

GGN is marktleider in Nederland op het gebied van full service creditmanagement met een gedegen netwerk van incasso- en gerechtsdeurwaarders, verspreid over 15 vestigingen in Nederland. GGN biedt alle diensten die nodig zijn om de waarde van klanten tot uitdrukking te brengen in betaalde rekeningen én om de klantwaarde te behouden. Van acceptatie, facturatie, debiteurenbeheer, incasso tot de inzet van deurwaarders; GGN heeft alles in huis. Als marktleider neemt GGN een prominente plaats in als dienstverlener aan de zorgsector, woningcorporaties, overheid en aan financiële instellingen.

GGN werkt sinds 2015 vanuit een centrale database. In het datawarehouse is alle data opgeslagen. Om het primaire proces van minnelijk tot en met gerechtelijk te ondersteunen zijn een groot aantal status-overgangen gedefinieerd. Door de toegenomen complexiteit van de organisatie is er onvoldoende inzicht en grip op de variaties in het doorlopen van de verschillende statussen.

Aangezien alle statussen en acties binnen de dossiers worden geregistreerd is de voor Process Mining benodigde logdata ruim voorhanden. Om vast te stellen of er zinvolle informatie naar boven komt waarmee de grip op de statusovergangen kan worden verbeterd is er een pilot uitgevoerd op het minnelijk traject.

Celonis

Na de pilot werd al duidelijk dat Celonis Process Mining hét middel is om deze complexiteit inzichtelijk te maken en verder te analyseren.

GGN heeft besloten de server applicatie Celonis 4 in gebruik te nemen. Inmiddels zijn er een groot aantal mensen getraind en is men aan slag gegaan om het de opgedane kennis en ervaring de business processen te verbeteren.

Lessons learned

De voordelen voor GGN:

De tijd waarmee op meer handmatige wijze de statusovergangen inzichtelijk gemaakt kunnen worden neemt na een initiële investeringsperiode en opbouwen van kennis en ervaring drastisch af.

GGN heeft 15 vestigingen in Nederland. De Celonis Process Mining server applicatie zorgt ervoor dat men vanuit iedere locatie de processen kan analyseren en verbeteren.

De basis is gelegd om de processen en de resultaten van GGN structureel en significant te verbeteren.