

Process mining

De basis voor verbetering van uw processen

Process Mining zorgt voor een visuele weergave van bedrijfs-processen op basis van de beschikbare digitale data binnen de organisatie. Hierdoor wordt snel inzichtelijk hoe een proces feitelijk doorlopen is. Behalve het verloop van het proces laat Process Mining ook direct andere informatie zien zoals de doorlooptijd, de wachttijd, het aantal keer dat een bepaalde activiteit wordt uitgevoerd, de afkeur, de uitval, et cetera. Stuurinformatie waar een organisatie direct op kan acteren.



Wat kan er met process mining?

Procesbeschrijving & procesverbetering

Handelen we volgens de gemaakte afspraken?

- Direct inzicht in bottlenecks / verbeterpotentieel

Prestatie analyse

Behalen wij onze KPI's?

- Hoe lang wacht een klant gemiddeld op zijn aanvraag?

Risk & compliance

Voldoet het proces conform wet-en regelgeving?

- Passen wij het 4-ogen principe correct toe?

Team excellence

Hoe presteren onze teams / afdelingen?

- Inzicht in gedrag van teams, afdelingen en medewerkers

Datakwaliteit

Toetsing of data volledig en betrouwbaar is

- Toetsing of additionele informatie is opgenomen

Wat doet EIFFEL?

Process mining

EIFFEL heeft ervaring met meerdere Process Mining tools en is expert met Process Mining in Power BI.

Datakwaliteit

Voorwaarde om te kunnen Process Mienen is dat de data gelogd en correct is. Om resultaat te waarborgen doet EIFFEL altijd een controle op de kwaliteit van de data. Mocht een organisatie nog niet klaar zijn voor Process Mining, dan kan EIFFEL helpen om de organisatie klaar te maken voor datagedreven werken.

Expertise

EIFFEL is een consultancybureau op het gebied van Legal, Finance en Proces. Gefundeerd door data helpen wij om jouw organisatie zo efficiënt mogelijk in te richten en samen een cultuur van continu en duurzaam verbeteren te creëren.

Coaching

Consultants van EIFFEL zorgen dat de benodigde kennis altijd achterblijft bij de organisatie. Wij doen dit onder het motto: 'Voordoen, samen doen, zelf doen'.



Vorbereitung

Gedurende de voorbereiding wordt de definitieve scope bepaald en de methode van data extractie vastgesteld. Voorbereiden kick-off en documentatie van het 'should-be' proces.



Data Analyse

Data analyse bevat initiële data loads, specificeer data benodigdheden tijdens het bouwen van het model. Check op de compleetheid en correctheid van de data, eventuele aanpassingen en bijhouden event log.



Proces Analyse

Proces analyse bevat proces visualisatie, meten van relevante KPI's, check op consistentie, proces conformance en het identificeren van risico's en inefficiënties.



Resultaten

Tijdens de laatste fase wordt een shortlist van mogelijke issues opgesteld en besproken met de proceseigenaar. Uitvoeren root-cause analyse en opleveren KPI rapport.

Doorlooptijd: 4 weken

Belijk het proces op de achterkant

Wat is benodigd?

Case ID

Dit is een uniek nummer die alle activiteiten aan elkaar koppelt.
Bijvoorbeeld: klantnummers, order nummers, dossiernummers

Activiteiten

Geregistreerde handelingen uit het proces. Bijvoorbeeld: Gelogde activiteiten/
handelingen uit het ERP/CRM systeem

Tijdsindicaties

De tijd waarop een activiteit plaats vond. Bijvoorbeeld: 18-6-2019 08:04:21

Bevindingen

De controle van de betaalgegevens wordt overgeslagen. M.a.w. het 4-ogen principe wordt niet toegepast waardoor op een onjuist rekeningnummer prijzen kunnen worden uitbetaald.

De controle wordt afgekeurd. M.a.w. de betaalgegevens zijn onjuist ingevoerd wat zorgt voor herwerk. Ook wel First-time-right genoemd.

Er wordt onterecht een verzoek tot uitbetaling aan een derde partij gedaan. Dit zorgt voor vertraging in het proces en daarmee langere wachttijd voor de klant.

De wachttijd tussen de invoer van de betaalgegevens en de controle van de betaalgegevens is relatief lang. Door deze te elimineren kan de doorlooptijd van het proces verlaagd worden.

Meer weten? Neem **contact** op met



Niels Schmitz

nschmitz@eiffel.nl

06 53 26 55 73

Wat is benodigd?

Het onderstaande proces geeft het wijzigen van betaalgegevens weer voor de uitbetaling van prijzen uit een loterij. Het is ook mogelijk om de prijzen (deels) over te maken naar een derde partij (stichting, goed doel, etc.).

