

Hoe hotelketen citizenM dagelijks 45 minuten wint voor waardevolle connecties met gasten dankzij Value Stream Mapping.

Presentatie Key Take-aways



Merel Derlagen

*Data Analytics & Research Consultant
Digital Power*



Tosca Eggenhuizen

*Product Owner Incident Manager
citizenM*

Door een zeer snelle groei van hotelketen citizenM is er een gefragmenteerd proces ontstaan. Hierdoor werd de efficiëntie minder en het beheersen van incidenten steeds lastiger. Wil je weten hoe we met data en technologie de Net Promoter Score (NPS) en kamerbeschikbaarheid kunnen waarborgen? Met Value Stream Mapping, KPI-setting en data-analyses verkregen we een holistisch beeld en inzicht in de grootste obstakels en optimalisatiekansen.

Onze focus lag op het voorkomen, verminderen en efficiënt oplossen van incidenten. We delen tips over hoe je in een wereldwijde operatie met tal van stakeholders in verschillende organisatieniveaus een offline proces kunt centraliseren en datagedreven kan verbeteren.



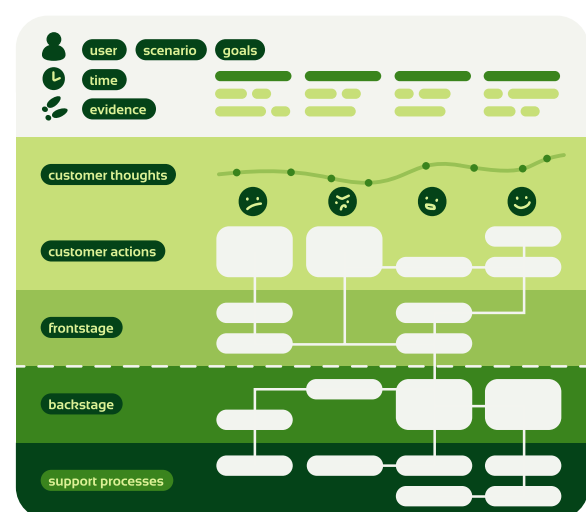
Zie onze formules en conclusies op de andere kant

Onze value stream mapping formule:



Perspectief

+



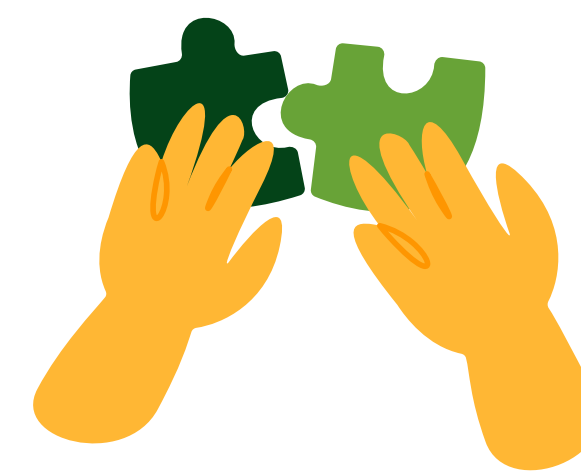
Mapping

+



Datagedreven

+



Manier van werken

Onze tips:

- Implementatie in de manier van werken is essentieel
- Neem lokale verschillen serieus
- Om precieze procesmetingen uit te voeren, gebruik een kleine scope
- Vraag door naar het daadwerkelijke proces.
- Gebruik scenario's om meer tot de verbeelding te spreken
- Zet de probleemstellingen en hypothesis klantgericht op
- Betrek alle verschillende rollen

Waarom mapping?

- Maak kansen en problemen **visueel inzichtelijk**
- Prioriteer op **impact**
- Doorbreek **silos**
- **Gezamenlijke** blik op het proces
- Leg **verantwoordelijkheden** bloot
- **Datagedreven**
- **Manier van werken** om continu te verbeteren

Scan de QR code voor meer informatie!



Mogelijkheden bespreken?

Wil jij gebruik maken van value stream mapping of er meer over weten?
Ga naar digital-power.nl of stuur een e-mail naar info@digital-power.com