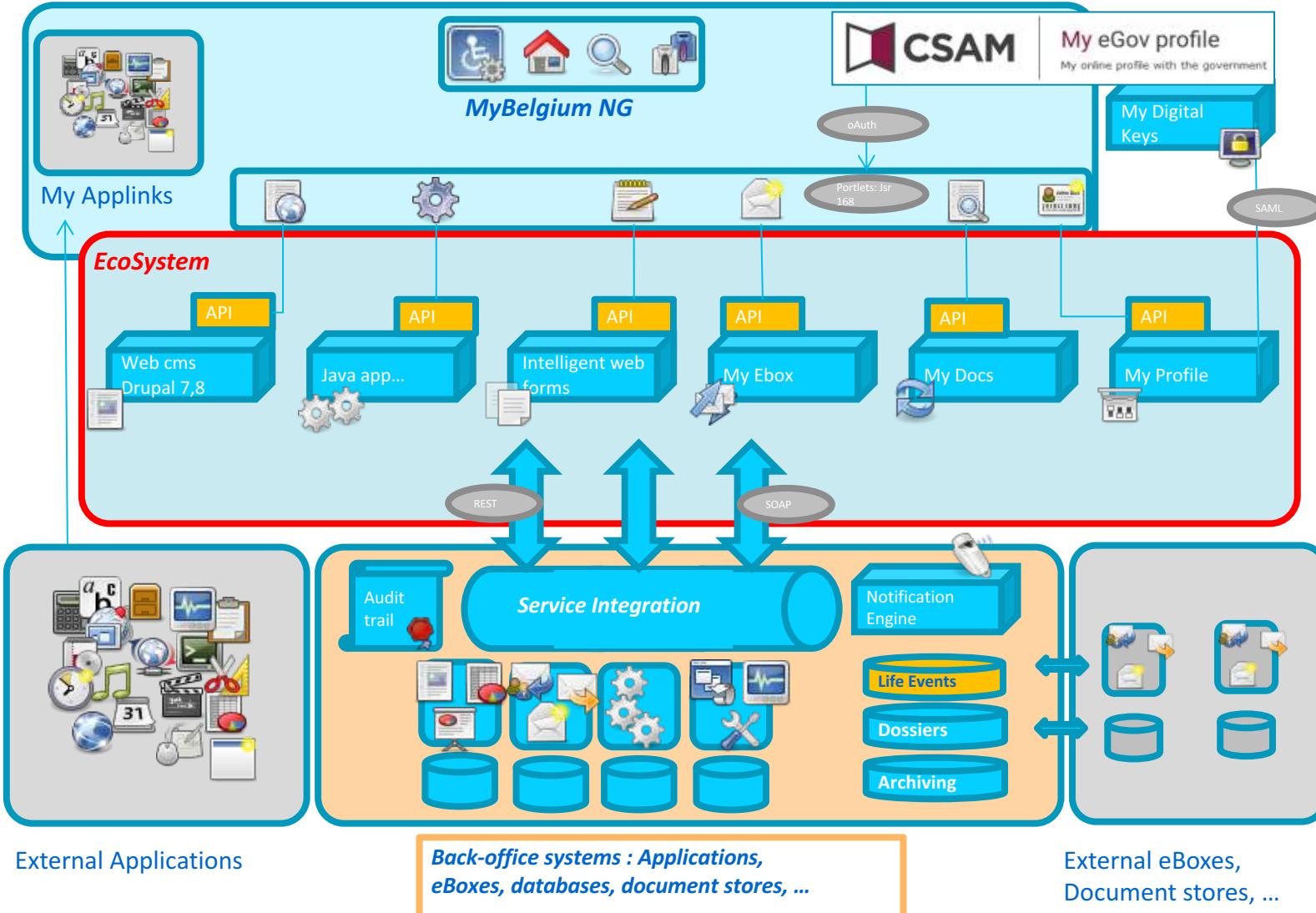
Digital Belgium

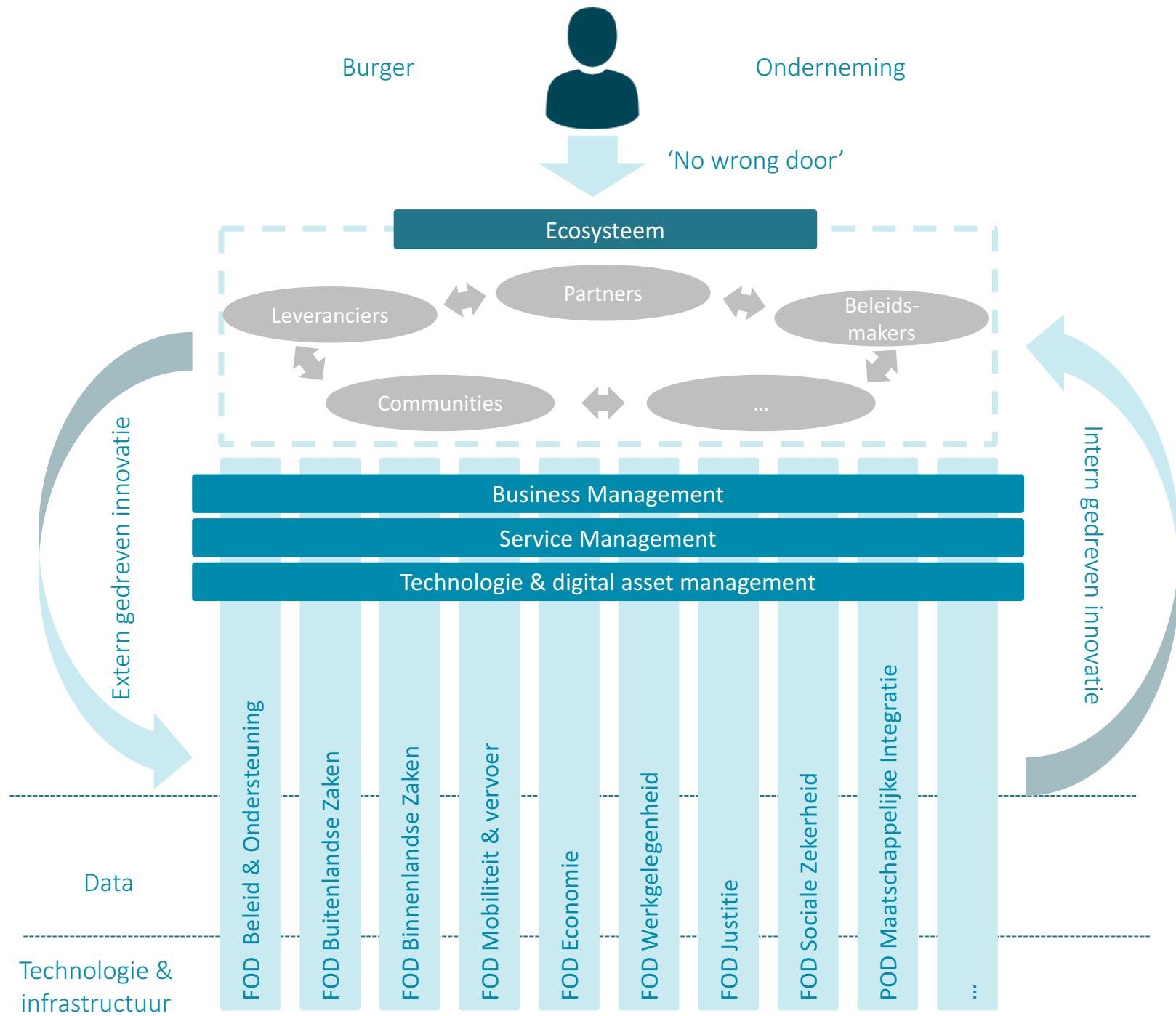
Actiedomeinen 2018



- Sterk identificatie- en access management
- De uitbouw van een digitaal ecosysteem
- Interoperabiliteit: architectuur, normen en standaarden
- Synergieën en de G-Cloud
- Dienstenintegrator en centrale datatoegang
- Open Data
- Web accessibility
- Transformatie en de customer journeys
- Elektronische brievenbus (eBox)
- Elektronische facturatie (e-invoicing)
- Innovatie
- Communicatie en draagvlak realiseren

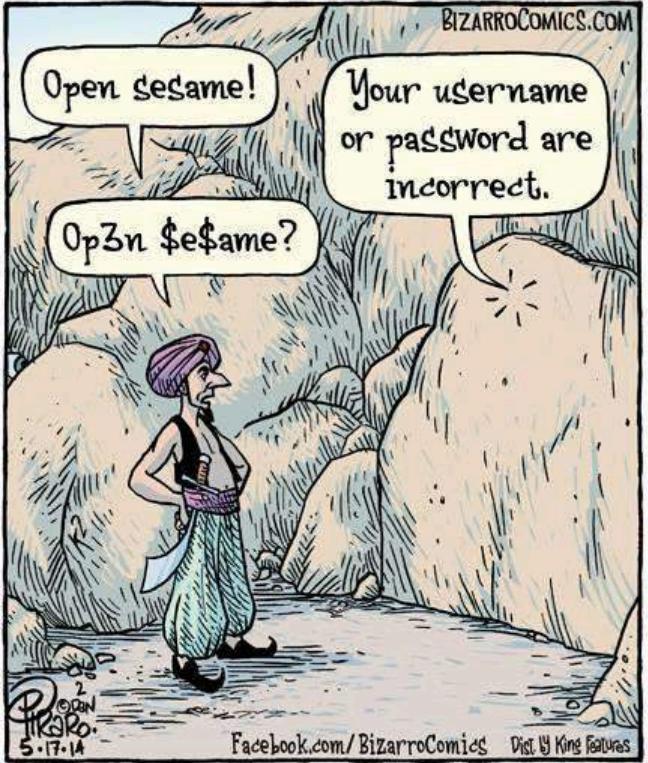








Common Secure Access Management



(*) *Integrated Identity and Access Management*



High

**eID with cabled card reader****eID with wireless card reader****username and password + security code
via TOTP authenticator apps
via text message****username and password + certificate****username and password + token****username and password only**

CSAM, the gateway to the services of the government

Make your life easier with CSAM. You will recognise a familiar and reliable environment every time you log in, designate access managers, conclude mandates etc. Since CSAM ensures that everyone follows the same rules and makes use of generic services, it guarantees a higher and constant level of security.

FIND OUT MORE ABOUT THE SERVICES OFFERED BY CSAM

**MY DIGITAL KEYS**

Manage your digital keys to access the various online services provided by various Belgian authorities.

[Get started](#)**MANAGEMENT OF ACCESS MANAGERS**

Structure the access management of your company.

[Get started](#)**MANAGEMENT OF MANDATES**

Manage all of your mandates.

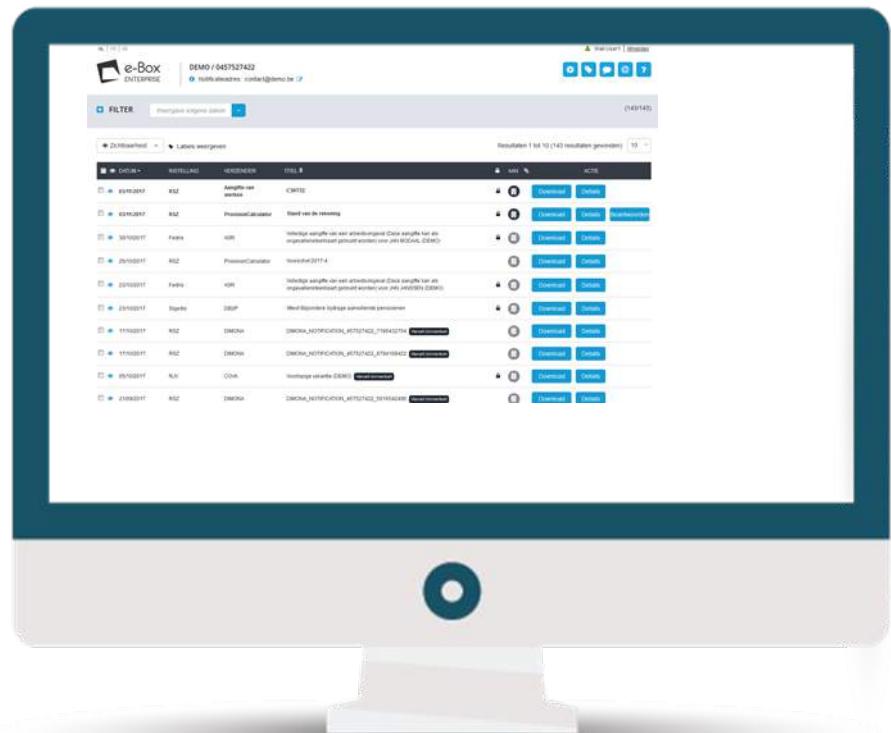
[Get started](#)

A joint initiative:



My eBox.

een uniek overzicht
van elektronische
documenten via een
interface
naar keuze.



ALLES OP ORDE,
BETER IN ORDE.

**doe
maar
digitaal.be**



BIEN GÉRÉ,
MIEUX RANGÉ.

**passez
au
digital.be**



GUT VERWALTET,
BESSER GEORDNET.

**besser
digital.be**



.be



Digital transformation isn't just a technological challenge, it's a human challenge.

Digital transformation maturity is focused on the following elements in the organization:



GOVERNANCE AND LEADERSHIP

An infrastructure that is driven by leadership philosophies that determine the fate of business evolution.



PEOPLE AND OPERATIONS

Who is involved in Digital Transformation (DT), the roles they play, the responsibilities and accountabilities they carry, and how a company enacts change and manages transformation, including its roles, processes, systems, and supporting models.



CUSTOMER EXPERIENCE

The processes and strategies aimed at improving touchpoints along the entire customer journey.



DATA AND ANALYTICS

How a company tracks data, measures initiatives, extracts insights, and introduces them into the organization.



TECHNOLOGY INTEGRATION

Implementing technology that unites groups, functions, and processes to support a holistic CX.



DIGITAL LITERACY

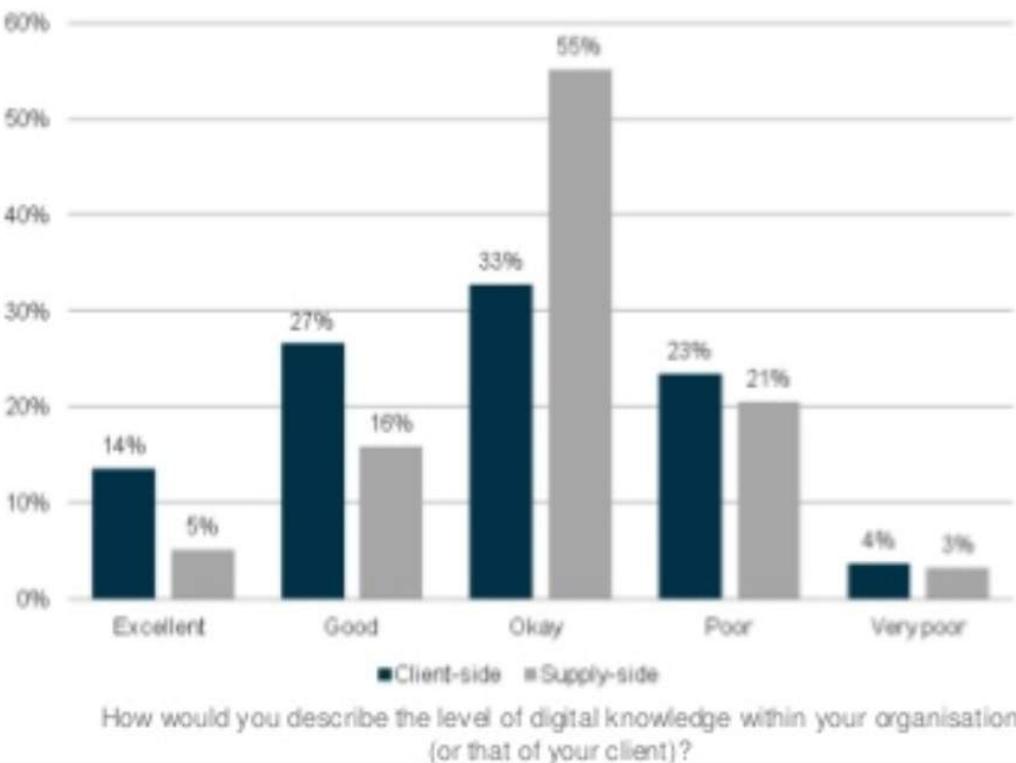
Ways in which new expertise is introduced into the organization.

Levels of digital knowledge across organisations

Level of organisational knowledge of digital:

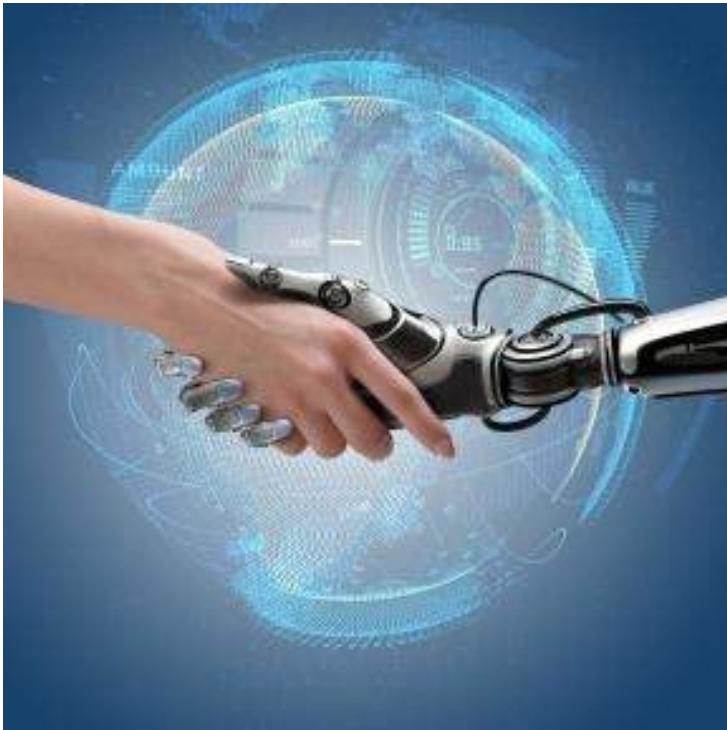
- In spite of many businesses prioritising an increased level of organisational knowledge of digital as a key strategic intent, the level of digital know-how outside of digital teams is low.
- The priority allocated to digital training for non-digital staff also remains low, leading to a potential disconnect between intent and action.

...A potential disconnect between intent and action?



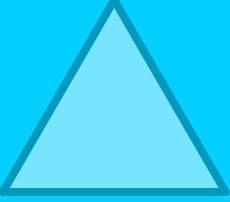
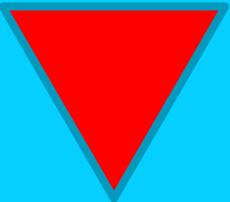
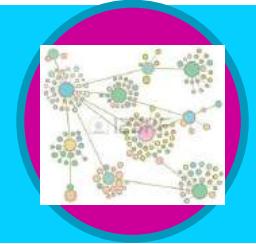
© 2018 Pearson Education, Inc., or its affiliate(s). All Rights Reserved.

The future of work

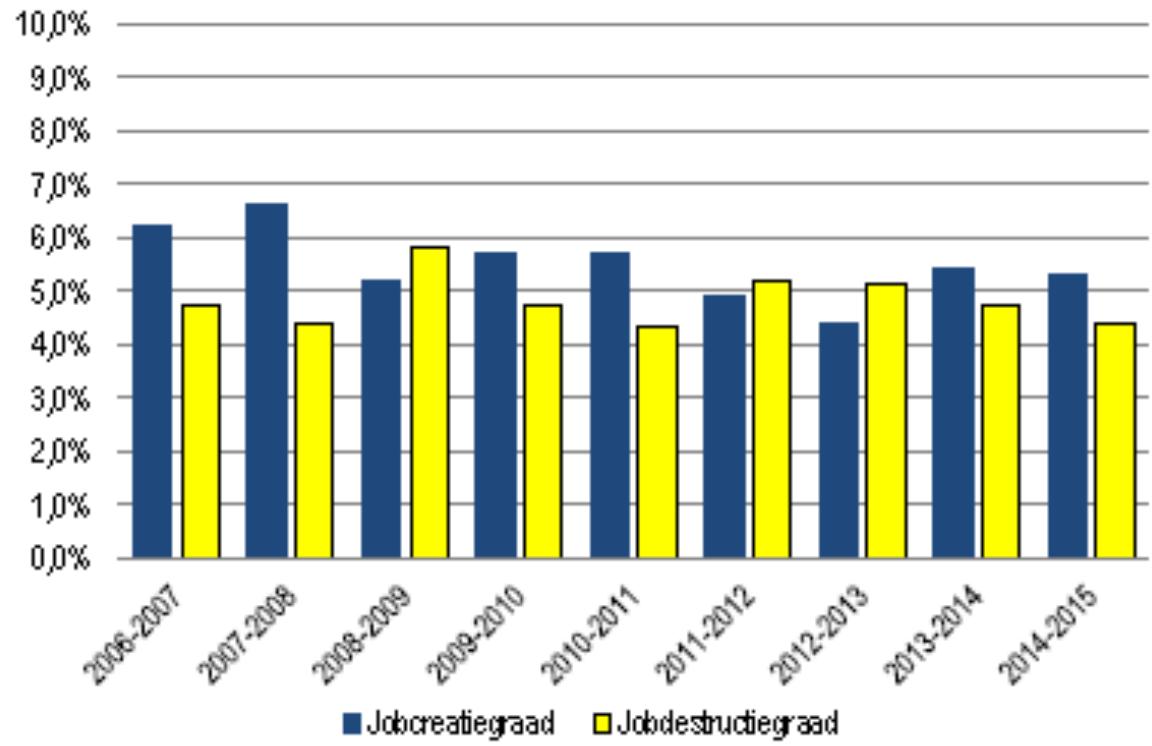


- 50 of 5% van jobs ?
- 50% taken kan worden geautomatiseerd
- Added value
- In verleden heeft technologie meer jobs gecreëerd dan vernietigd
- People en machine samen
- Loopbanen worden onvoorspelbaar
- Zelfkennis en ondersteuning

HR-evoluties

| | | |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Chief in office | overgang | Dependant on type of work |
| jobdesign | Job rotation | Job negotiating |
| organisation | individual | team |
| Command and control | coaching | Connecting, shared leadership |
| resultaten | cost | Talent (T) |

Grafiek III. A. 3.-1. Jobcreatie en destructie vanaf 2006



Bron: RSZ en HIVA (2016)

Flexibele organisatieinrichting



Organisaties moeten zich aanpassen aan veranderende omstandigheden. Dat vraagt om toename van de innovatiekracht, dynamiek en vernieuwing. Maar organisaties zitten veelal vast in bestaande结构uren en hebben moeite om te bewegen.

Strategisch talentmanagement



Veel arbeidskrachten, van hoog tot laag, zijn namelijk zoekende naar hun talent, ambitie en motivatie om te werken. Daarom is het binnen uw strategisch talent managementbeleid van belang steeds opnieuw te ontdekken wat iemand bezighoudt.

Competenties en talenten



Kan uw organisatie haar ambities waarmaken met de medewerkers die ze nu in huis heeft? En hoe zit dat in de toekomst?

| netwerking | Informatie-verwerking | Presentation skills |
|-------------|------------------------------|--------------------------|
| Empathie | Oordeelsvorming beslissen | pitchen |
| samenwerken | Structureren | Digitaal communiceren |

Government leaders have to understand digital and digital leaders need to understand government



Ben SMEETS

BOSA – DG DIGITAL TRANSFORMATION

WTC III

Simon Bolivarlaan 30 Bd Simon Bolivar

Brussel 1000 Bruxelles

TEL. +32 2 212 96 11 | FAX +32 2 212 96 99

<https://bosa.belgium.be/nl/activiteiten/dg-digitale-transformatie>