

Effectieve Process Mining implementatie:

Inzichten vanuit de wetenschap

Innovatie is de kern bij EIFFEL. In dit artikel kijken we vanuit de bedrijfspraktijk naar Process Mining, een van de innovatieve tools die we binnen EIFFEL gebruiken. Het is een krachtig middel voor procesverbetering, maar het wordt vaak niet volledig geïmplementeerd. In dit stuk gaan we in op een aantal inzichten uit academisch onderzoek die helpen om Process Mining effectiever in te zetten.



Wat is Process Mining?

Met Process Mining maak je processen inzichtelijk door middel van het analyseren van logbestanden. Het laat zien hoe processen in de praktijk verlopen, waar knelpunten zitten, en waar verbeteringen mogelijk zijn. Het helpt om afwijkingen op te sporen, inefficiënties aan te pakken en processen te verbeteren op basis van feitelijke data. We bespreken wetenschappelijke inzichten in drie verschillende thema's: resources, communicatie en verbeteringen.

Resources

Geld

Het implementeren van Process Mining brengt kosten met zich mee. Denk aan software en de inzet van 'dure' medewerkers. De juiste personen, met de juiste kennis moeten tijd vrijmaken om de implementatie goed te laten verlopen.

Datavolwassenheid

Hoe meer kwalitatieve data er beschikbaar is in de organisatie, hoe meer informatie Process Mining oplevert. Je hebt minimaal een CaseID, een Timestamp en een gedefinieerde handeling nodig. Let op: 'vuile' data beïnvloedt de effectiviteit van Process Mining.

Experts

Data-analisten weten de juiste informatie uit de data te ontsluiten. Maar een inzicht zonder proceskennis is niets waard. Daar komen verandermanagers van pas. Zij hebben deze kennis, de vaardigheden en de korte lijnen binnen de organisatie om inzichten in concrete verbeteringen om te zetten.

Gestructureerde processen

Herkennen en verbeteren van processen door middel van Process Mining lukt het best met gestandaardiseerde en gestructureerde processen. Bij processen met minder structuur kan Process Mining wel helpen om de mate van compliance te controleren.

Communicatie

Successen en voortgang delen

Het delen van voortgang, successen en best practices van Process Mining creëert draagvlak binnen de organisatie. Het stimuleert uitvoerende medewerkers om elkaar op te zoeken, van elkaar te leren en samen meer uit Process Mining te halen. Door iedereen te betrekken in het proces en successen te vieren laat je zien wat de investering oplevert en vermindert je interne weerstand.

Verifiëren van data

Process Mining werkt met gekwantificeerde weergave van processen. De data moet kloppen met de praktijk voor een succesvol resultaat. Het verifiëren van data is daarom een stap in het proces die je niet kunt overslaan.

Betrekken van procesmedewerkers

Process Mining brengt processen objectief in beeld. Het legt de werkzaamheden van uitvoerende medewerkers bloot. Dat kan weerstand bij deze medewerkers oproepen. Wees daarom transparant over de doelen van Process Mining en betrek de medewerkers actief bij het proces. Zo voorkom je dat zij het als controlemiddel zien en richt je het op verbetering.

Verbeteringen

Inzichten omzetten in verbeteringen

Het verzamelen van inzichten is pas de eerste stap. Process Mining wordt echt waardevol, als inzichten worden omgezet in acties. Dit levert tijds- en kostenbesparingen op, zorgt voor een betere klantbeleving en hogere medewerkerstevredenheid. Een project champion kan hier de leiding in nemen. Deze persoon zorgt dat de verbeteringen daadwerkelijk worden doorgevoerd. Een sleutelrol in het benutten van het volledige potentieel van Process Mining.

Bij EIFFEL weten we Process Mining zo effectief mogelijk in te zetten. Onder andere door het bestuderen van academische literatuur en wetenschappelijke onderzoeken. Wil je weten wat Process Mining in jouw organisatie kan opleveren?



Neem voor meer informatie en de mogelijkheden contact op met Niels Schmitz.

via nschmitz@eiffel.nl
of bel naar 06-532 655 73.