

Inzicht in de daadwerkelijke customer journey

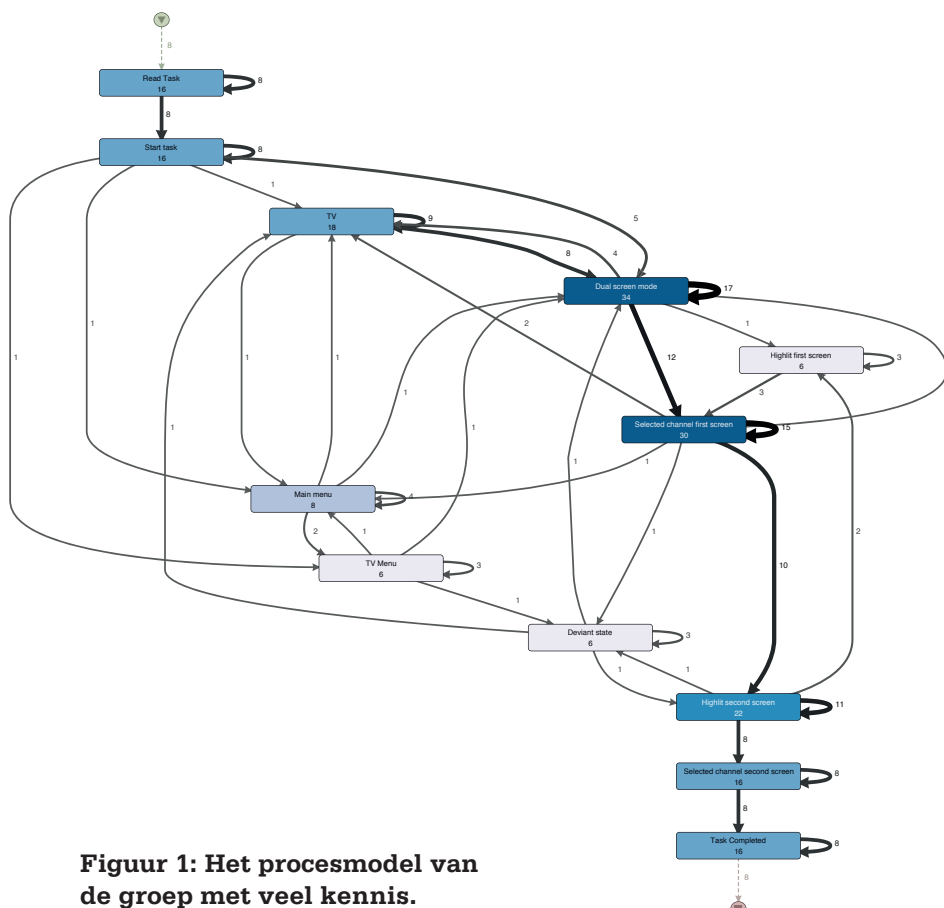
Maak je proces klantvriendelijk met process mining

Customer journey mapping is een populaire techniek (zie ook pag. 32), maar er zit vaak een groot verschil tussen de vooraf op papier uitgedachte customer journey en de reis die de klant daadwerkelijk maakt. Process mining kan helpen bij het in kaart brengen van de werkelijke situatie.

Menselijke waarneming is scheef: vooral ons geheugen kan onbetrouwbaar zijn. Het subjectieve maakt het moeilijk om een compleet en juist beeld te schetsen van de 'as-is' situatie. Computers hebben geen last van deze subjectiviteit. In het artikel "Traditioneel procesverbeteren of process mining?" vanaf pagina 17 kunt u lezen welke beperkingen handmatige procesanalyse heeft en hoe process mining hierin tegemoetkomt.

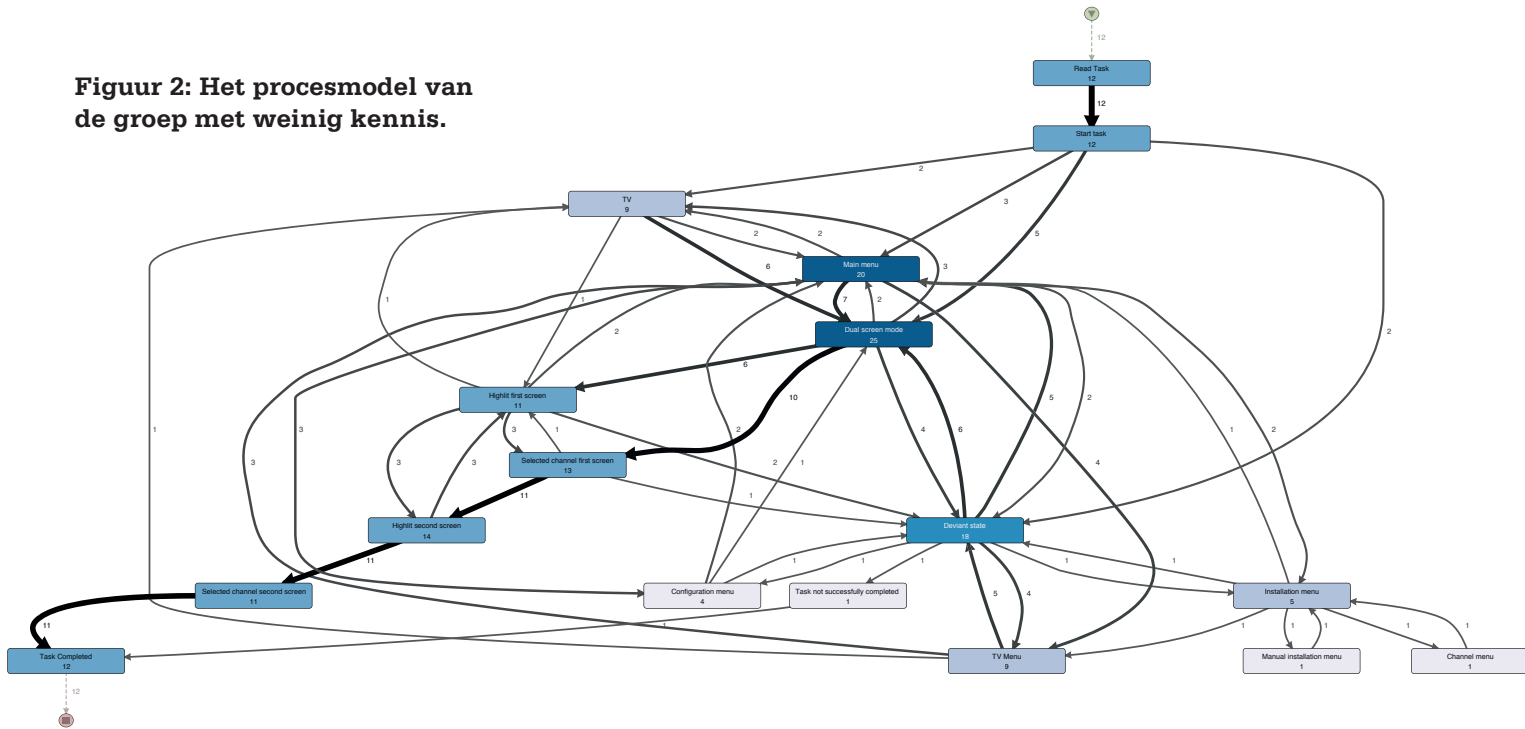
Klantperspectief

Process mining kan niet alleen worden gebruikt voor het analyseren van interne processen, maar ook voor het in kaart brengen van de customer journey. Een van de eerste toepassingen van process mining voor customer journey analyse was in een project op de TU/e in 2008, door P. Hofstra beschreven in zijn master scriptie 'Analysing the Effect of Consumer Knowledge on Product Usability Using Process Mining Techniques'. Process mining werd in dit onderzoek toegepast in een bruikbaarheidstest voor een nieuwe televisie. Enkele mensen werden uitgenodigd om diverse functionaliteiten van de televisie te proberen. Op camera werd vastgelegd hoe zij dit deden. Achteraf werd het videomateriaal geanalyseerd om te zien welke stappen zij hebben genomen. Eén van de doelstellingen van de studie was om het effect te testen van veel of weinig kennis van moderne televisies.



Figuur 1: Het procesmodel van de groep met veel kennis.

Figuur 2: Het procesmodel van de groep met weinig kennis.



De testdeelnemers werden daarom op basis van een eerder ingevulde vragenlijst onderverdeeld in twee groepen: 'Veel Kennis' (13 mensen) en 'Weinig Kennis' (16 mensen). Op de gebruikerlogs van deze twee groepen werd process mining uitgevoerd.

Een van de opdrachten was om via de functie 'dual screen' tegelijkertijd te kijken naar Nederland 2 en NET5. De procedure die de tv-fabrikant heeft ontwikkeld om deze taak uit te voeren bestaat uit zeven opeenvolgende stappen. Een erg simpel procesmodel. Toch doorliep niemand van

werd de taak als erg ingewikkeld ervaren. Eén persoon had het zelfs opgegeven.

Dit is een mooi voorbeeld hoe door het visualiseren van daadwerkelijk gebruikersgedrag het mogelijk is om gebruikspatronen te ontdekken die zowel kwalitatieve als kwantitatieve feedback geven aan de fabrikant.

Klantreis in kaart

Een veel vaker toegepaste manier van process mining om inzicht te krijgen in de gebruiksvriendelijkheid is het

Kortom, door vanuit klantperspectief naar je bedrijfsprocessen te kijken kun je deze echt verbeteren ten gunste van de klant. Process mining helpt daarbij.

Anne Rozinat heeft meer dan twaalf jaar ervaring met proces mining en heeft haar PhD Cum Laude behaald in de proces mining groep van Prof. Wil Van Der Aalst op de Technische Universiteit Eindhoven, Nederland. Zij is mede-oprichtster van Fluxicon en bestuurslid van de Ngi-NGN Special Interest Group (SIG) Process

Door vanuit klantperspectief naar je
bedrijfsprocessen te kijken kun je deze echt
verbeteren ten gunste van de klant

de testpersonen dit simpele model. Figuur 1 geeft weer hoe de groep met veel kennis de 'dual screen'-taak uitvoerde, figuur 2 hoe de mensen met weinig kennis door dit proces liepen. Het is duidelijk zichtbaar dat deze laatste groep veel verder weg is van de optimale oplossing dan de eerste groep, maar ook in de eerste groep gaan mensen regelmatig terug naar de 'dual screen mode' als ze vastlopen in de taak. Door de mensen met weinig kennis

analyseren van klikgedrag op websites en in apps. Als die clickstreams ook nog eens worden gecombineerd met de data uit het CRM-systeem kan de klantreis door verschillende kanalen zichtbaar worden gemaakt (website, callcenter, bezoek aan de winkel). Denk bijvoorbeeld aan een bank die zo inzichtelijk maakt hoe lang het duurt vanaf het eerste online contact tot het uitbrengen van de hypotheekofferte.

Mining. Stuur haar een e-mail (anne@fluxicon.com) of volg haar op Twitter (@arozinat).

Rudi Niks heeft meer dan zeven jaar ervaring in het optimaliseren van de klantbeleving en business performance. Hij werkt bij DLL, is actief bestuurslid van de Ngi-NGN Special Interest Group Process Mining, alsook bij het BPM forum Nederland.