

Hoe hotelketen citizenM dankzij mapping continu optimaliseert



wereldwijd 36 hotels in 21 steden

Amsterdam, Rotterdam, London, Paris, Glasgow, Copenhagen, Geneva, Zurich, Rome, New York City, Boston, Chicago, Washington DC, Miami, Seattle, San Francisco, Los Angeles, Austin, Menlo Park, Taipei, Kuala Lumpur

 DIGITAL
POWER

&



Merel Derlagen (Digital Power)
Tosca Eggenhuizen (citizenM)









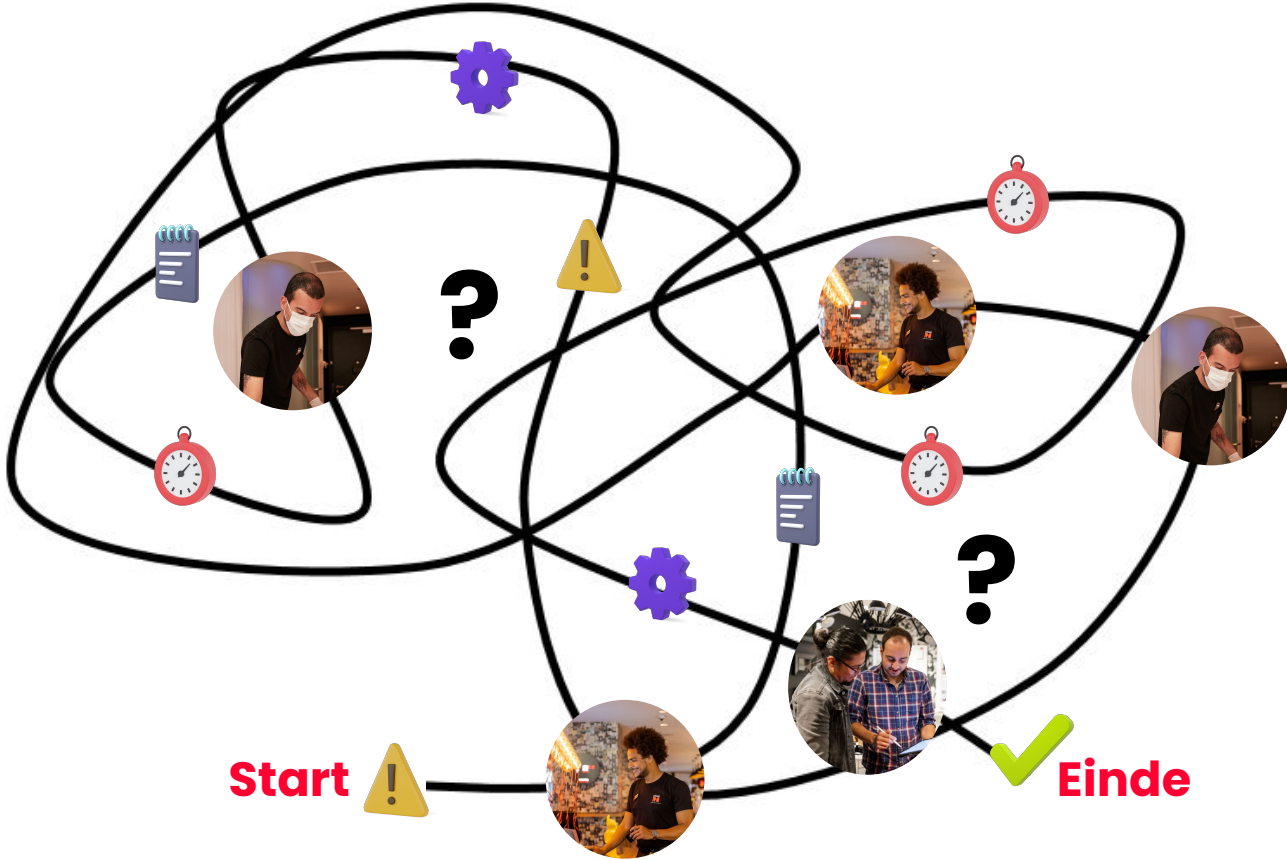








Het proces



**45 minuten
x 36 hotels
x 365 dagen**

.....



Tosca Eggenhuizen
Product owner Incident Management



Merel Derlagen
Data Analytics & Research consultant



ASML



bol.



OTIS



ROBECO

Miele

univé

Schiphol

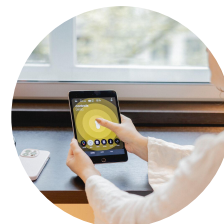


BOSE

VATTENFALL

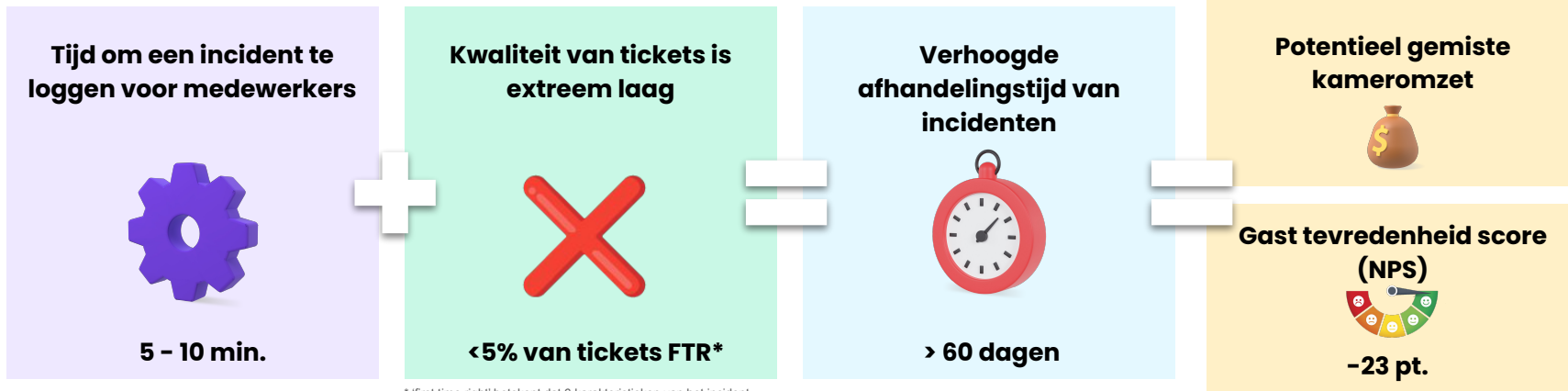


Incidenten zijn overal in de klantreis



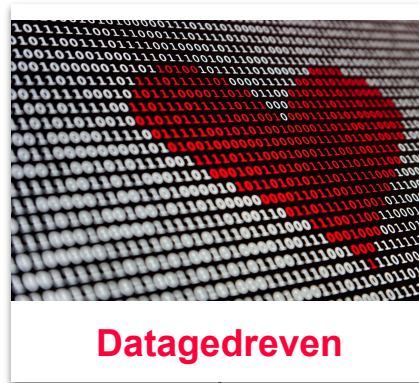
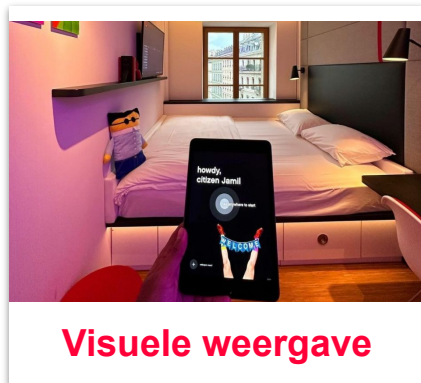
Scope: incidenten zijn ongeplande verstoringen die de dagelijkse operatie beïnvloeden.

Data vertelt ons:



* 'first time right' betekent dat 6 karakteristieken van het incident correct vernoemd zijn bij het loggen, zoals de locatie en een duidelijke omschrijving van het probleem

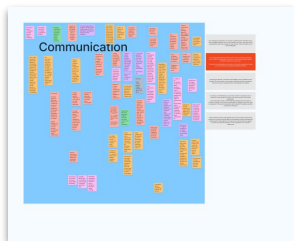
Context begrijpen



Mapping

Aanpak

Project scope



Analyse +
probleemstellingen
op basis van data

Reduce incident logging time
Incident management

Assessments	Assessments
<p>1. Problem What is the problem you are trying to solve? Why is it important? How does it impact your customer?</p>	<p>1. Customer value What would your user release for your customer that they don't have for the customer? Focus with the customer in mind and work backwards (reverse thinking)</p>
<p>2. Hypotheses Describe your hypothesis. By doing changes, we believe that measurable customer will happen?</p>	<p>2. Success criteria What metrics can be tracked to evaluate the experiment? What are you happy with the experiment? What is the minimum customer needed?</p>
<p>3. Risks and dependencies What are the dependencies that need to be addressed before starting this experiment? Do you need other teams or additional budget?</p>	<p>3. Scope experiment How long will you run the experiment? How many users are you focusing on a control group? What is the end state of the experiment? How long will the experiment last?</p>

Hypotheses

Huidige
proces



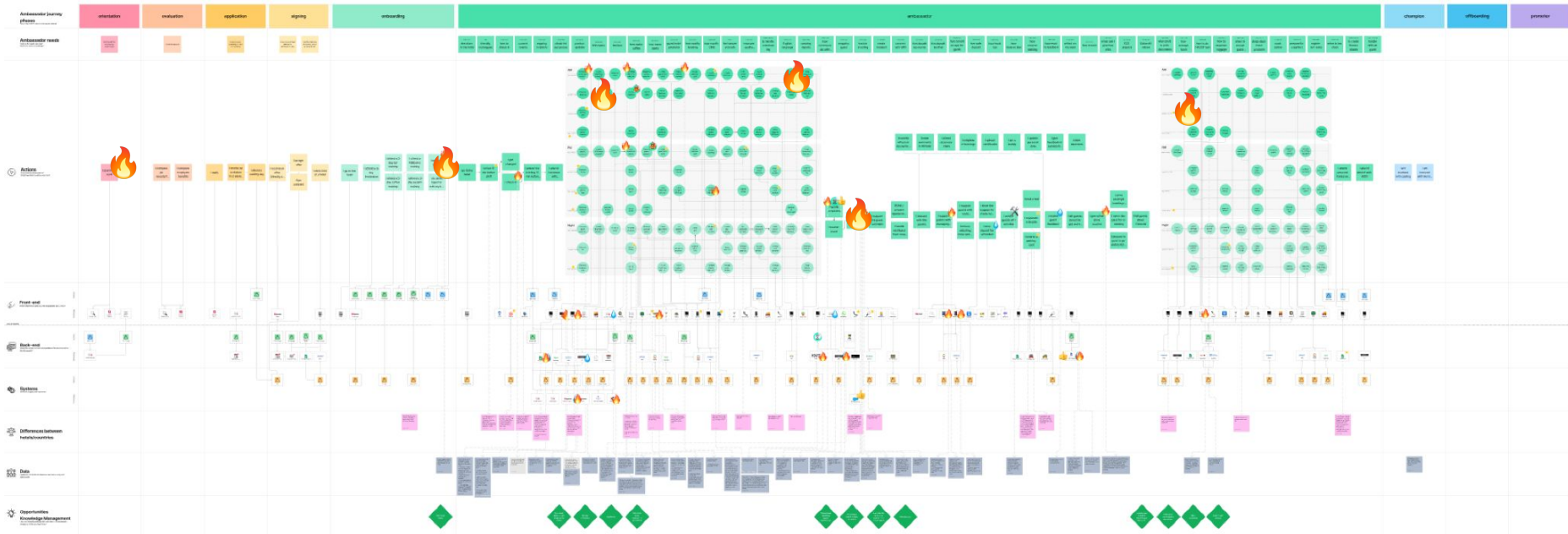
Ideale
proces



Validatie &
Implementatie

Continu

Mapping



*Onscherp i.v.m. bedrijfsgevoelige informatie

Mapping van de activiteiten



Log incident



Onderzoekt het probleem



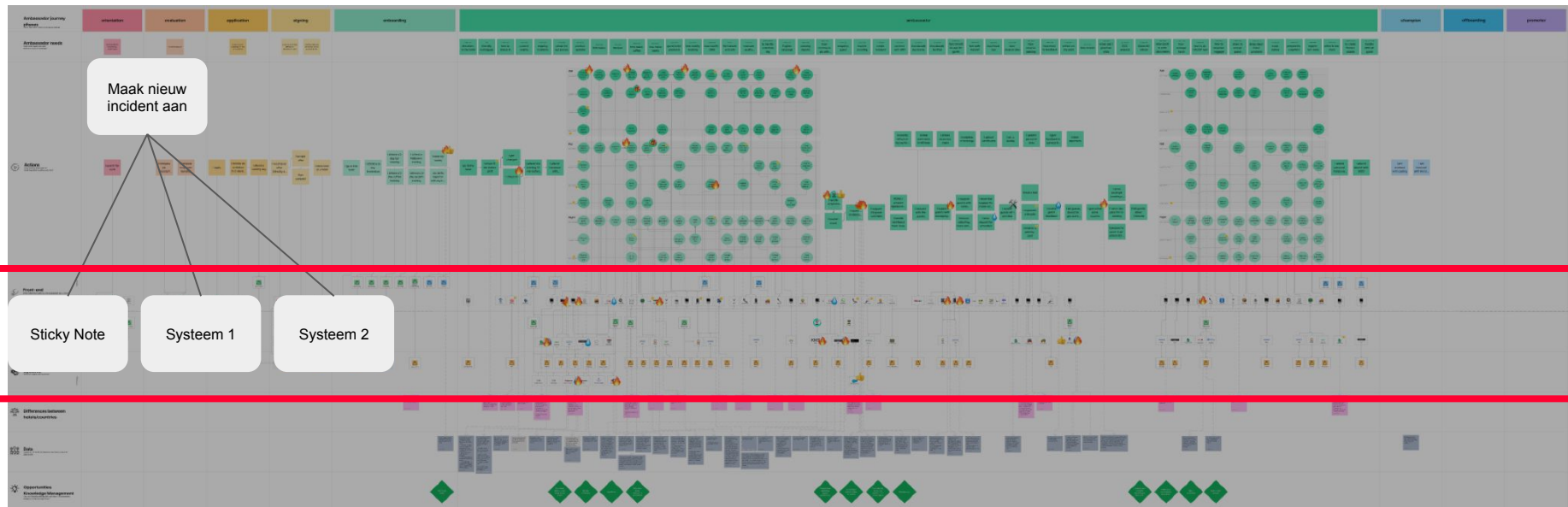
Maakt kamer schoon



Maakt opnieuw kamer schoon



Mapping van de systemen



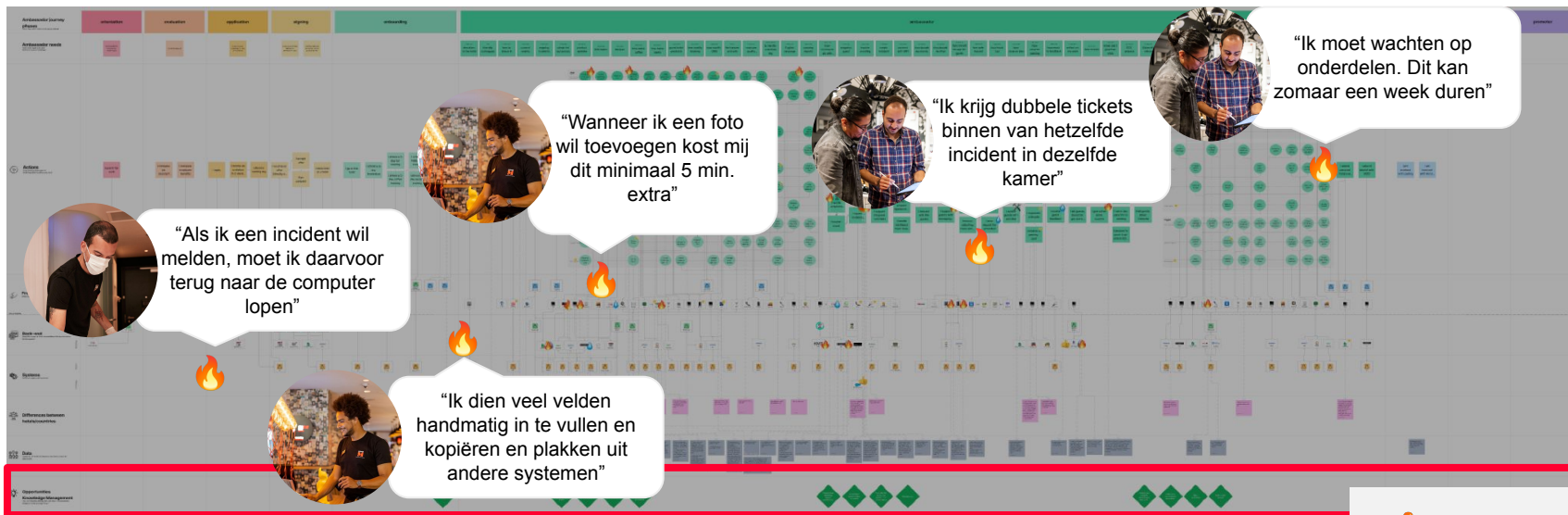
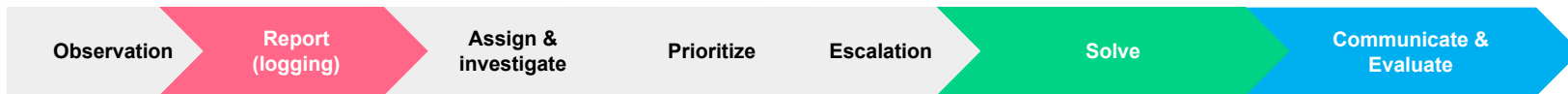
*Onscherp i.v.m. bedrijfsgevoelige informatie

Mapping van de proces-, cyclus-, wachttijd

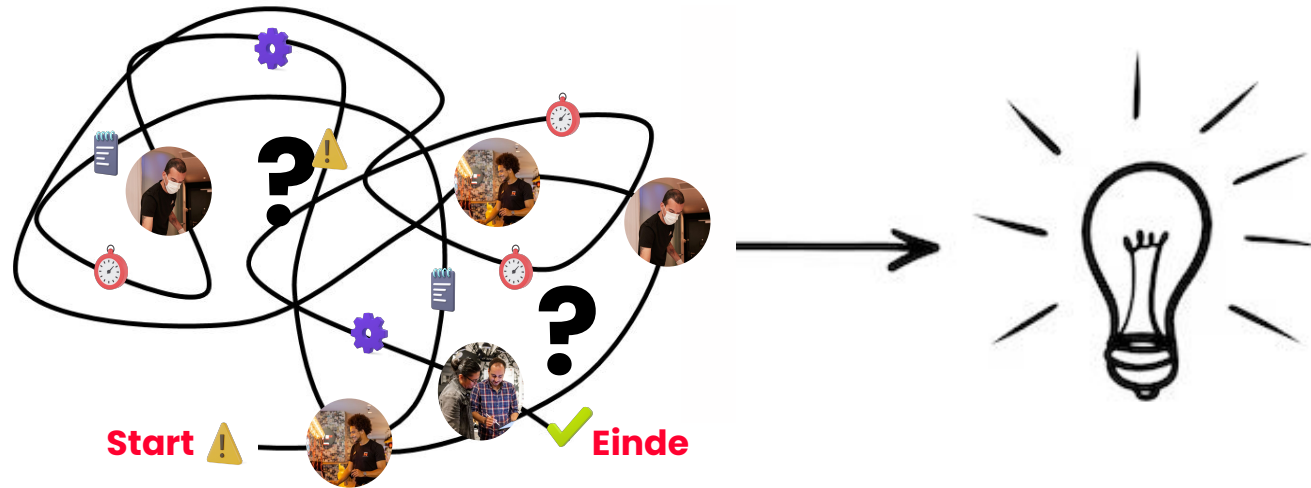


*Onscherp i.v.m. bedrijfsgevoelige informatie

Mapping de kansen en problemen



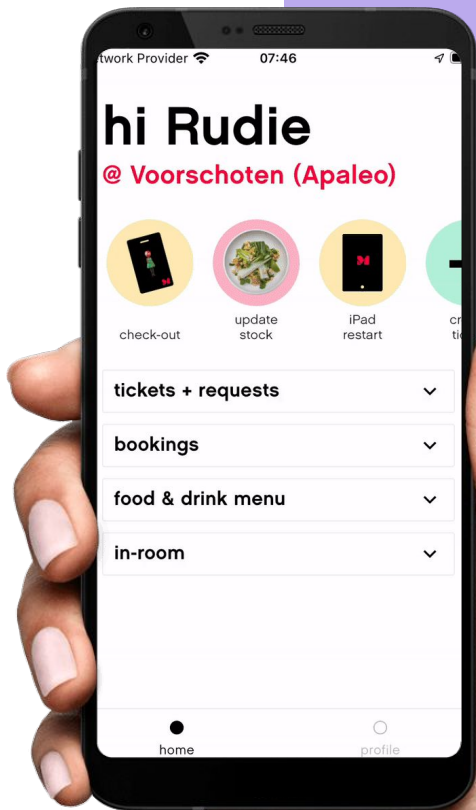
De oplossing



De oplossing

Makkelijk
en correct
incidenten
loggen

Waar je ook
bent



Stappen om een incident te loggen:

- Bepaal de locatie
- Beschrijf het incident
- Categoriseren
- Foto's toevoegen
- Ticket details toevoegen
- Incident gelogd

**45 minuten
x 36 hotels
x 365 dagen**

.....

9855 uur
extra tijd voor onze gasten

Uitkomsten en resultaten

Tijd om een incident te loggen voor medewerkers



5–10 min
<1 min

-90%



Kwaliteit van tickets



<5% van de tickets FTR*
100% van de tickets FTR*

+95%



Afhandelingstijd van incidenten



→60 dagen
< 12 dagen

-80%



Potentieel gemiste kameromzet voorkomen



Gast tevredenheid score (NPS) verbeterd



* 'first time right' betekent dat 6 karakteristieken van het incident correct vermeld zijn bij het loggen, zoals de locatie en een duidelijke omschrijving van het probleem

Welk proces ga jij mappen om waarde te creëren?

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

 DIGITAL
POWER

&

 citizen
M

Vragen?

Je vindt ons bij stand 10



Merel Derlagen

Data analytics & Research consultant
Digital Power



Tosca Eggenhuizen

Product owner Incident Management
citizenM

