



Como gerir **9.000 itens**

 alterdata  
software

**Knowledge21**

# Alterdata em números

1.000.000 usuários diariamente

50.000 clientes

1.600 colaboradores

100 bases no Brasil

+ de 30 times multidisciplinares

5 áreas de produto

Alterdata  
S O F T W A R E

| Era uma vez em 2019 ...

... **kaizen,**

sem o time saber ...

# 0 Time

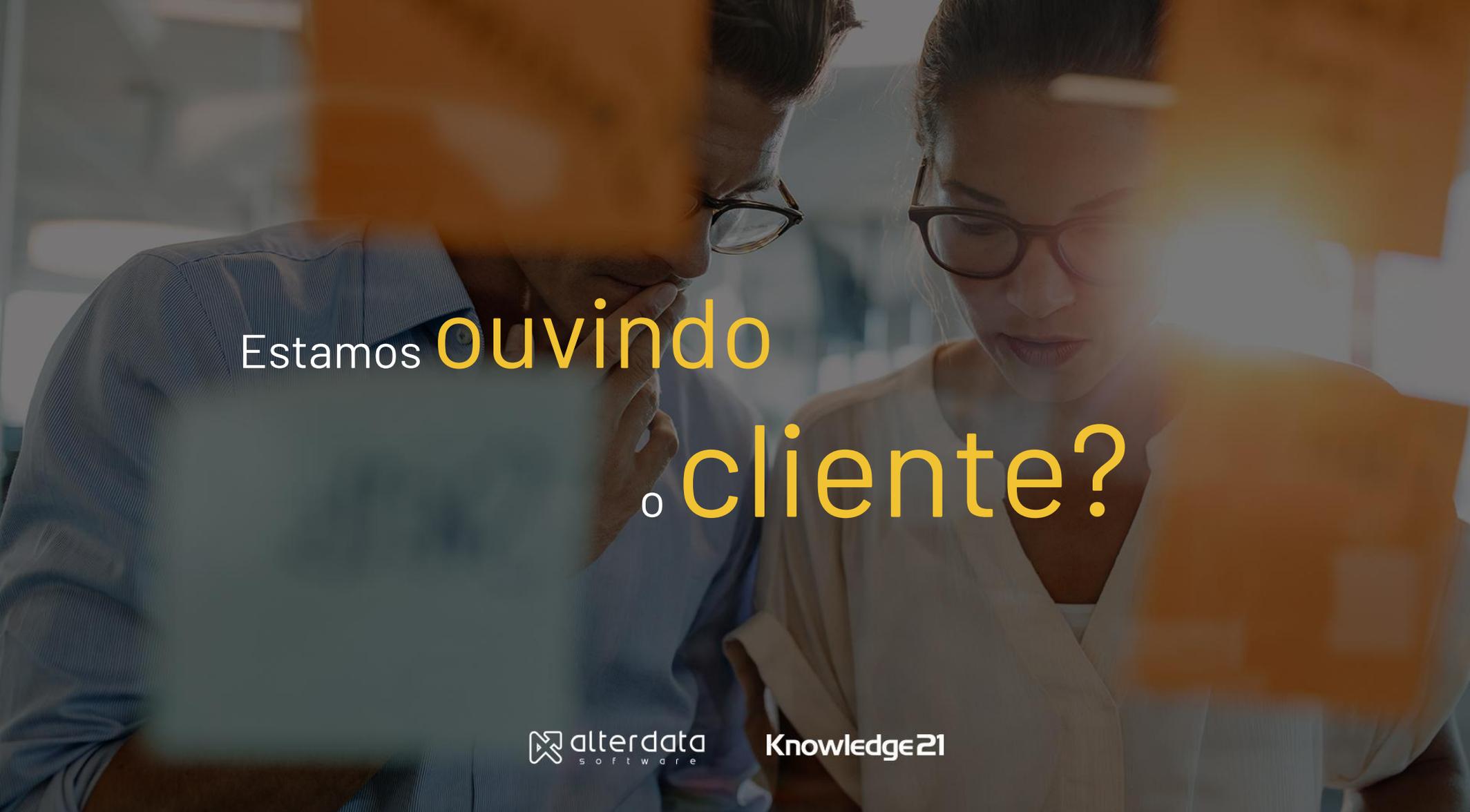
- 17 Dev's e QA's
- Produto em conformidade com legislação tributária
- Mudanças constantes das demandas
- Software legado
- Time sobrecarregado

| Dores

Melhorar a  
Qualidade?

# | Dores

- Dificuldade de priorização
- Alta demanda (9000 itens)
- Prioridade para quem grita mais alto?
- Muitos prazos fixos e à longo prazo

A man and a woman are shown in a close-up, looking down at a document or screen. The man is on the left, wearing glasses and a blue shirt, with his hand near his chin. The woman is on the right, also wearing glasses and a light-colored top. The background is blurred, suggesting an office or meeting environment. The text 'Estamos ouvindo o cliente?' is overlaid on the image in a yellow and white font.

Estamos **ouvindo**  
o **cliente?**

# | Disclaimers ...

| Lembre-se

Precisamos cuidar, para não gerar tensões sistêmicas maiores do que o sistema suporta.

# | Geração de Stress - Bom Saber

- O Kanban talvez seja sofisticado demais para níveis iniciais de maturidade
- Muito stress pode causar danos e prejuízos
- Não desista.
- Atos de liderança são necessários!
- Uma liderança madura muda o jogo!



# Geração de Stress

Geração de Stress



1. Visualização
2. Experimentação de Limite de WIP
3. Limitação de WIP (por colunas)
4. Priorização do que entra (triagem)
5. Revisão do fluxo
6. Limitação por classes de serviço
7. Equilíbrio estratégico entre demanda e capacidade

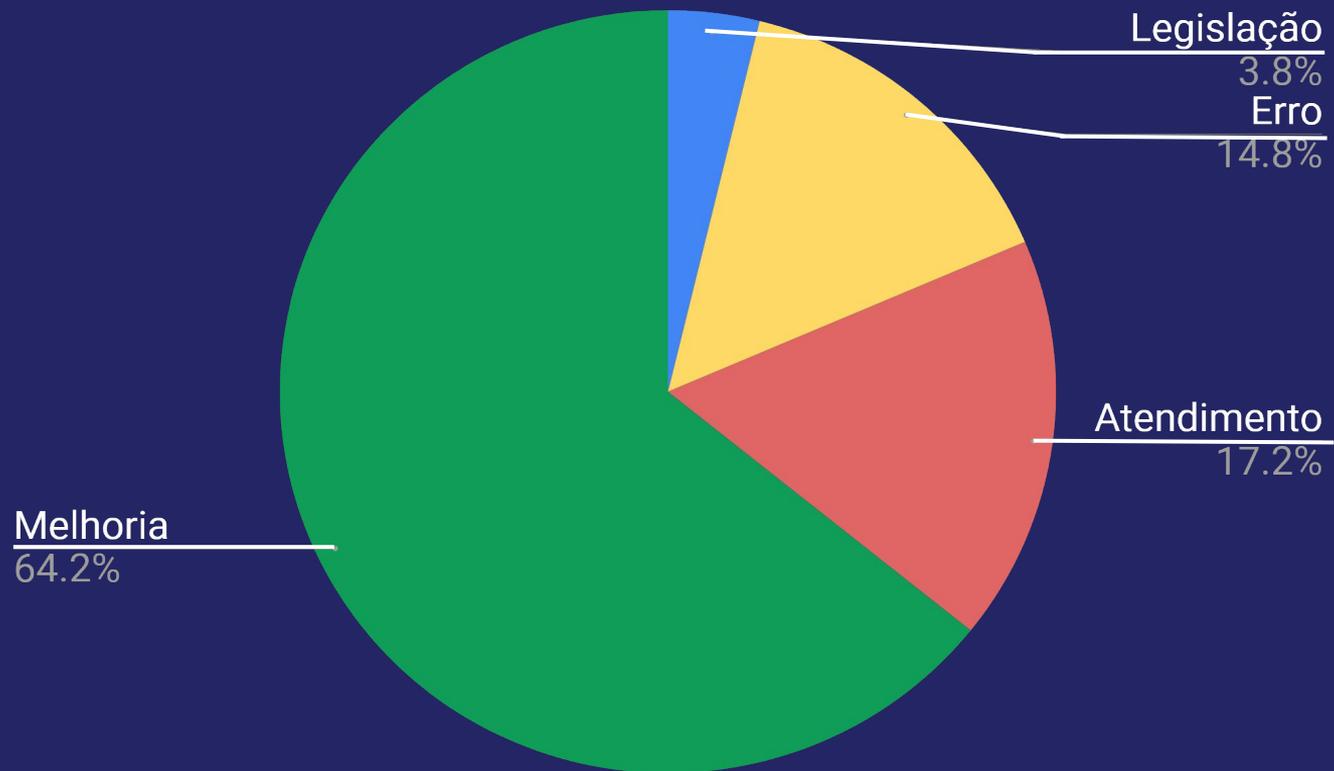
\* Livre adaptação do Kanban Coaching Master Class de Alexei Zheglov

| Kaizen ...

# Treinamento do Service Request Manager



# | Ouvindo o cliente ...



# Propósito e Expectativas

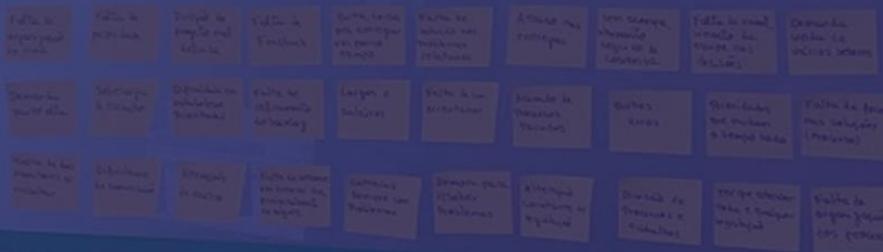
PARA

Condições e situações que facilitam a realização das expectativas

## EXPECTATIVAS



## DESAFIOS INTERNOS



DESAFIOS EXTER



Knowledge21

PROPOSITO

NÓS COMO

PROMOVEMOS

A FIM DE

PARA

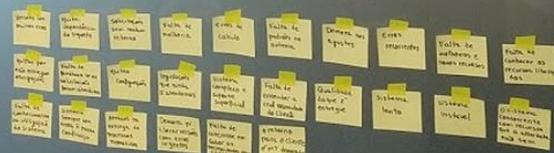
## EXPECTATIVAS



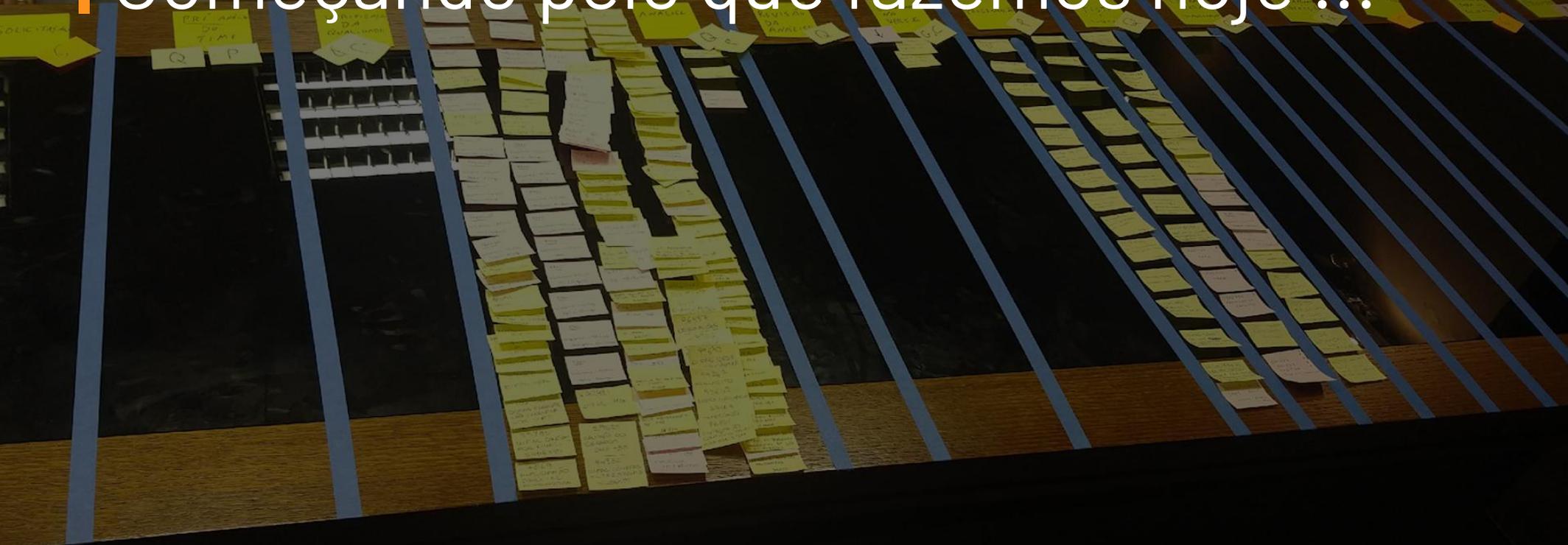
## DESAFIOS INTERNOS



## DESAFIOS EXTERNOS

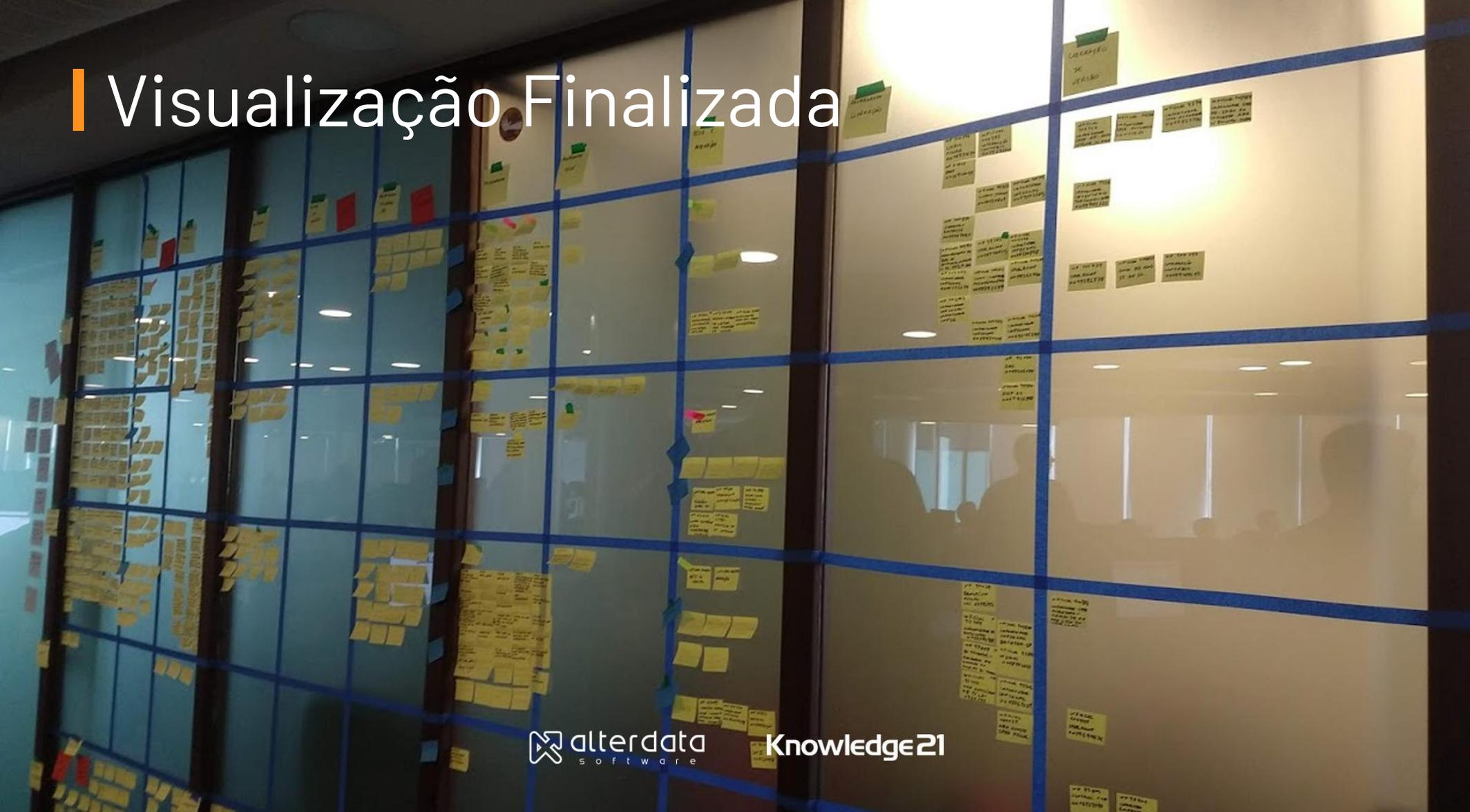


| Começando pelo que fazemos hoje ...



# | Visibilidade

# Visualização Finalizada



# Pare de Começar ...

A FAZER

798  
automação

79  
manual  
Revisão

WFISCAL-104092

Impacto da  
Processo

WFISCAL-89135

WFISCAL-63509

Checklist liberação  
da tela de  
cupom Fiscal

WFISCAL-93400

Verificar no o uso  
do processo 90497  
ocorre em outros  
empresadaxos

WFISCAL-77498

OUTROS  
DEBITOS  
CRÉDITOS

WFISCAL-92715

BLOCO  
9

WFISCAL-98911

CONTABILIDADE

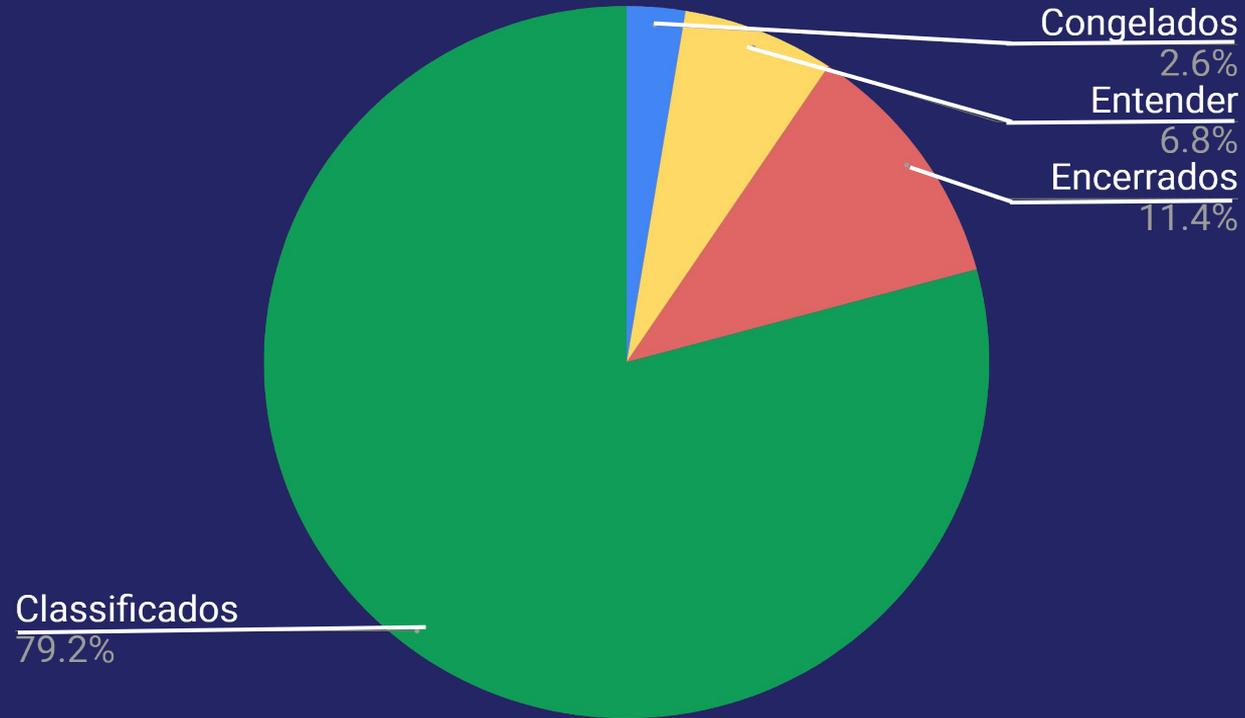
WFISCAL-98911

NATUREZA  
RECEITA

# | Experimentação de Limite do WIP

.. e comece a **terminar** ...

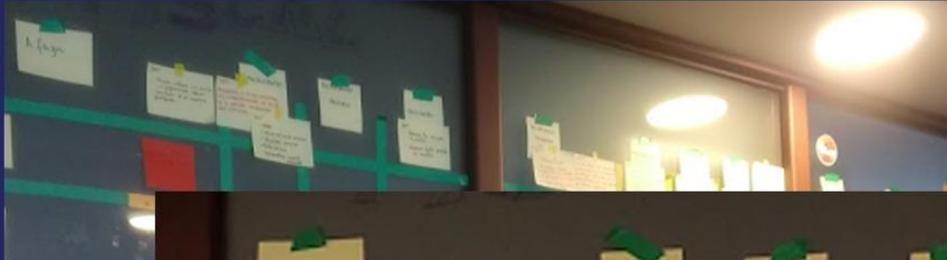
# Descarte e Replenishment Meeting



# Esforço por Classes de Serviço



# Definição de Políticas e Kanban Meeting





# Resumo da Abordagem



- |  |                                 |
|--|---------------------------------|
| 1. Aquecimento                                       | Treinamento dos SRM             |
| 2. Visualização                                      | Geramos visibilidade            |
| 3. Experimentação de WIP                             | Limpando o que estava em WIP    |
| 4. Limitação de WIP (por colunas)                    | Esforço por classe de serviço   |
| 5. Priorização do que entra (triagem)                | Descarte e Replenishment        |
| 6. Revisão do fluxo                                  | Feedback loops com as cadências |
| 7. Limitação das classes de serviço                  | Limitando o WIP por raias       |
| 8. Equilíbrio estratégico entre demanda e capacidade | Não realizado ainda             |

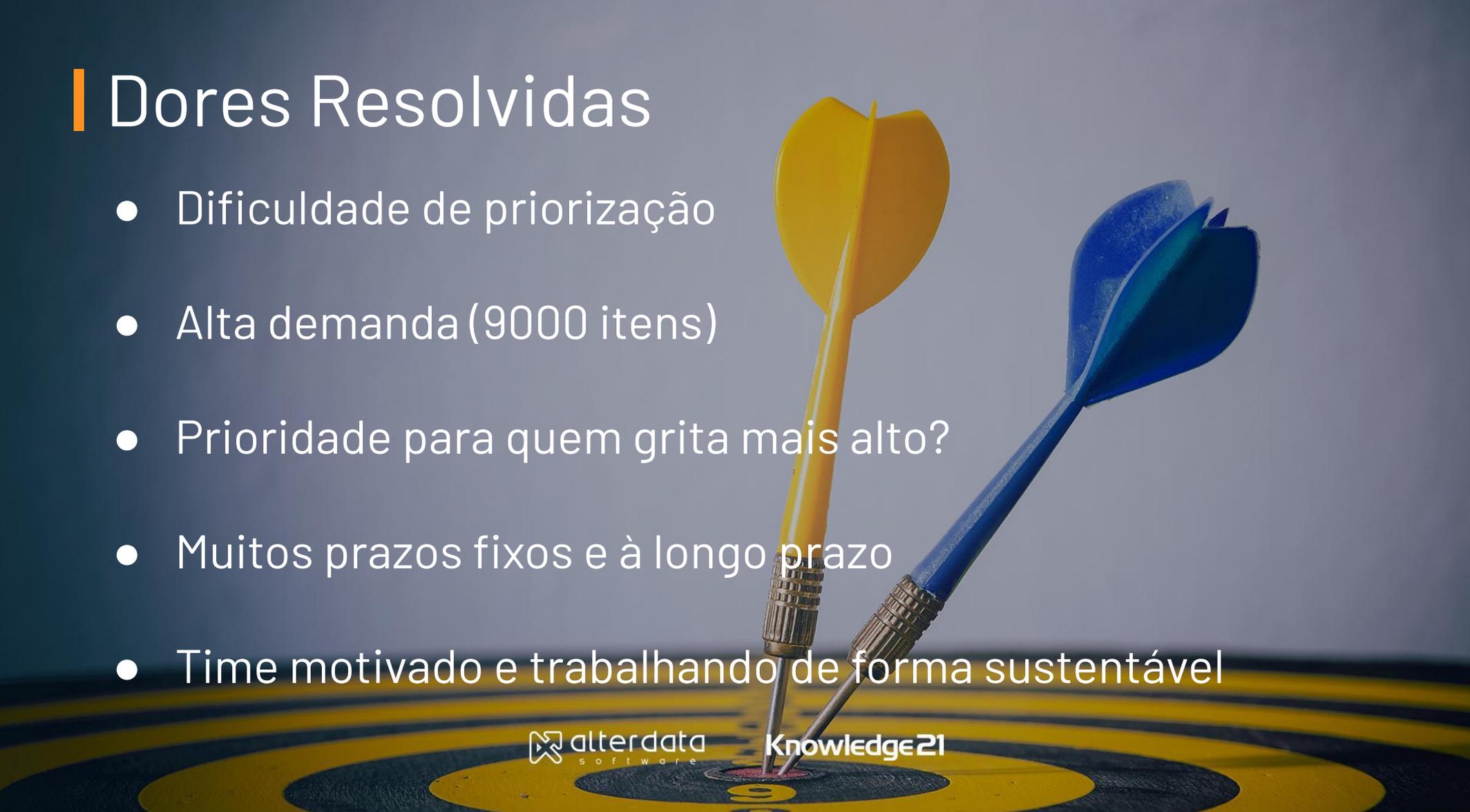
# Expectativas do Time

(Abril/2019)

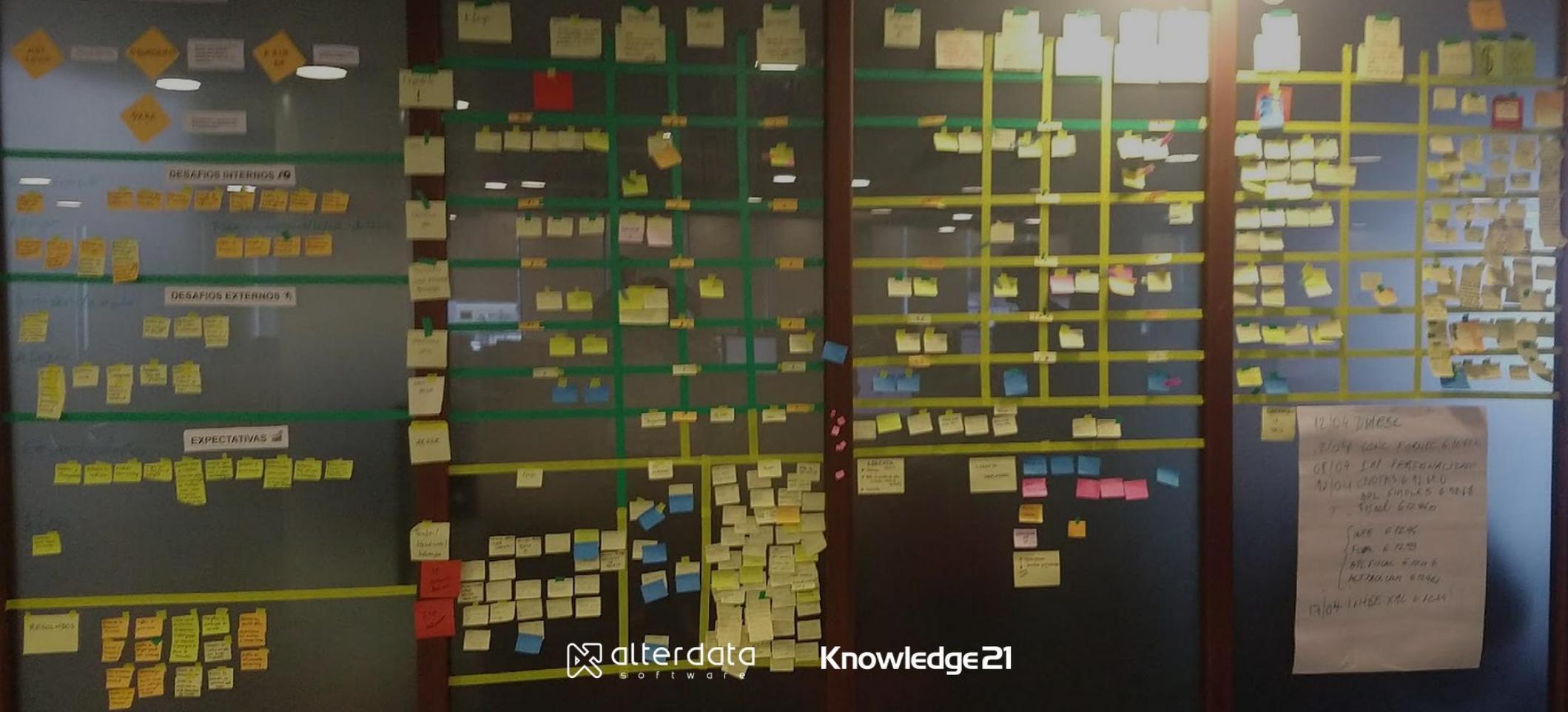


# | Dores Resolvidas

- Dificuldade de priorização
- Alta demanda (9000 itens)
- Prioridade para quem grita mais alto?
- Muitos prazos fixos e à longo prazo
- Time motivado e trabalhando de forma sustentável



# Novo Fluxo



# | Kaizen ...

- Melhorar o balanceamento do sistema
- Medição efetiva de valor
- Novas cadências de feedback e melhorias das atuais



in

**Gisela Nogueira**

/gisela-nogueira



in

**Fabiano Demétrio**

/fabiano-demétrio



! Obrigado

 alterdata  
software

Knowledge21