



# THE DEVELOPER'S CONFERENCE

## **Trilha – Gestão de Produtos**

Palestra: Papel de PO distribuído: funciona?  
Lessons learned de um produto global

**Viviam Ribeiro**

Especialista em Gestão de TI



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE



# Viviam Ribeiro

ESPECIALISTA EM GESTÃO DE TI - ESTRATÉGIA,  
PROCESSOS E PROJETOS

Gerente de Serviços Cloud na Santander Global Tech  
Instrutora na BI do Brasil

[www.linkedin.com/in/viviamrib](http://www.linkedin.com/in/viviamrib)

<https://twitter.com/viviamrib>

[viviamrib@gmail.com](mailto:viviamrib@gmail.com)

<http://ead.bidobrasil.com.br>

  *@viviamrib*

# OBJETIVOS

- ✓ Apresentar case de um produto:
  - ✓ para uso global
  - ✓ com time de PO distribuído
  - ✓ com integrações com sistemas legado
- ✓ Enumerar principais desafios e como foram superados
- ✓ Refletir sobre a definição do papel de PO neste cenário



## Cenário

- BU de empresa Multinacional de tecnologia com fatia de ~1400 colaboradores em 104 países  
Necessidade: Gerenciar entrega de serviços remotos, de campo e de consultoria
- TI interna não estava atendendo necessidades da unidade de negócio
- Sistemas legado pouco flexíveis – necessidade de alto grau de customização
- Roadmap do produto não priorizava necessidades específicas da BU
- Demora e alto custo para entrega
- RESULTADO:** BU decidiu patrocinar e gerenciar implementação de solução de mercado, de um provedor externo para atender suas próprias necessidades até que a TI estivesse pronta com solução corporativa similar.



## Definição do Produto

- Produto global, com core sólido para permitir governança centralizada, mas flexível para atender necessidades de tropicalização locais.

- SLOGAN:

“One main toolset globally, highly customizable, real-time reporting, mobility app”

DMT (Delivery Management Tool) is a program initiated by BU team to provide automation, scalability & simplified E2E visibility of delivery of standard projects.

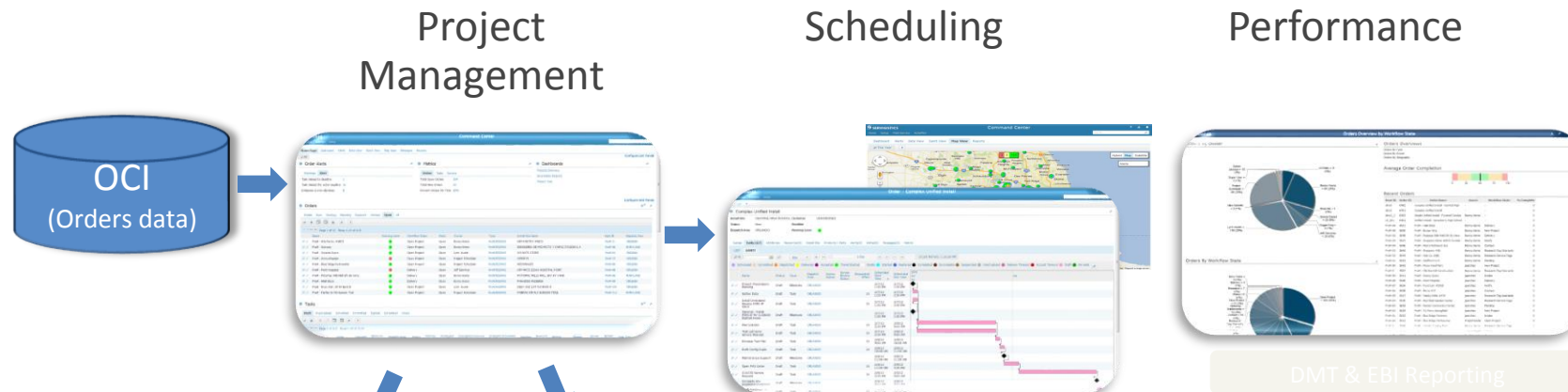


# Visão Simplificada do Processo



# Overview do Produto - Início da implantação

## Fase 1



ABC Integration:  
EMEA Finance Automation

XYZ Integration:  
Dispatch & Case Management



### Mobility:

- Resource calendar & time sheeting
- Expenditure tracking
- Customer service mapping
- Customer survey and on-site acceptance

(802 users, 104 countries, ~12000 projects)



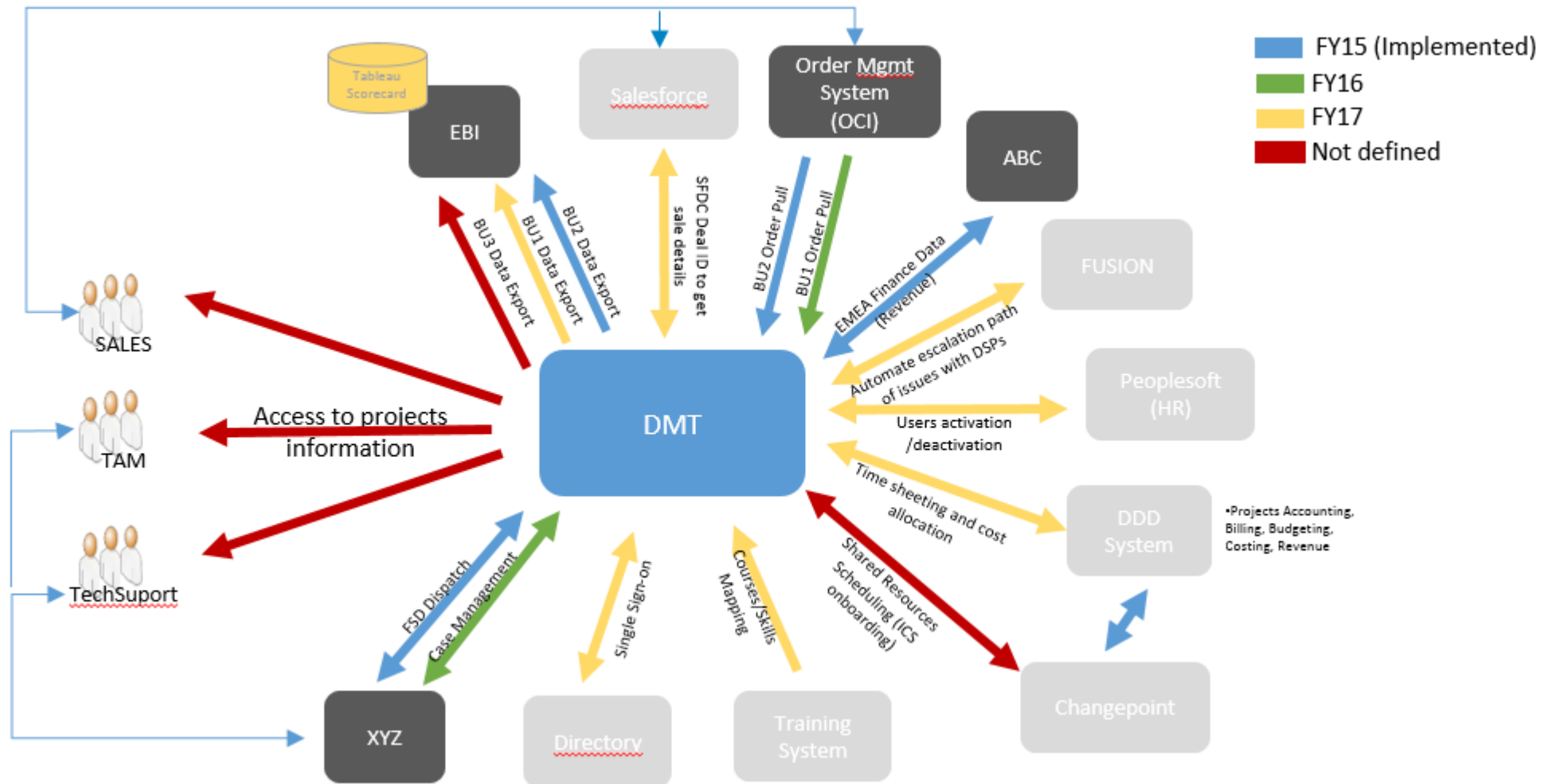
Simple e claro. Só fazer, certo?

Aham... Qual é a pegadinha???





# Roadmap de Integrações do Produto

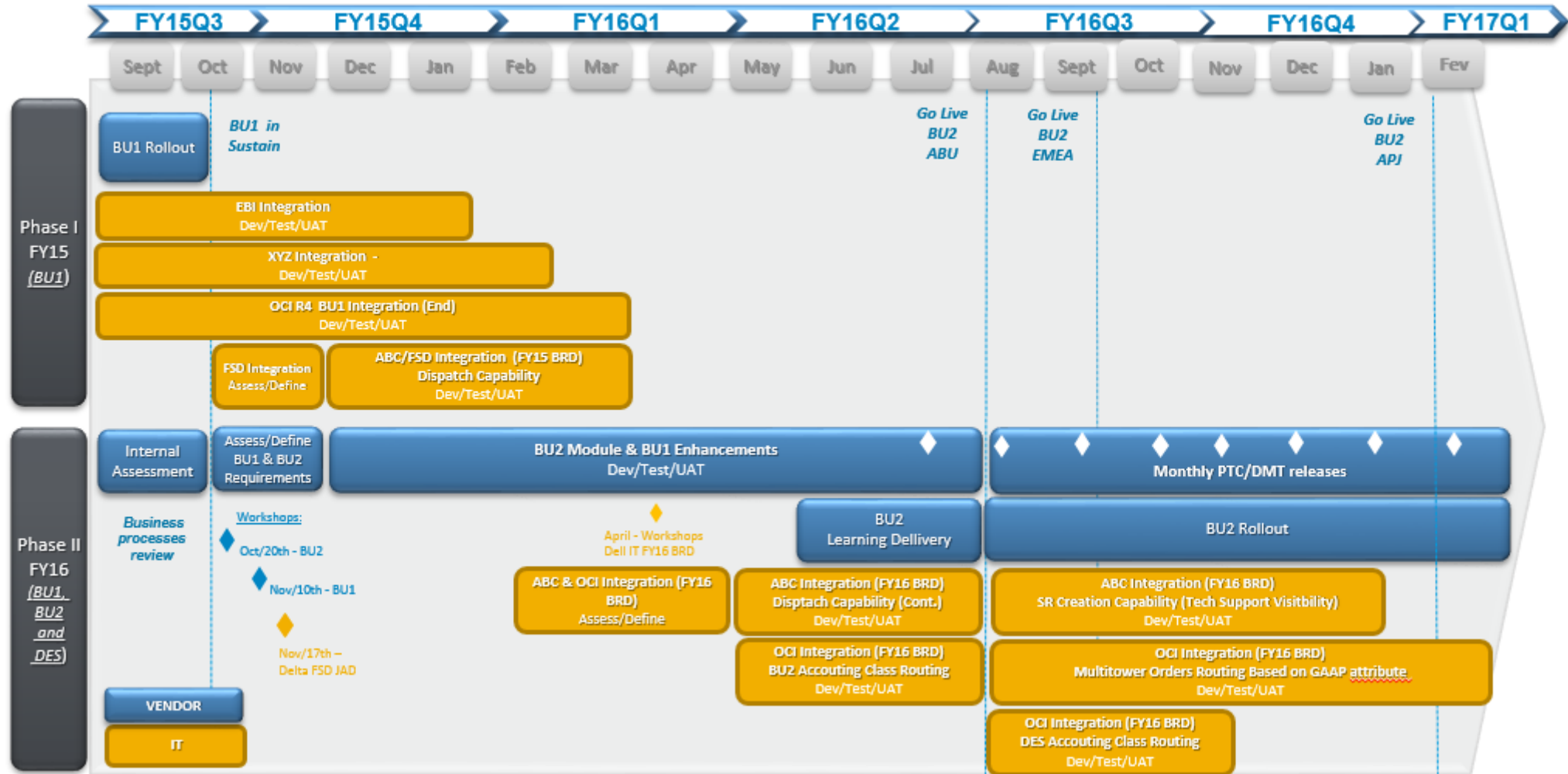


# Desafios de Integração

- ✓ PRODUTO =
  - CORE (Fornecedor)
  - + CUSTOMIZAÇÕES (Fornecedor/Time)
  - + INTEGRAÇÕES (Fornecedor/Time/TI)
- ✓ Produto customizado pelo fabricante (dev externo) com metodologia ágil, release mensal
- ✓ Integração com sistemas legado (dev na TI interna), baseado em waterfall - 4 grandes releases ao ano.
- ✓ Priorização do backlog dependia do roadmap do vendor & da TI



# Roadmap do Produto



# Reflexão sobre papéis - 5 estágios do PO



	Scribe	Proxy	Business Representative	Sponsor	Entrepreneur
Vision	None	Low	Medium	High	High
Decision Making	None	Low	Medium	High	High
Domain Knowledge	Low	Low	High	High	High
Budget	None	None	Low	High	High
Development Team Involvement	High	High	Medium	Low	High
Business Involvement	Low	Med	High	High	High
Accountability	None	Low	Medium	High	High



Product Owner



Product Owner Domain



Development Team Domain

- Emerge da TI
- “Secretária” do time
- “Psicografa” requisitos

- Emerge da TI
- Influencia priorização de backlog
- Dificuldade em esclarecer duvidas do time de dev

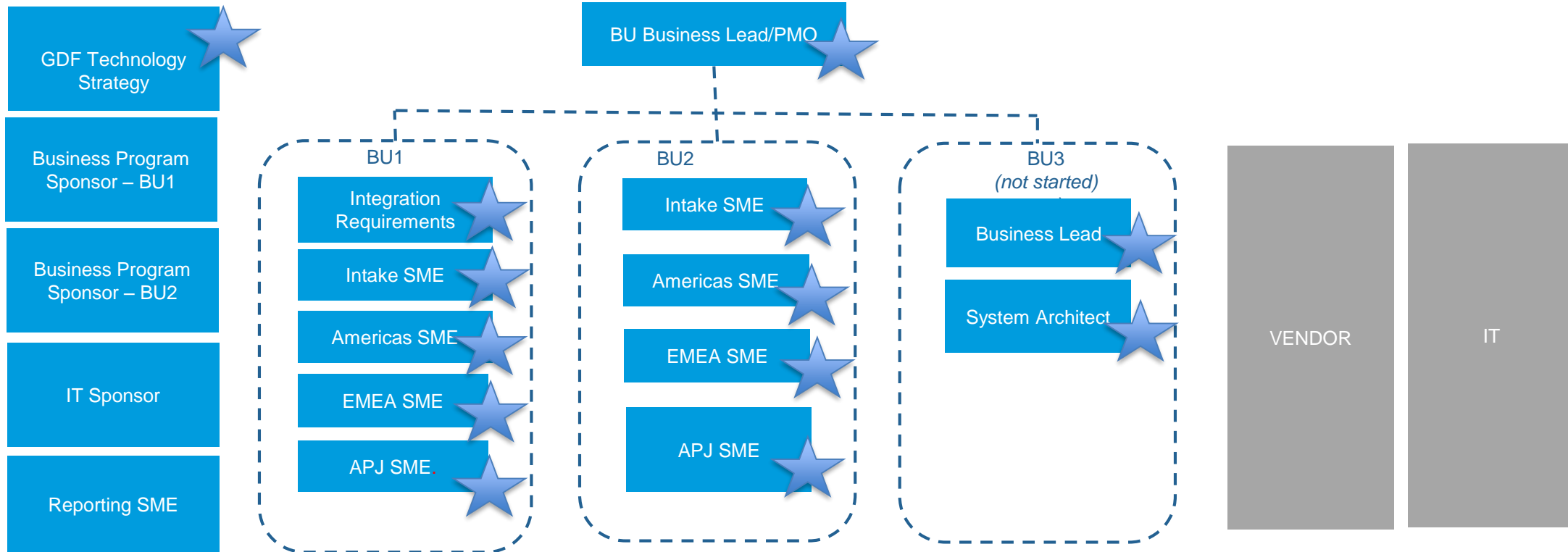
- Emerge do negócio
- Domínio de negócio
- Falta a autonomia necessária para o efetivo gerenciamento do produto.

- Grande poder decisório
- Conhece muito bem o business case
- Menos interrupções por falta de entendimento e por falta de decisões de negócio

- Total poder para tomar qualquer decisão de negócio/financeira
- Podem delegar algumas atividades de baixo valor agregado



# Time do Produto

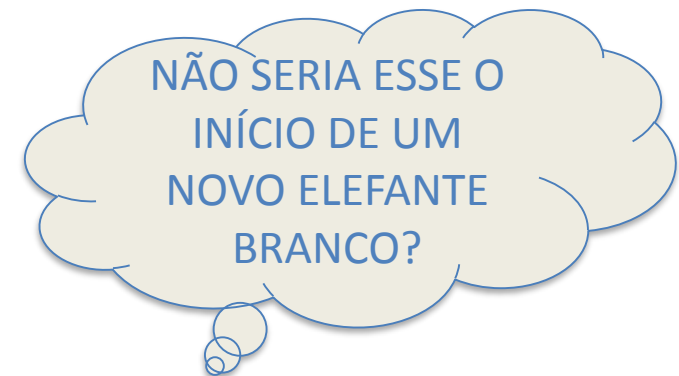


★ Exerce funções do Papel de PO



# Desafios de Gestão

- ✓ Todos times 100% remoto, localizados em diversos países
- ✓ Formato de trabalho:
  - Cada BU tinha daily (4x semana)
  - Reunião semanal com todos
  - Workshop presencial em US a cada 3-4 meses
- ✓ Ferramentas:
  - Sharepoint – entrada de requisitos
  - JIRA – com fornecedor
  - Word/email – com TI
  - Excel/Powerpoint – visão das integrações
- ✓ Após o launch na segunda BU foi definido um processo de Gestão da Mudança para aprovação das novas solicitações



# Exemplos de controles

Item #	Region (Country)	Scope	IT Tested?	Business readiness for E2E	E2E Testing w/PTC?	Launch to PROD	Comments
1	AMER (US, CN, MX, BR)		Yes	No	Depend on business	R1	Launched early Aug and broke. IT forced to work all weekend to correct with vendor.
3	EMEA (GB)		Yes		Depend on	R2	Tested and it's working fine. Bulk djsnatch depend on CR 797466

		Dell IT Capabilities Spread	Required	Regions	Comments	Responsible
3 Business Capabilities	Dispatch	Order Based Dispatch – Break/Fix Service Type	Yes	EMEA	Workaround for EMEA Installation Service Type issue	
		Tag Based Dispatch – Break/Fix Service Type	Yes	EMEA	Workaround for EMEA Installation Service Type issue	
		Order Based Dispatch – Installation Service Type	Yes	EMEA	Capability OK. EMEA team need to move Break-fix to intallation service type,	
		Tag Based Dispatch – Installation Service Type	Yes	ALL	Capability OK. EMEA team need to move Break-fix to intallation service type,	
		Address Validation (GSCV)	Yes	APJ and LATAM	IT will export GSCV file to a sharefolder ( R4) and VENDOR will consume information (JIRA XXXX). APJ Launch doesn't depend on this – initial address load was done using last GSCV file version imported manually.	
	Delta Service Request	SR Creation	Yes	ALL	Business approved R3 UAT: Sign-off for regression tests and SR creation (no E2E yet). Pending some adjusts on field mapping on DMT side.	
		SR Notification	Yes	ALL	Business use case has changed and not necessary anymore (SR will be created/closed only after project is closed. Does not need updates during project execution.)	
		SR Update	Yes	ALL		
		SR Closure	Yes	ALL		
	File Transfer	SR Attachments	Yes	ALL	Plan accepted by PTC but implementation rejected. PTC and IT will work on a new design in FY17. FULANO has recommended to use ThingWorkx solution.	

**Functionality Launched**

VENDOR/IT testing completed/on track – on target for launch

Removed from scope

Delayed/At risk

**OVERALL PROGRAM STATUS:**

**GREEN**

(IT/VENDOR/Business)



# Exemplos de controles

Need to define Approvers List During Pilot Phase

Sharepoint

