

HOE VERBETER JE DE KLANTREIS?

Klantreizen optimaliseren met
Mavim Process Mining



mav!m
change it



INTRODUCTIE



Burgers en bedrijven (klanten) verwachten transparante en duidelijke communicatie vanuit hun gemeente. Om deze verwachting van klanten waar te maken, is het optimaliseren van klantreizen erg belangrijk, maar ook om goed inzichtelijk te krijgen wie, wat en wanneer betrokken is in het proces. Het is essentieel om helder inzicht te hebben in het traject dat de klant aflegt, de zogenaamde customer journey of ook wel de klantreis. Een klantreis is een visualisatie van het pad en alle stappen daarbinnen, dat klanten afleggen binnen het proces om tot een afname van een dienst of product te komen. Met deze inzichten kun je de klantreis verbeteren ten aanzien van bijvoorbeeld een betere doorlooptijd, kwaliteit, klantbeleving en lagere kosten.

Om van A tot Z een klantreis inzichtelijk te maken lijkt een ingewikkelde opgave. Er zijn echter technische hulpmiddelen voorhanden die deze opgave een stuk sneller en eenvoudiger maken.

Alle stappen en transacties die “klanten” hebben afgelegd, zijn namelijk vastgelegd in systemen. Als je in staat bent om deze data uit je systemen te filteren en te analyseren, kun je de data visualiseren in de vorm van een proces. En dat is precies wat Mavim Process Mining voor je doet.

Mavim Process Mining helpt om op basis van historische transactionele data de volledige klantreis te visualiseren inclusief alle verwachte, maar vooral ook onverwachte stappen en afwijkingen.

Dit stelt je dus in staat om op basis van feitelijke informatie het gedrag van je klanten te analyseren en daar waar mogelijk je processen hier optimaal op af te stemmen. Je gaat antwoorden krijgen op vragen als:

- Hoe presteren we ten aanzien van de gestelde doelen en KPI's?
- Waar wijkt het gedrag af van je verwachtingen of van het referentieproces?

WAT LEVERT KLANTREIS OPTIMALISATIE MET MAVIM PROCESS MINING OP?



- Worden er stappen in het proces overgeslagen of zien we juist overbodige stappen?
- Waar zitten knelpunten in het proces?
- Waar in het proces zie je een (te) lange doorlooptijd?
- Waar kunnen processtappen sneller of efficiënter worden uitgevoerd?
- Lopen klanten vast in een proces en haken ze hierdoor af?

De resultaten van Mavim Process Mining stellen je als organisatie in staat direct beter in te spelen op de behoeften en verwachtingen. Een optimale serviceverlening resulteert in een betere klantbeleving en een grotere tevredenheid.

WAT LEVERT KLANTREIS OPTIMALISATIE MET MAVIM PROCESS MINING OP?

- Hogere klanttevredenheid
- Betere afstemming van externe klantverwachtingen en interne processen
- Verhogen van efficiëntie en effectiviteit (snelheid, beschikbaarheid)
- Voorkomen van klachten of ontevredenheid (in- & extern)
- Inzicht op automatiseringspotentie (zoals RPA)
- Verbeterde afstemming van de communicatiekanalen

USECASE WMO

Voor een grote Nederlandse gemeente hebben wij een onderzoek uitgevoerd naar het verloop van hun klantreizen rondom de WMO regeling. Wij hebben op basis van twee jaar aan systeemdata een analyse uitgevoerd op verschillende niveaus.

Het eerste niveau betrof de klantreizen zelf. De onderzoeksvraag die wij hadden gesteld was hoe de burgers of “klanten” door de verschillende hulpaanvragen ‘bewogen’. Stond elke hulpaanvraag op zichzelf of was er een patroon te ontdekken dat mensen door meerdere klantreizen heen “reisden”? Dit laatste bleek waar. Ongeveer een derde van de mensen die in een WMO traject terecht kwamen, zaten of kwamen ook voor in andere aanvraagtrajecten, al dan niet parallel. De verbetervraag die de gemeente zichzelf op basis van deze inzichten heeft gesteld, is of en hoe deze aanvragen die vaak parallel worden doorlopen (beter) op elkaar kunnen worden afgestemd.

Ten tweede hebben we binnen de WMO aanvraagprocedure het onderliggende proces geanalyseerd.

De analyse is uitgevoerd op een dataset van bijna 300.000 aanvragen verspreid over twee jaar.

Ten derde hebben we binnen deze analyse gekeken naar de individuele processtappen en hebben we vragen beantwoord als:

- Welke stappen zijn er precies doorlopen?
- Welke (verplichte) stappen worden juist niet doorlopen?
- Welke onwenselijke stappen worden er naast het verwachte proces ook doorlopen?
- Hoeveel varianten bestaan er op dit proces? (dit bleken er ruim 29.000 te zijn!)
- Wat waren de doorlooptijden tussen deze stappen?
- Zijn er verschillen in doorlooptijden te ontdekken tussen deze varianten?
- In hoeverre zijn processtappen geautomatiseerd?
- Waar zien we dat bepaalde stappen binnen een proces vaker dan een keer worden uitgevoerd?
- Wat zijn de oorzaken achter de afwijkingen op het standaard proces?
- En nog veel meer



Uit de analyse kwam naar voren dat het proces op basis van bijna 300.000 aanvragen op ruim 29.000 verschillende manieren was uitgevoerd! Dit was een sterke indicatie is dat er weinig tot geen standaardisatie bestond binnen de processen.

Er zat gemiddeld per aanvraag een onnodige vertraging van zes dagen in het proces en elke processtap werd gemiddeld 1,3 keer uitgevoerd, hetgeen wees op een inefficiëntie van gemiddeld 30%. Op basis van deze uitkomsten is de gemeente in staat geweest om knelpunten in het proces te identificeren en het meest optimale procesverloop te bepalen. Deze hebben zij als referentieproces in Mavim gedocumenteerd en geldt nu als de “benchmark” voor verdere analyse en standaardisatietrajecten.

Op basis van deze inzichten in de knelpunten en de oorzaken daarachter zijn er verschillende verbeterinitiatieven gestart om deze processen, sneller, efficiënter én klantvriendelijker te maken.

En dat na een analysetraject van slechts een week!