

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

<https://twitter.com/viviamrib>

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.

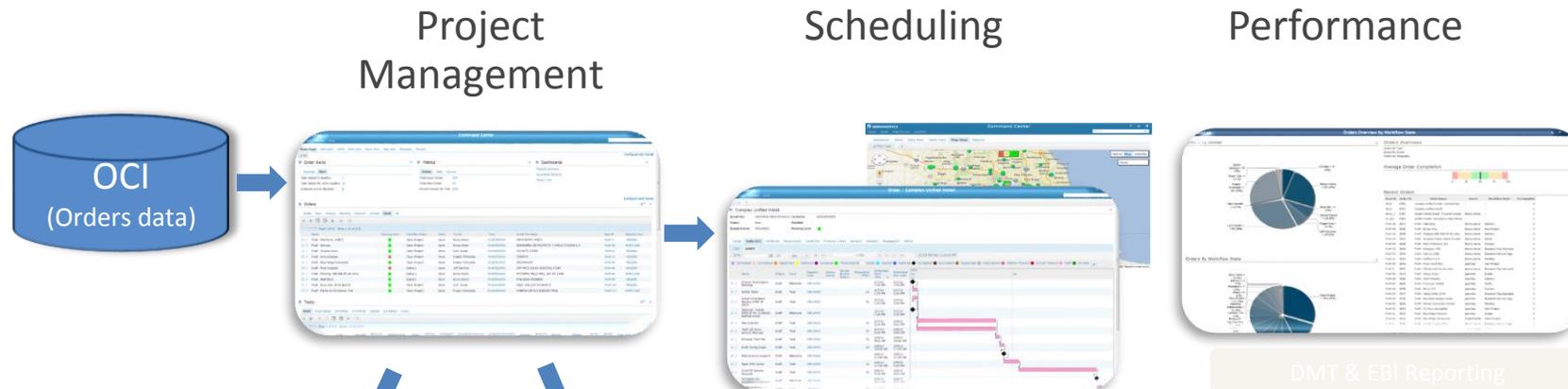


Visão Simplificada do Processo



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)

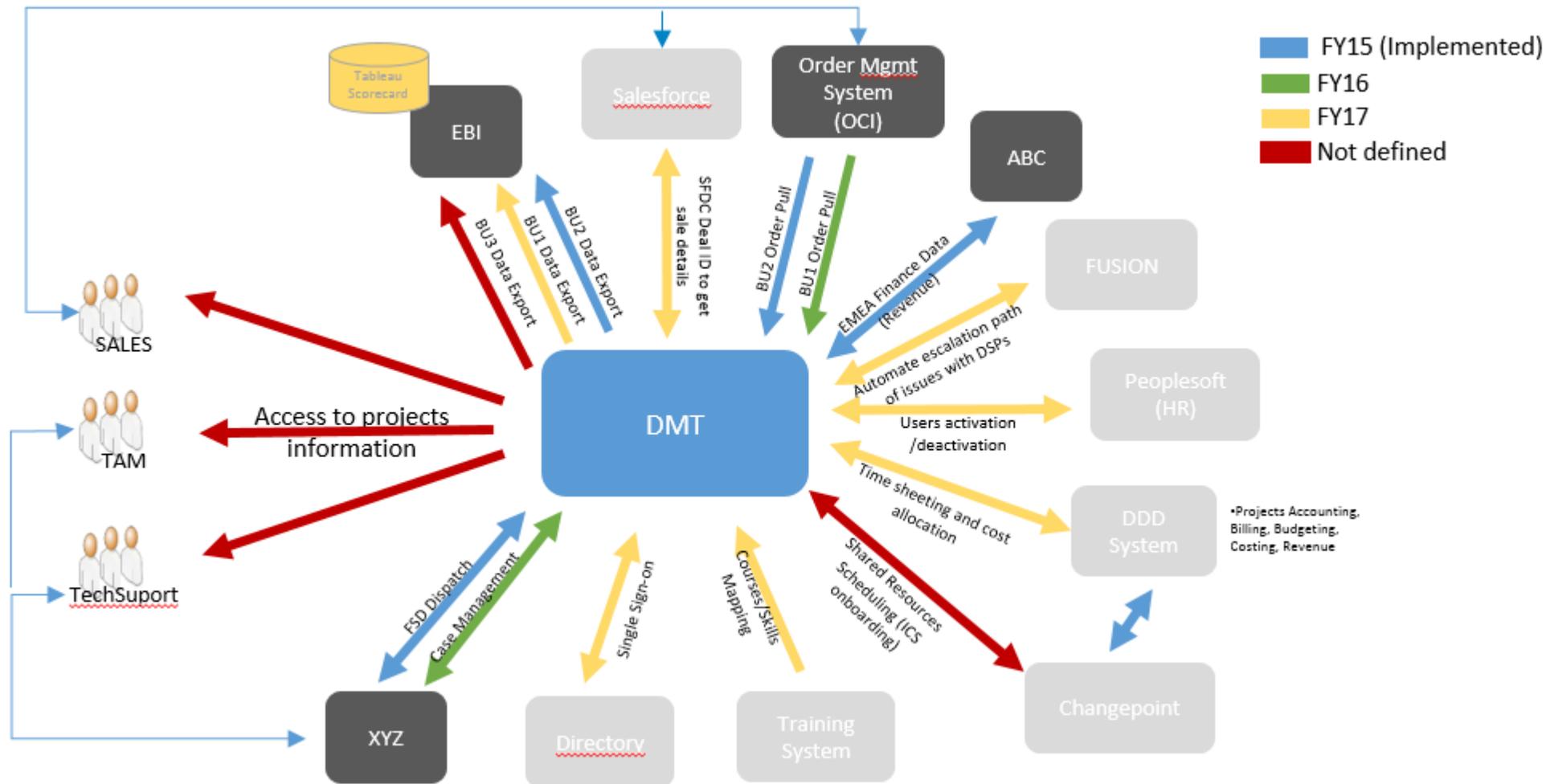


Simple e claro. Só fazer, certo?

Aham... Qual é a pegadinha???



Roadmap de Integrações do Produto

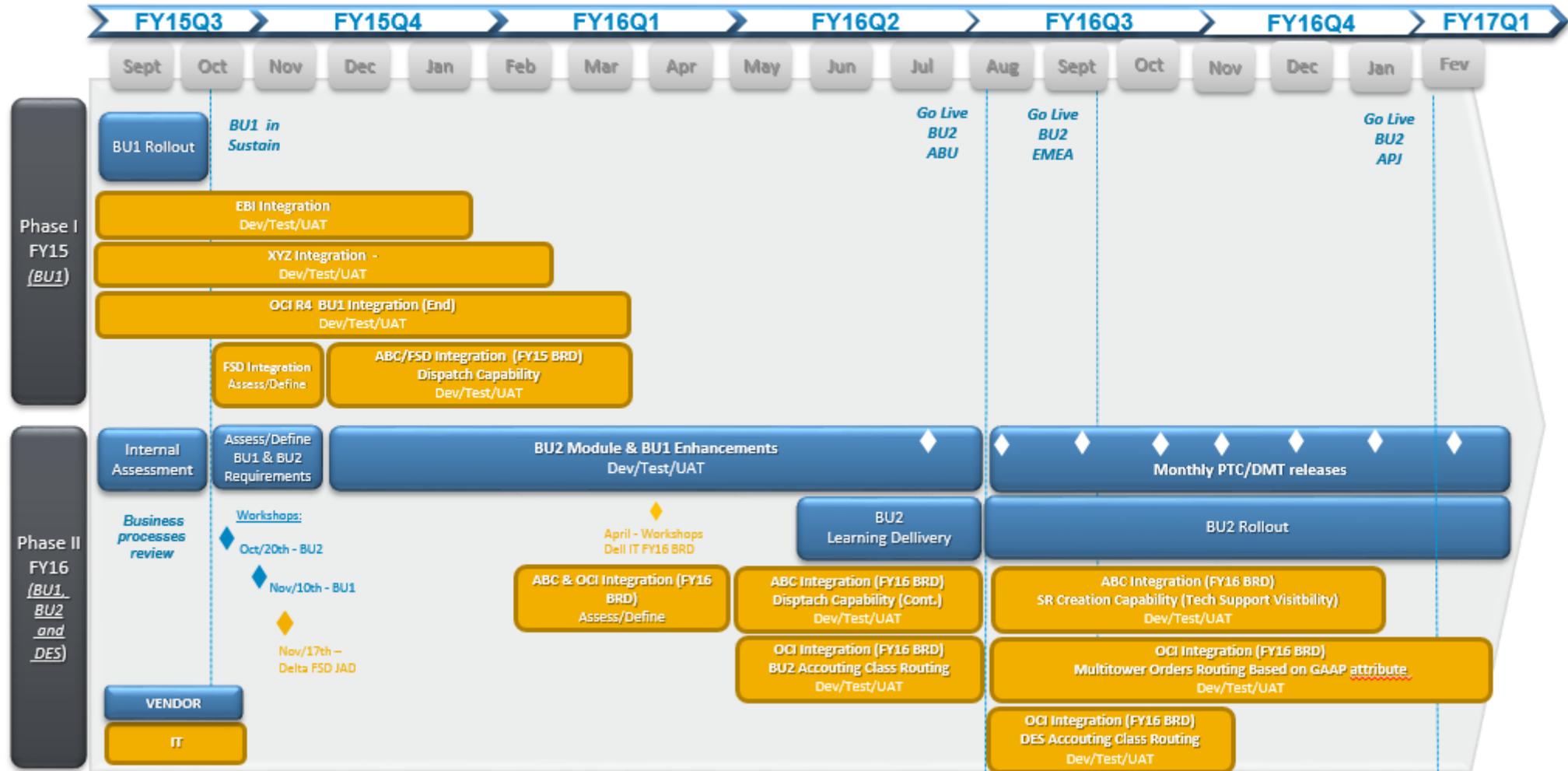


Desafios de Integração

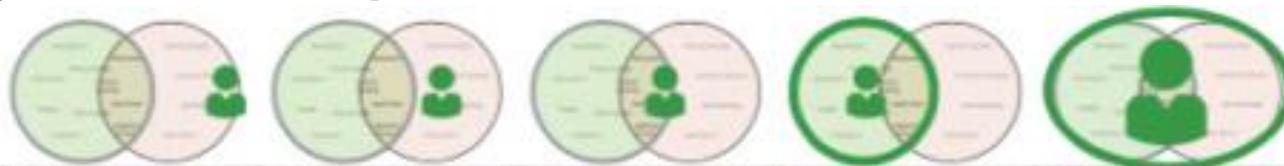
- ✓ PRODUTO =
 - CORE (Fornecedor)
 - + CUSTOMIZAÇÕES (Fornecedor/Time)
 - + INTEGRAÇÕES (Fornecedor/Time/TI)
- ✓ Produto customizado pelo fabricante (dev externo) com metodologia ágil, release mensal
- ✓ Integração com sistemas legado (dev na TI interna), baseado em waterfall - 4 grandes releases ao 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 dúvidas do time de dev

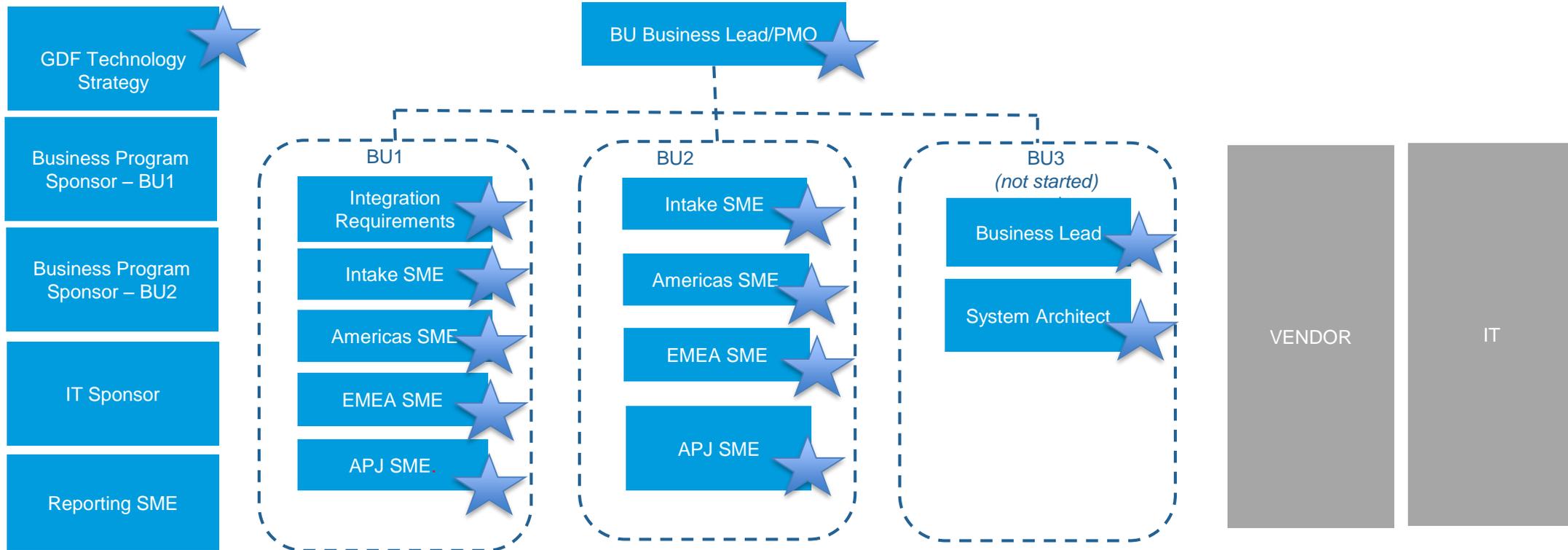
- Emerge do negócio
- Domínio de negócio
- Falta a autonomia necessária para o efetivo gerenciamento do produto.

- 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

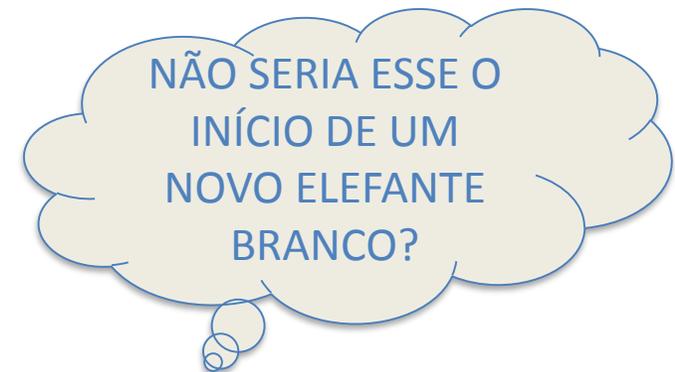


★ Exerce funções do Papel de PO



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

