



E-PLM 2.0



Experiment 1.3 & 1.4: Service management
KPI & Service design optimization

Eindpresentatie

www.smartindustry.nl

Het experiment

Doel van het experiment

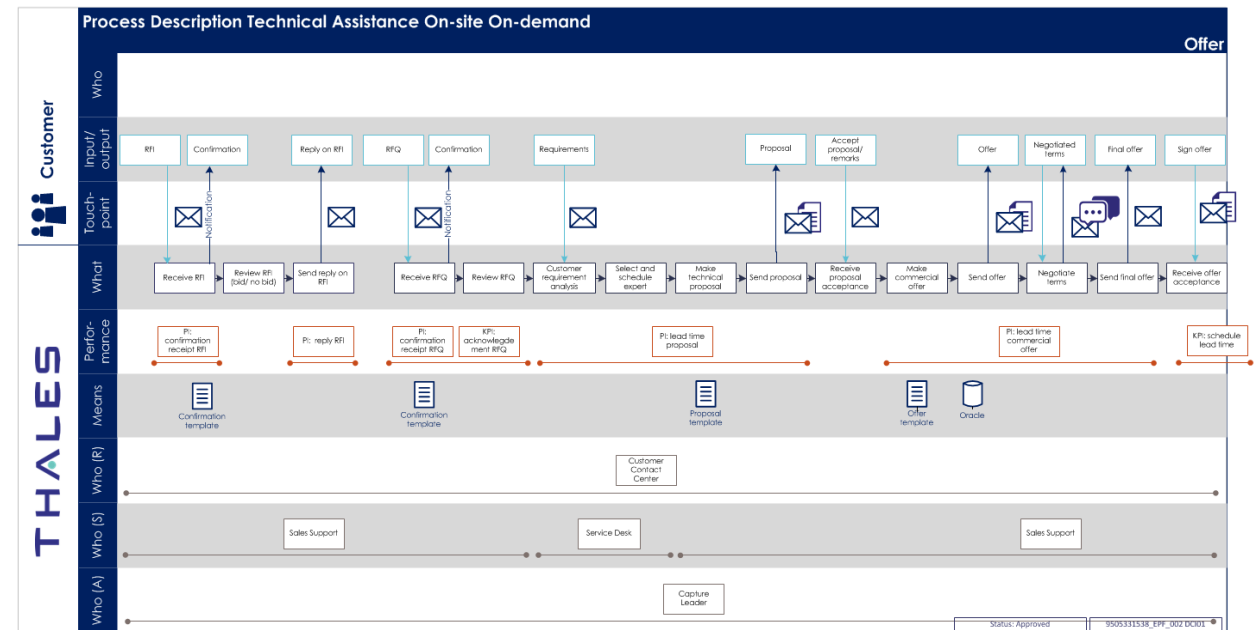
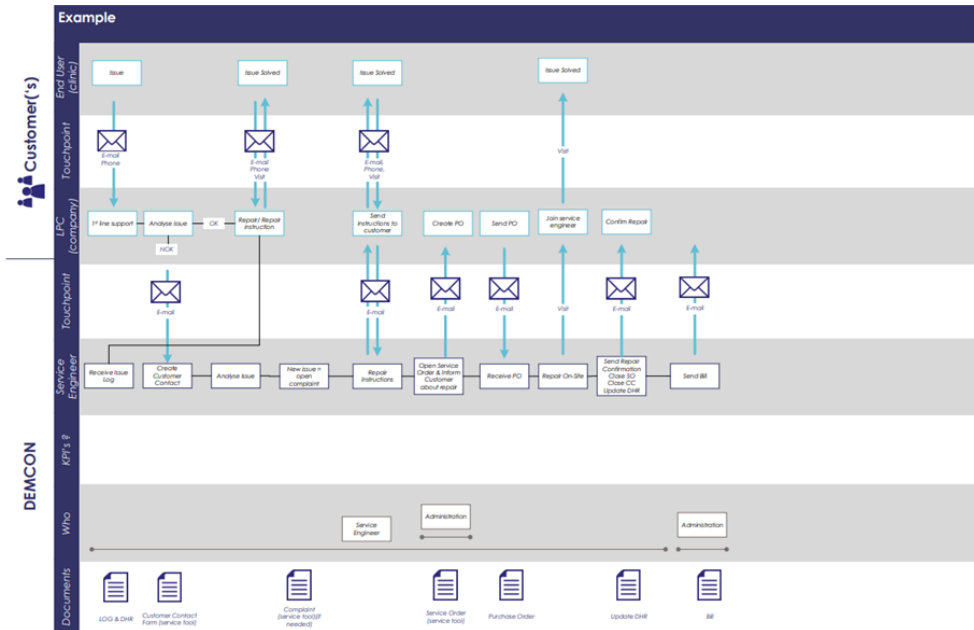
- Onderzoeken hoe Service Design als methodiek gebruikt kan worden bij het ontwerpen van serviceketens om op die wijze de klanttevredenheid te vergroten.
- Deze methodologie toepassen op praktische use cases van de participanten.
- Onderzoeken welke klant-KPI's (en onderliggende PI's) per use case daadwerkelijk bijdragen aan een adequatere serviceverlening. M.a.w. welk aspect/probleem wordt nu daadwerkelijk opgepakt/opgelost.
- Nagegaan hoe service management op basis KPI's generiek ingericht kan worden.

Werkwijze en methodiek

- Workshops van een dagdeel elke 5 weken
- Per workshop voortgang per use case, en detail uitwerking van een use case van één specifieke deelnemer
- Progressie
 - Beschrijving van de use cases
 - Toepassing van de "Service Blueprint" op de use cases
 - Definitie van te koppelen KPI's
 - Stakeholderanalyse per use case
 - Feedback uit de organisatie
- Parallel de ontwikkeling van een Service Blueprint VR tool

Resultaten (1)

- Service Blueprint leidt tot een duidelijk inzicht in het service proces
- Punten ter discussie komen snel naar boven
- Door de manier van weergeven wordt je in het ontwerp gedwongen het service proces eenvoudig te houden wat het ontwerp ten goede komt
- Service Blueprint is een hulpmiddel om een service tool in te richten. Het is daarbij een startpunt.
 - Op basis van Service Blueprint en KPI template zijn diverse service tools ontwikkeld
 - Ontwikkeld binnen verschillende omgevingen (per bedrijf)



Resultaten (2)

- Met de gedefinieerde KPIs is een KPI template gerealiseerd voor service management

Each section of this template provides an explanation and examples in blue (if applicable).

Note: Comments in blue should be deleted in the final version of the report.

KPI name
<ul style="list-style-type: none"> Use a "what-it-say-is-what-it-is" type name, so that it doesn't mislead. Be very careful with terms like efficiency and effectiveness - there are thousands of variants on these and everyone seems to have a strong view that their opinion is the right one.
Strategic objective incl. intended result
<ul style="list-style-type: none"> Relate KPI to higher/strategic objective(s). Continuous improvement activities that are the basic building blocks of strategy. Describe desired outcomes associated with an objective.
KPI target
<p>Describe the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> What are the target(s) value(s)? Where does the target come from? Why is it set at the level it is? Why are we aiming for a certain score?
Measurement
<p>Describe the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> What the measurement is about? What is its intent, the reason behind its selection as an indicator of progress against the strategic objective? Why it matters and what it includes and excludes? What timeframe the KPI will be measured? How does it relate to other KPIs/objectives?
Formula incl. unit of measure
<ul style="list-style-type: none"> Describe the mathematical equation(s) used to calculate the measurement, preferably a ratio like percentage completion, fraction of a total, rate of errors or defects per number of occurrences, costs per capita, efficiency (input/output), or productivity (input/output/work hour). Identify the unit in which the measure will be reported: Is it a dimensionless ratio (e.g. efficiency)? Is it a measure with dimensions (e.g. money, number of items, degrees, seconds, unit produced, kilograms, calls per day...)
Notes/Assumptions
<ul style="list-style-type: none"> Clarify terms in the formula. Highlight key assumptions underlying the formula. Almost all measures and KPIs have flaws, issues and problems. The key thing is to document these issues, make people aware of them and avoid making flawed analysis based on these issues.

Measure location
<p>Describe where data resides (e.g. HR department, sales department).</p> <ul style="list-style-type: none">
Collecting, reporting frequency and presentation
<p>Describe the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> How often the measure data will be collected and reported usually monthly, weekly, daily or continuously? The initial plan for visualization to inform users, usually some sort of graph or chart that demonstrates the overall direction or level of performance over some period of time in a comparative way.
KPI Owner
<p>Describe the individual/role:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assigned to be responsible for a strategic objective. Knowing and certifying that the measure is realistic, understandable, pertinent to decision making, reflective of the activity being measured and accurate. Setting the targets.
KPI Executor
<p>Describe the individual responsible for the measure and associated data; who completes the data definition table, verifies data, assists with visualization reporting and recommends measurement changes as needed.</p>
KPI Verification
<p>Describe the individual/role responsible for:</p> <ul style="list-style-type: none"> Knowing and certifying that the data is correct based on independent evaluation of data standards and procedures, data handling, data integrity and oversight mechanisms. Tracking and reporting targets.
Changes in KPI
<p>The KPI may evolve over time as strategies/ objectives change or more information becomes available. Describe when such changes are made to the KPI being monitored, either in terms of the KPI used or how its calculated.</p>

Resultaten (3)

- VR proof-of-concept voor Service Blueprint
- Role playing met interactie leidt tot een andere beleving van de dienst
- Communicatie tool zowel intern als met klant

The 2D Service Blueprint diagram shows a customer journey through several stages:

- Customer Journey:** Includes steps like 'Request', 'Check status', 'Order', 'Delivery', 'Installation', 'Maintenance', and 'Repair'.
- Support Process:** Includes 'Customer Support', 'Service Request', 'Service Request', 'Service Request', 'Service Request', 'Service Request', 'Service Request', 'Service Request'.
- Communication Channels:** Phone call, Email, Visit.
- KPI's:** Customer Satisfaction, Response Time, Resolution Rate, Customer Effort Score, NPS, Churn Rate, Repeat Purchase Rate.

The Library overlay lists the following items:

- Swimming lanes
- Actions
- Support process
- Communication
- Phone call
- Email
- Visit
- KPI's

Lessons Learned & best practices

- De Service Blueprint
 - heeft geleid tot een duidelijk inzicht in het service proces en mogelijke verbeteringen.
 - maakt goed duidelijk welke en hoeveel personen er zijn betrokken, en maar het eenvoudiger dit te stroomlijnen.
 - maakt het mogelijk duidelijk start- en eindpunten te bepalen voor de KPI's. Het gehele proces is goed overzichtelijk.
 - maakt externe communicatie veel overzichtelijker.
 - biedt een houvast voor de betrokkenen om zo “zwevende” vragen te voorkomen.
 - Is een goede basis gebleken voor het ontwerp van praktische services
- Een stakeholder map bevordert inzicht voor het denken over stakeholders
- Stakeholders zijn specifiek voor een team in een rol. Er zijn daardoor heel veel stakeholder maps te maken. Het is niet eenvoudig daar een eenduidig beeld van te maken.
- De grootte van de rol als stakeholder erg subjectief. Hoe nabij de stakeholder is hangt af van aspecten, zoals gebeurtenissen, de personen die rollen uitvoeren, de balans tussen snelheid, kwaliteit en geld.
- Het kan handig zijn regelmatig een stakeholder map uit te werken. Het belangrijkste resultaat ervan is welke stakeholders betrokken moeten worden in de communicatie. Welke informatie dat is, en hoe deze gecommuniceerd kan worden past niet.