



⚙ Configuraties

Klantreis

+31 02 530 7280 | support@engageprocess.com | Boeingavenue 8, 1119PB Schiphol-Rijk

Inleiding

De Engage Process Suite wordt door organisaties ingezet voor veel verschillende thema's, zoals continu verbeteren, realisatie van handboeken, AVG, Compliance, Risicomanagement, digitale of organisatorische transformatie, etc. De consultants van Engage Process hebben veel ervaring in het inrichten van de Suite ten behoeve van deze thema's. Zij hebben nu hun jarenlange ervaring gebundeld, vaak met hulp van klanten, om standaard configuraties te definiëren. Deze standaard configuraties zijn richtlijnen volgens welke de Suite effectief en efficiënt ingericht kan worden voor zo'n thema. Deze standaard configuraties kunnen door beheerders zelf gerealiseerd worden aan de hand van deze instructie. Uiteraard kunnen consultants van Engage Process hierbij helpen.

Algemeen

Het maken van een zogenaamde klantreis kan inzicht geven in de emotionele beleving van de klant over het proces, waarbij klantcontactmomenten en de bijbehorende klantwaardering visueel kunnen worden weergegeven. De weergave van de klantreis kan gebruikt worden om het gesprek te voeren over de huidige of gewenste situatie van het proces. Deze inrichting helpt bij het in kaart brengen van klantreizen in de Engage Process Suite.

Benodigde (x) en gewenste (*) modules:

Naam	Benodigd/Gewenst
Modeler	x
Viewer	
Autorisatie	
Tabellen	
Publisher	
Teamboard	
Feedback	
Brainstorm	

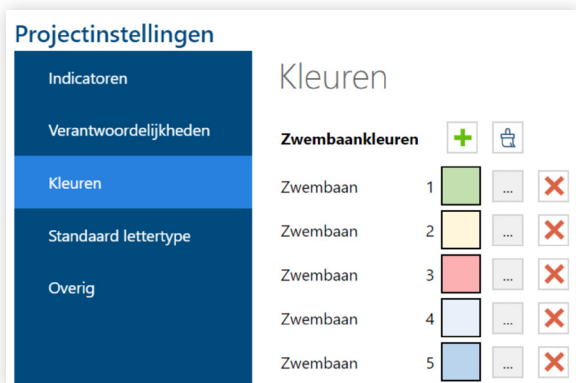
Advies m.b.t. abonnement:

Deze configuratie is mogelijk in alle abonnementsvormen.

Uitwerking configuratie per module:

Engage Process Modeler

- Maak een tabeltype 'Klantreis' met bereik 'Stappen | Alle staptypes' via de knop 'Toevoegen' op het tabblad 'Start' en dan de optie 'Type' selecteren. Vul de volgende waarden in:
 - o Klant - Tevreden;
 - o Klant - Neutraal;
 - o Klant - Ontevreden;
 - o Intern;
 - o Ondersteunend
- Stel de kleuren van de eerste 3 zwembanen in op een schaal van groen naar rood.



Let op!

- Alle processen binnen dit project zullen in zwembaanweergave deze kleuren krijgen. Het is daarom aan te raden om deze klantreizen in een eigen project aan te maken.
- Deze tabeltype komt nu alleen in het project waarin u deze heeft aangemaakt voor. In een ander project dient u de voorgaande stappen te herhalen.

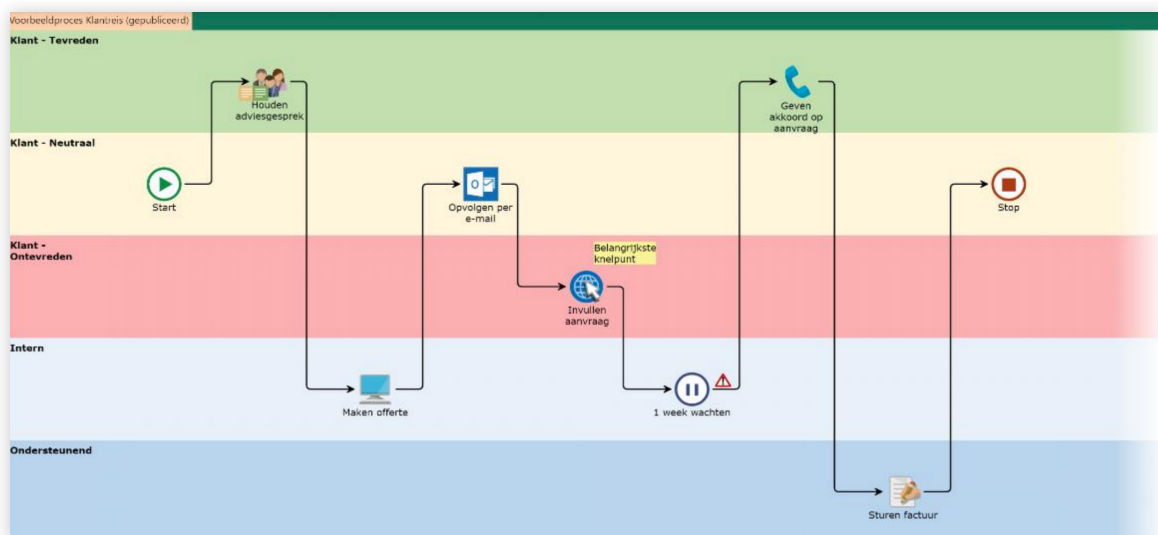
U bent nu klaar met het inregelen van de omgeving. U kunt nu de waarden gaan toevoegen bij de betreffende processtappen van de processen.

- Geef het proces weer in de weergave '**Klantreis zwembanen**' via het tabblad '**Lay-out**' en de knop '**Zwembanen**';
- Zet de volgorde van de banen op volgorde van de nummers. Van laag naar hoog.

Procedurele aanpak:

- Beschrijf de processen aan de hand van klantcontactmomenten;
- Beschrijf in het veld '**Omschrijving**' de handelingen die betrokken zijn bij het contactmoment;
- Beschrijf in het veld '**Opmerkingen**' de klantbeleving die ervaren wordt;
- Beschrijf evt. in het veld '**Notitie**' een krachtige term die deze klantbeleving beschrijft. Deze notitie kan bij de processtap in de procesplaat worden weergegeven (tabblad '**Lay-out**') als een gele sticker;
- Gebruik de eigenschap '**Risicopunt**' als indicator van doorslaggevende klantcontactmomenten.

Voorbeeld:



Alternatieve uitwerking:

Mocht u een Suite-abonnement hebben dan kunt u natuurlijk ook via de module '**Engage Process Instellingen**' onder het kopje '**Tabellen**' een tabeltype met de bijbehorende tabel aanmaken. Het voordeel hiervan is, dat u deze tabel in meerdere projecten kunt oproepen en maar op één plek hoeft te beheren.

Benaming

- Maak een afspraak over de benaming van processen. Maak onderscheid tussen bedrijfsprocessen en werkprocessen.

Processtap

Definitie

Een processtap is een verzameling van handelingen die door één rol achterelkaar uitgevoerd kan worden.

Tip!

Indien het voor de uitvoerende rollen in het proces beter is, kunnen de handelingen over meerdere processtappen worden uitgeschreven.

Let op dat het gehele proces goed leesbaar blijft! Dat is bij voorkeur 1 tot 1,5 x de schermgrootte.

Benaming

- Geef de processtap een naam beginnend met een werkwoord gevolgd door een zelfstandig naamwoord. Bijvoorbeeld: '**Beoordelen declaratie**';
- Hernoem de start(s) en stop(s) naar de respectievelijke de aanleiding en resultaat van het proces.

Handelingen

- Plaats in het veld '**Omschrijving**' een beknopte beschrijving van de handeling(en). Doe dit puntsgewijs, waarbij elke handeling een nieuw punt is.

Weergave

- Maak een keuze tussen een initiële weergave in zwembanen of waarde stroom;
- Maak een keuze voor weergave met of zonder verbindingslijnen. Eventueel kan de '**Ga naar**' uitgefilterd worden, nadat u klaar bent met modelleren. U maakt dan gebruik van de knoppen op het tabblad '**Lay-out**';

Communicatie

- Maak voor de gebruikers van het digitale processenhandboek een referentiekaart (Quick Reference Card) met de belangrijkste informatie over het lezen van de processen en de werking van dit digitale processenhandboek;
- Maak voor de gebruikers van het digitale processenhandboek een instructievideo waarin de werking wordt gedemonstreerd

Alternatieve uitwerkingen:

- Indien u de beschikking heeft over de module '**Feedback**' vult u per proces de 'Verzendlijst feedbacknotificatie' in met minimaal de contactgegevens van de proceseigenaar en -beheerder;
- Indien u de beschikking heeft over de module '**Upload**' en u geen "web-based" documentmanagementsysteem heeft, kunt u de documenten uploaden in de Engage Process Suite;
- U kunt ervoor kiezen om processen waarvan de processtappen nog niet zijn uitgewerkt, dus slechts bestaan uit een enkele start gevolgd door een enkele stop, toch te publiceren wanneer op procesniveau al relevante informatie om te delen, is gekoppeld. Denk aan: proceseigenaar en -beheerder, informatie m.b.t. de AVG, risico's. Deze informatie kan dan toch in het digitale processenhandboek worden bekeken en zal ook worden meegenomen in evt. rapportages die worden gedraaid in dit handboek.

Tot slot:

Voor het up-to-date houden van de processen in uw digitale processenhandboek wordt verwezen naar het document 'Configuratie – Kennismanagement';