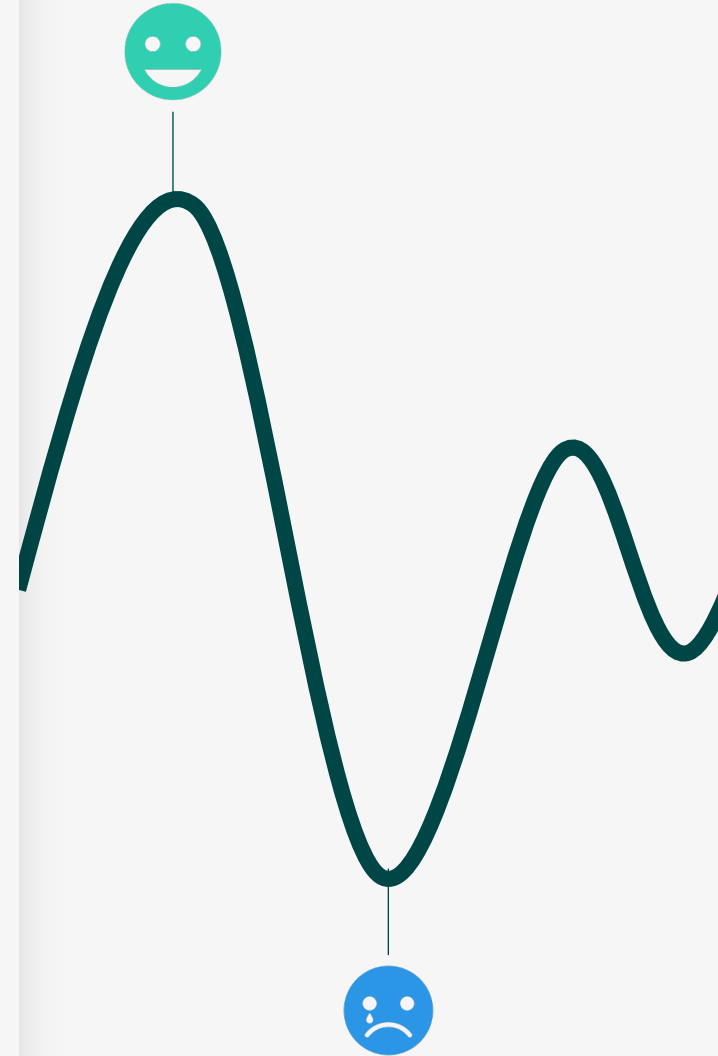


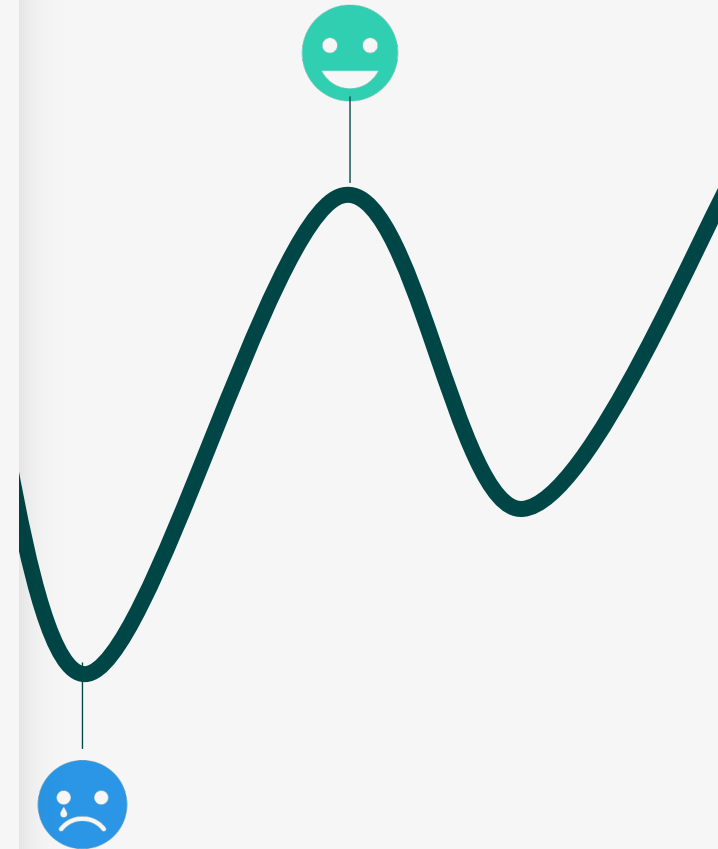
Journey mapping

Breng de digitale werkdag van een werknemer in beeld en help zo mee om online knelpunten op te lossen



Journey mapping

Breng de digitale werkdag van een werknemer in beeld en help zo mee om online knelpunten op te lossen



Alissia Ahrens

Employee Experience Consultant bij Mixit



Noraly Bovenmars

Employee Experience Consultant bij Mixit



A man with long brown hair, wearing a red velvet coat over a white shirt and a dark vest, is running towards the camera with a determined expression. He is in a lush green field with yellow wildflowers. In the background, two children are watching him; one is wearing a straw hat and a red vest. To the left, there is a wooden signpost with two signs that read "Coke" and "The Road". A white horse is visible in the distance on the right.

I'm going on an adventure!

**Wanneer is jouw project
succesvol?**

**Maar 30% van digitale
transformaties
zijn succesvol**



How the customer explained it



How the Project Leader understood it



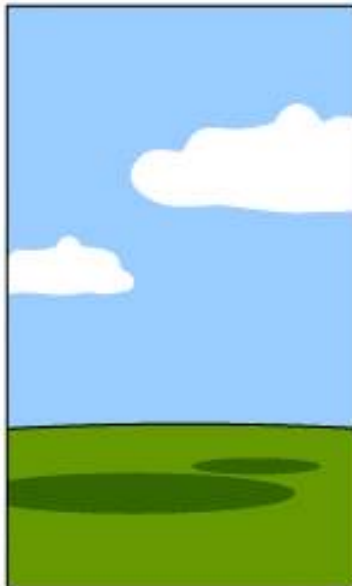
How the Analyst designed it



How the Programmer wrote it



How the Business Consultant described it



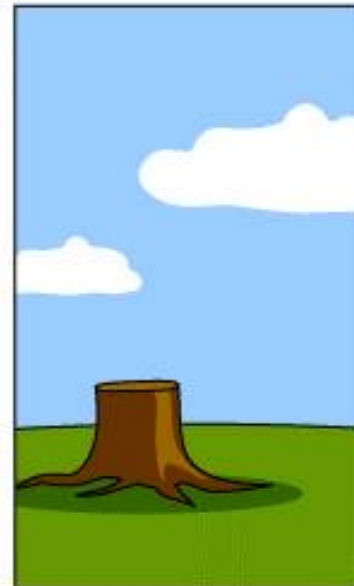
How the project was documented



What operations installed



How the customer was billed



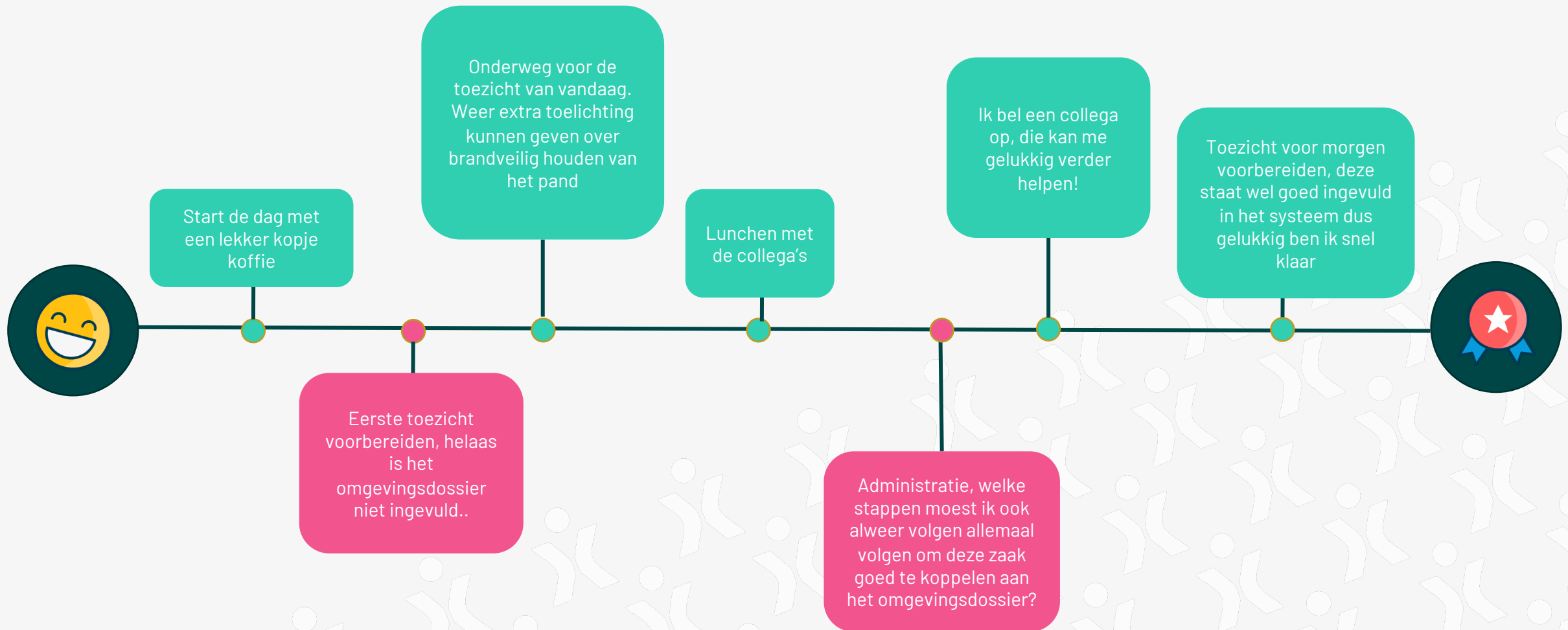
How it was supported



What the customer really needed

De werkdag van je medewerker in kaart met een Journey Map

Soms heel simpel



of heel uitgebreid

PRO MAN The digital workday of the Proman HQ employees

What is an Employee Journey?
Drawing up an employee journey is a way to better understand your employees. An employee journey takes you into the experiences of the employee and the actions, thoughts and feelings that come with it. By organizing the insights in this way, challenges and opportunities quickly come to light.

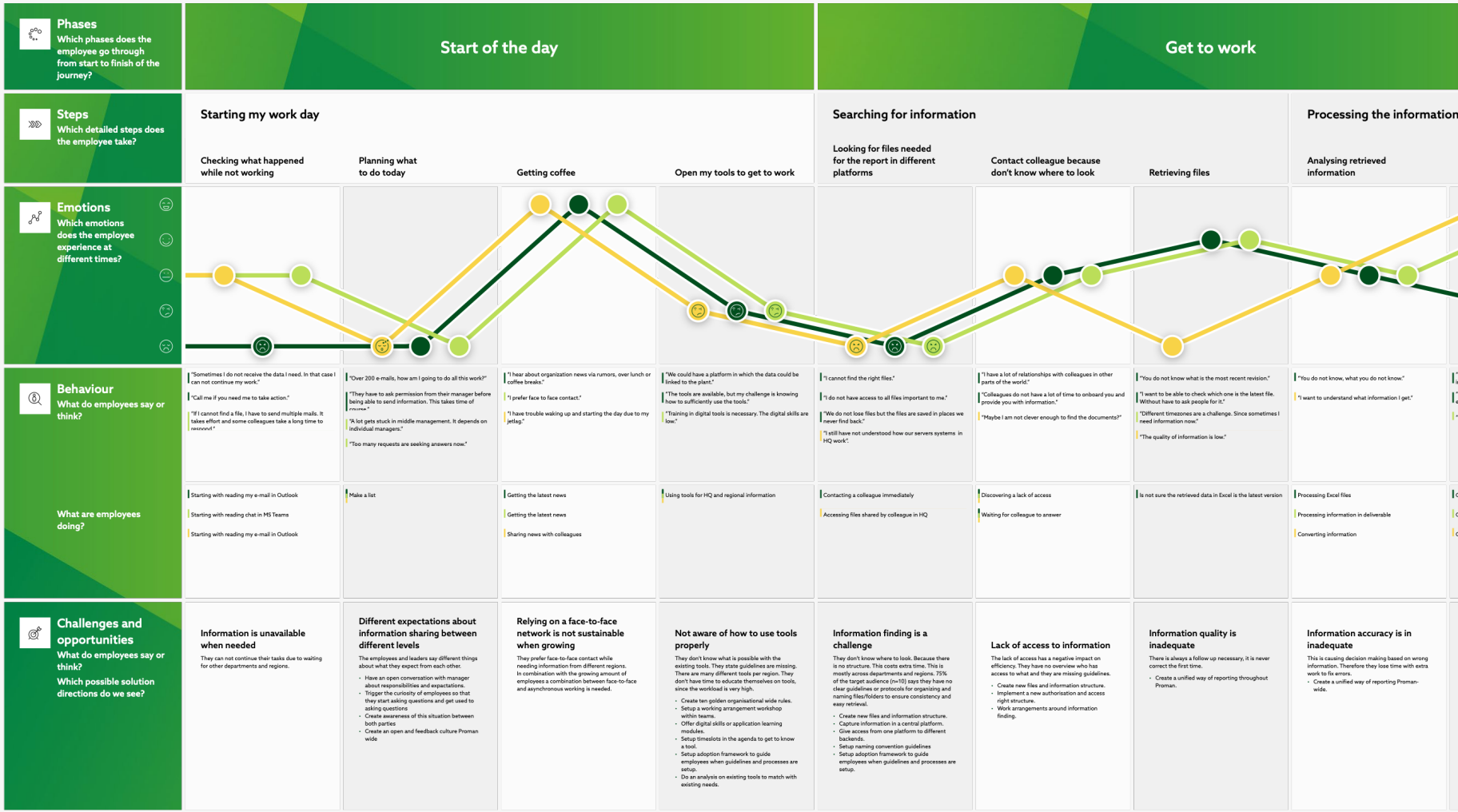
For Proman, this Employee Journey depicts employees' experiences of their daily work. The aim is to better understand how Proman employees deal with their daily challenges, what they encounter in this process and how we can support them in this as well as possible. The insights are divided into three personas, representing different types of employees.

Who is working at Proman

Robert - reporting
Robert is our task-oriented reporter. He gathers information from all corners of Proman to process it into useful data. As a result, he has many contacts within the Proman family. He prefers to call or have face-to-face contact with his colleagues.

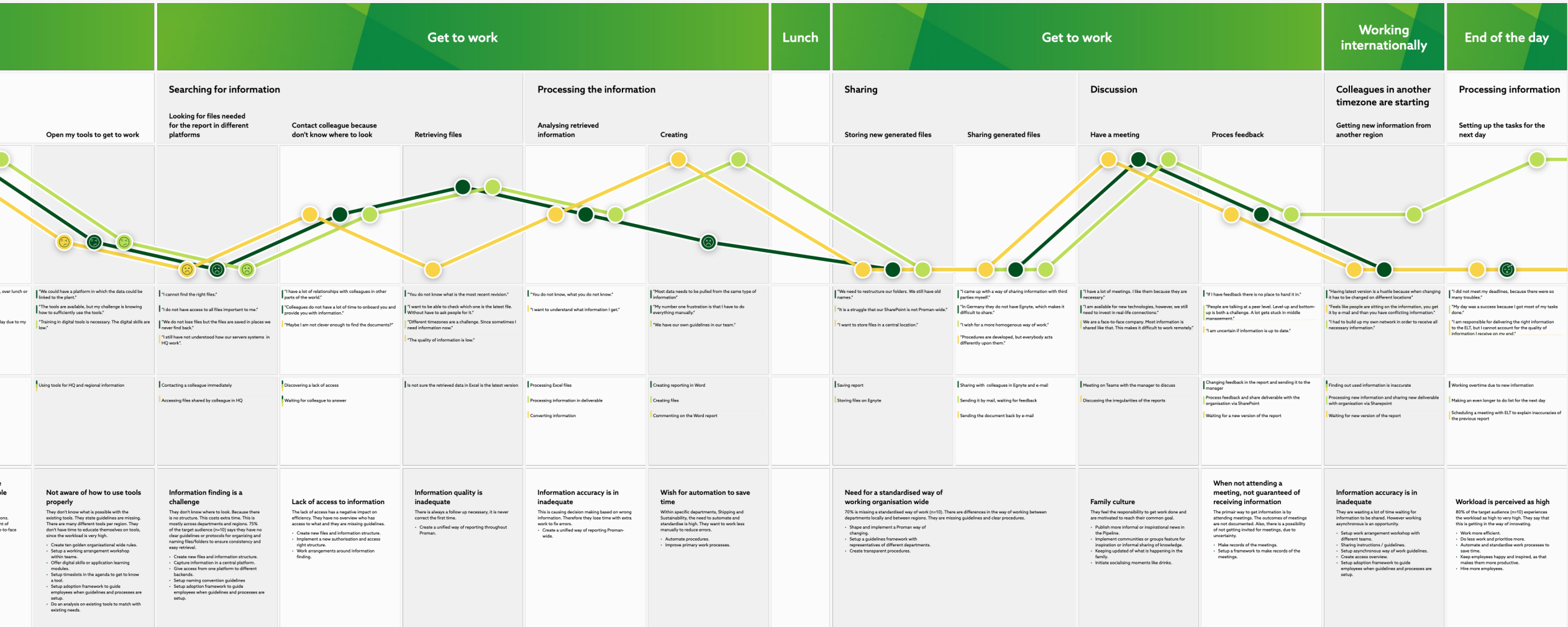
Farah - facilitating
Meet Farah, with her facilitating role at Proman. Farah is a good listener and always ready to go the extra mile to make her colleagues happy. Farah herself is most happy whenever she can experiment or implement innovations.

Leonora - leader
Leonora recently started in a leadership role. She used to work on a tactical level, but now it is time for her to work on a strategic level. She feels a bit insecure since she hasn't had any support to grow in this role.



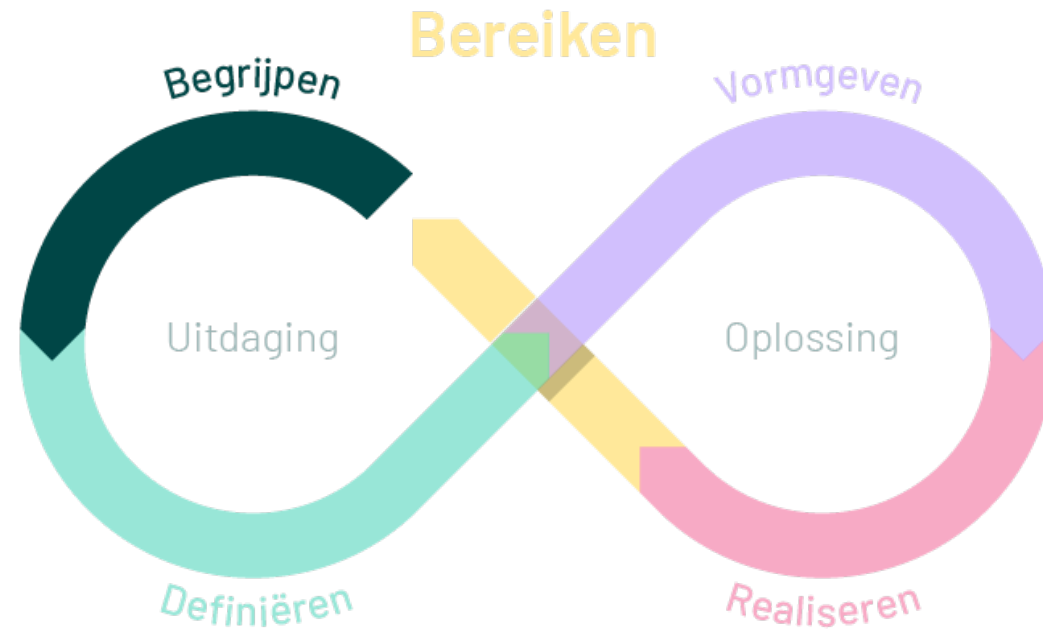
of heel uitgebreid

employees

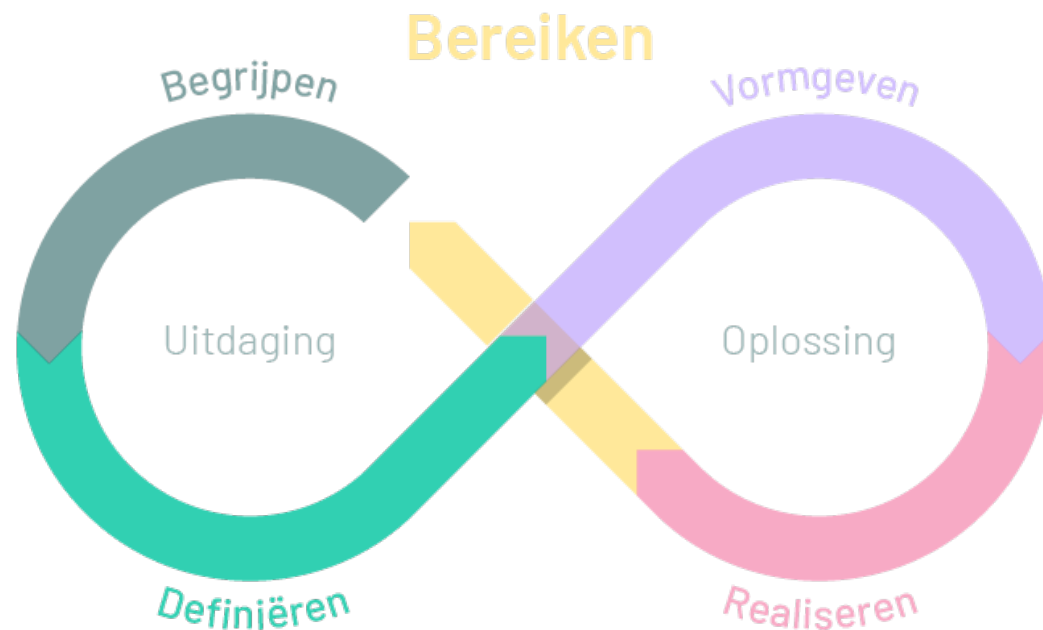


**Hoe voorkom je
spraakverwarring?**

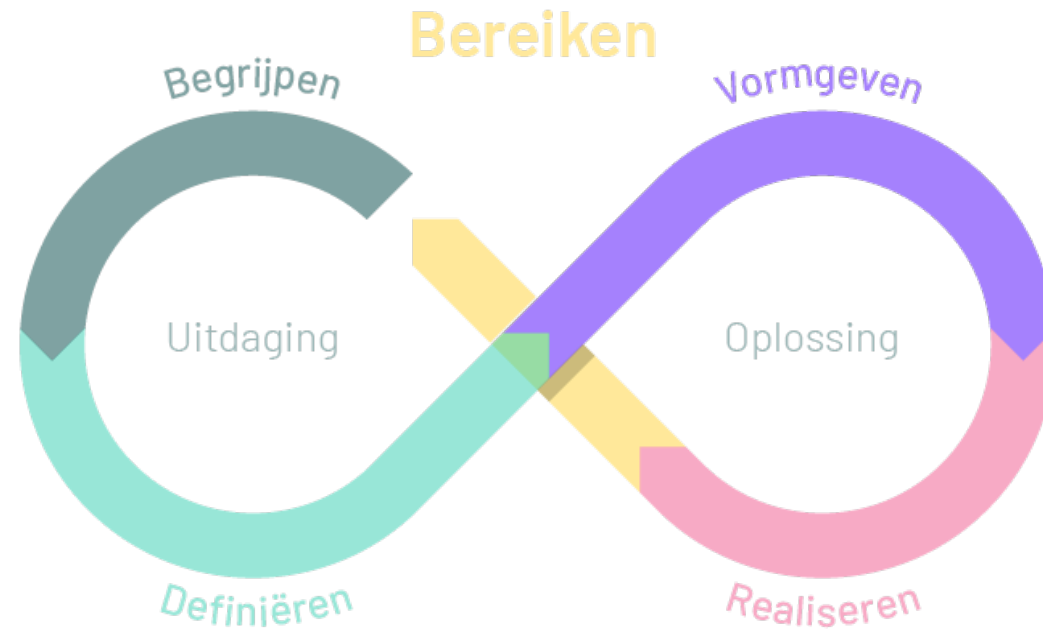
Design thinking als basis:



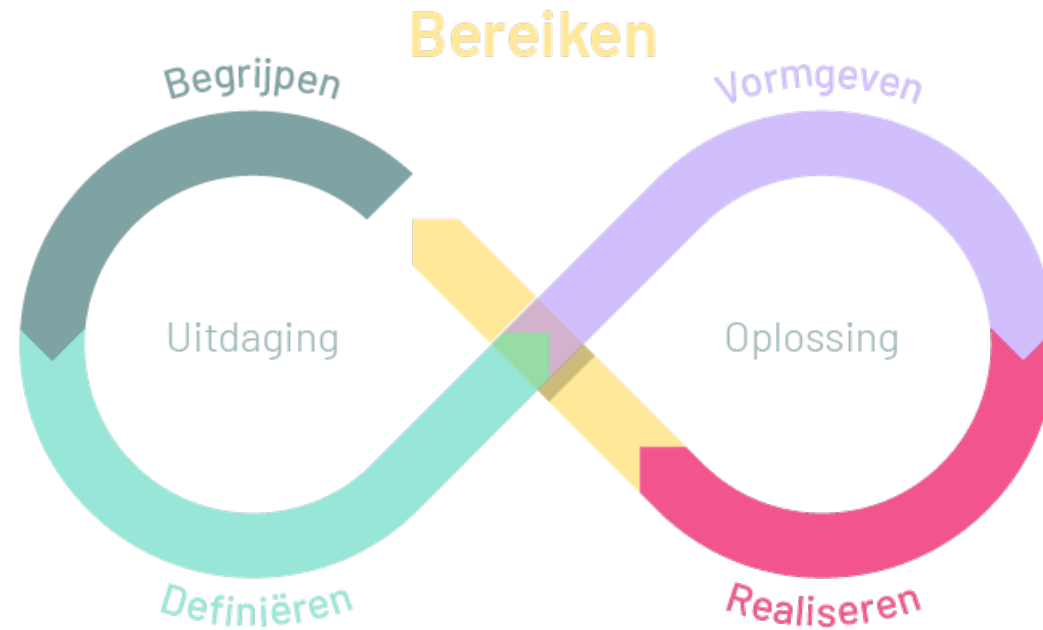
Design thinking als basis:



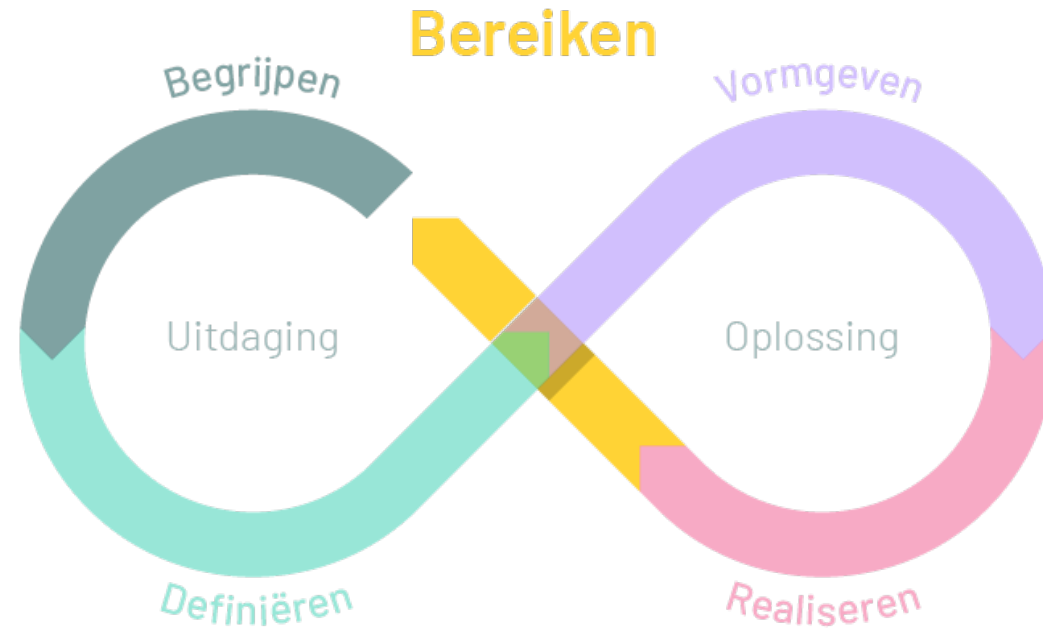
Design thinking als basis:



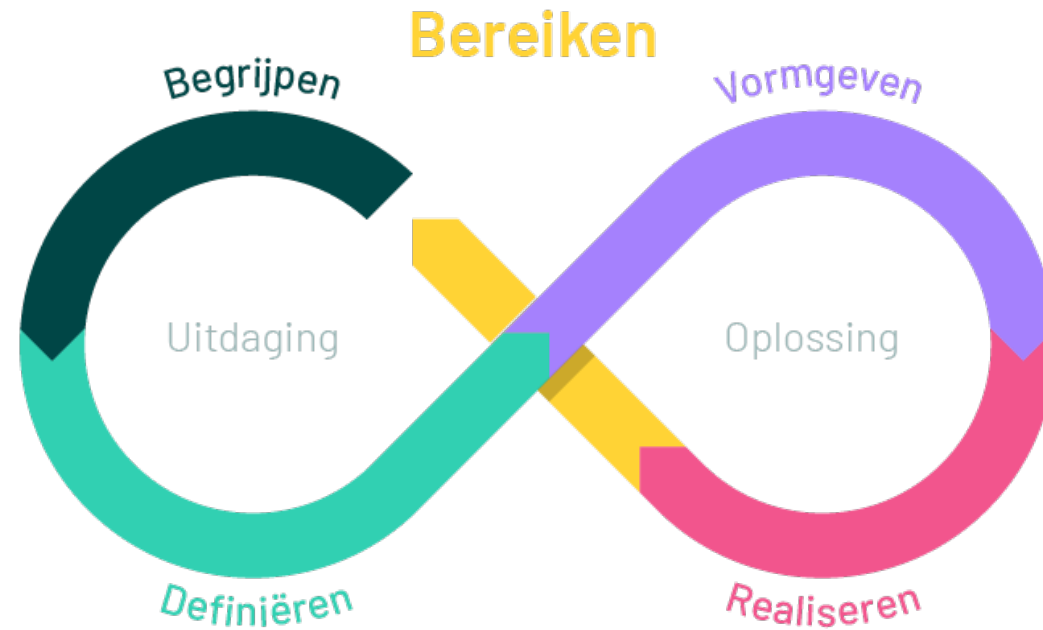
Design thinking als basis:



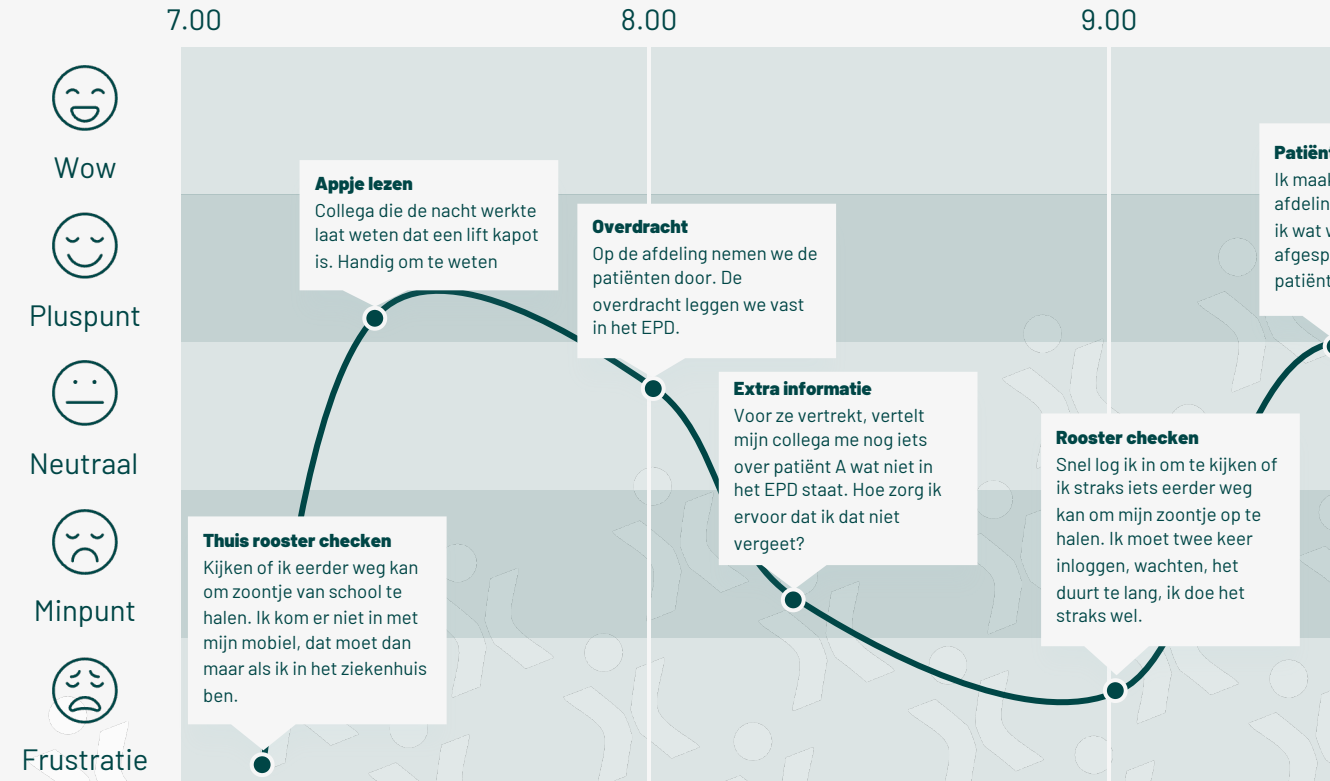
Design thinking als basis:



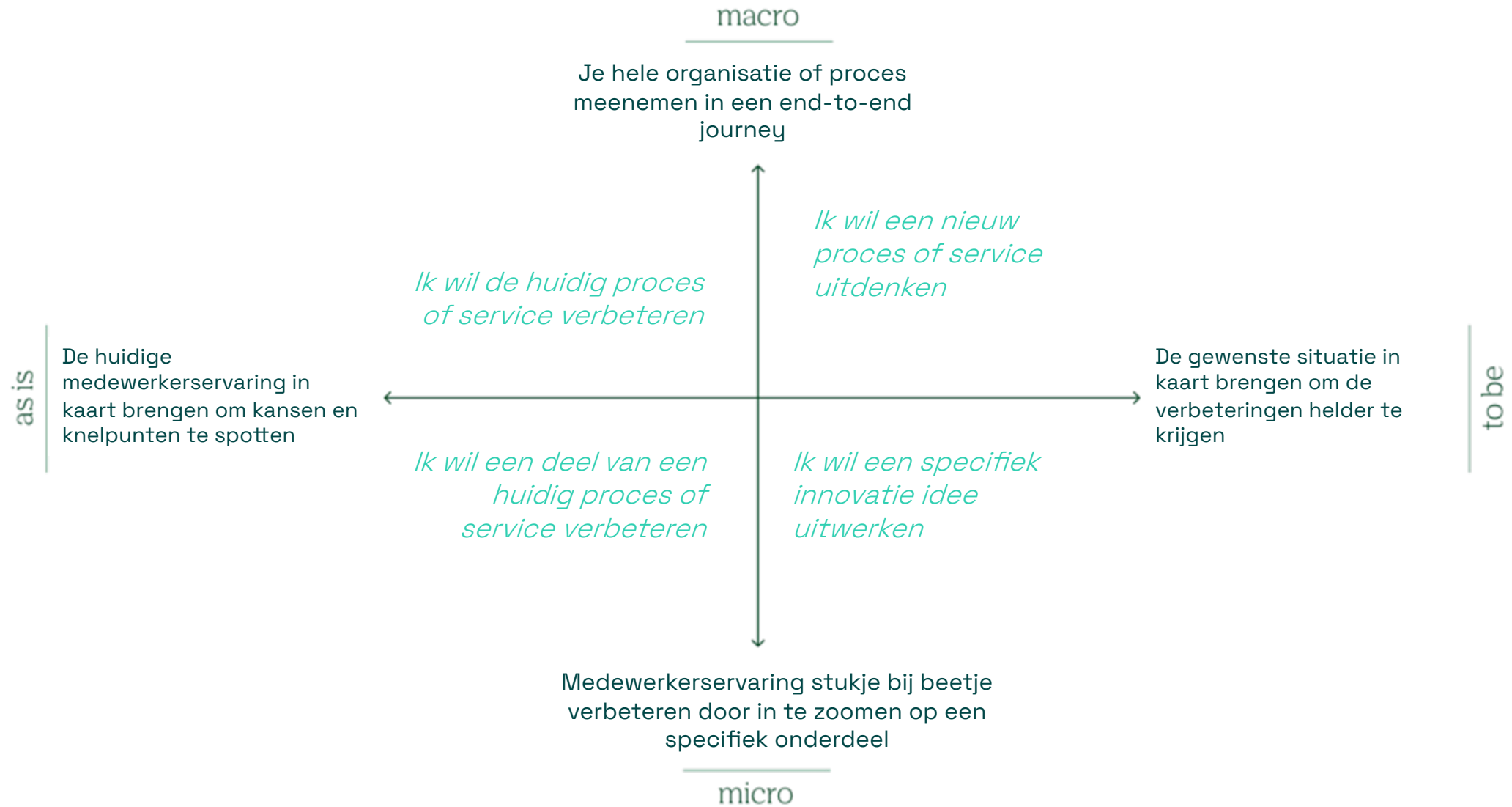
Design thinking als basis:



Journey map als tool, geen doel



Verschillende type journey's



Wat levert het op?

Proces en gedrag komt in kaart

*Hoe sluit je aan bij de werkdag van je
medewerker*

1 waarheid

*Om het gesprek aan te gaan met
stakeholder en verantwoordelijken*



Aan de slag

**Doel: Jouw huidige
proces in kaart brengen**

Uitdaging: Verlof aanvraag

Fase	Voor de aanvraag	Tijdens de aanvraag	Na de aanvraag
Activiteiten			
Kanalen			
Gedrag en gevoel			
Wow			
Pluspunt			
Neutraal			
Minpunt			
Frustratie			
Knelpunten			
sen			

Stap 1: Welke activiteiten doe jij om verlof aan te vragen?

Fases: Voor aanvraag, Tijdens de aanvraag, Na de aanvraag

Denk aan activiteiten zoals: overleggen met collega's, aanvraag indienen in een portaal, goedkeuring krijgen ect..

Stap 2: Welke kanalen gebruik je?

Denk aan kanalen zoals: e-mail, vergaderingen, face-to-face, portaal, ect...

Stap 3: Hoe voel je je daarbij en welke gedachtes heb je?

Heb je bij deze activiteiten positieve gevoelens of roepen ze frustraties voor en hoe verklaar je je gevoel?

Stap 4: Welke gedachtes heb je hierbij?

Hoe verklaar je je gevoel?

**Bespreek met je buurvrouw,
komen jullie ervaringen
overeen of zijn er grote
verschillen?**

Journey map gebruiken: Verbeteropties spotten

Stap 4 en 5: Welke uitdagingen en kansen zie je in de journey?

Welke knelpunten zitten er in de journey die invloed hebben op jouw ervaring van deze dag en welke kansen zitten er in de journey die de ervaring nog beter kunnen maken?

Hoe nu verder: Samenbrengen van de journeys

**Wat heb jij geleerd uit
deze oefening?**

Direct aan de slag met journey mappen in jouw project:

1. Bepaal het **doel** van je journey map (een goede succesdefinitie)
2. Praat met **medewerkers!** (Begrijpen, niet aannemen!)
3. Breng de belangrijke **activiteiten** in kaart (find the moments that matter)
4. Geef aan welke **gevoelens** en **gedachten** de medewerker heeft (maak het menselijk)
5. Spot waar je **kansen** en **uitdagingen** liggen (wees kritisch)
6. Ga het gesprek met je **stakeholders** aan (voorkom de spraakverwarring!)

Dankjewel

Alissia Ahrens

Alissia@mixit.nl



Noraly Bovenmars

Noraly@mixit.nl

