



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

SHUSA - Na defesa de um fluxo de valor orientado ao cliente

Christopher G. Thompson

Diretor do Lean Institute Brasil

cthompson@lean.org.br

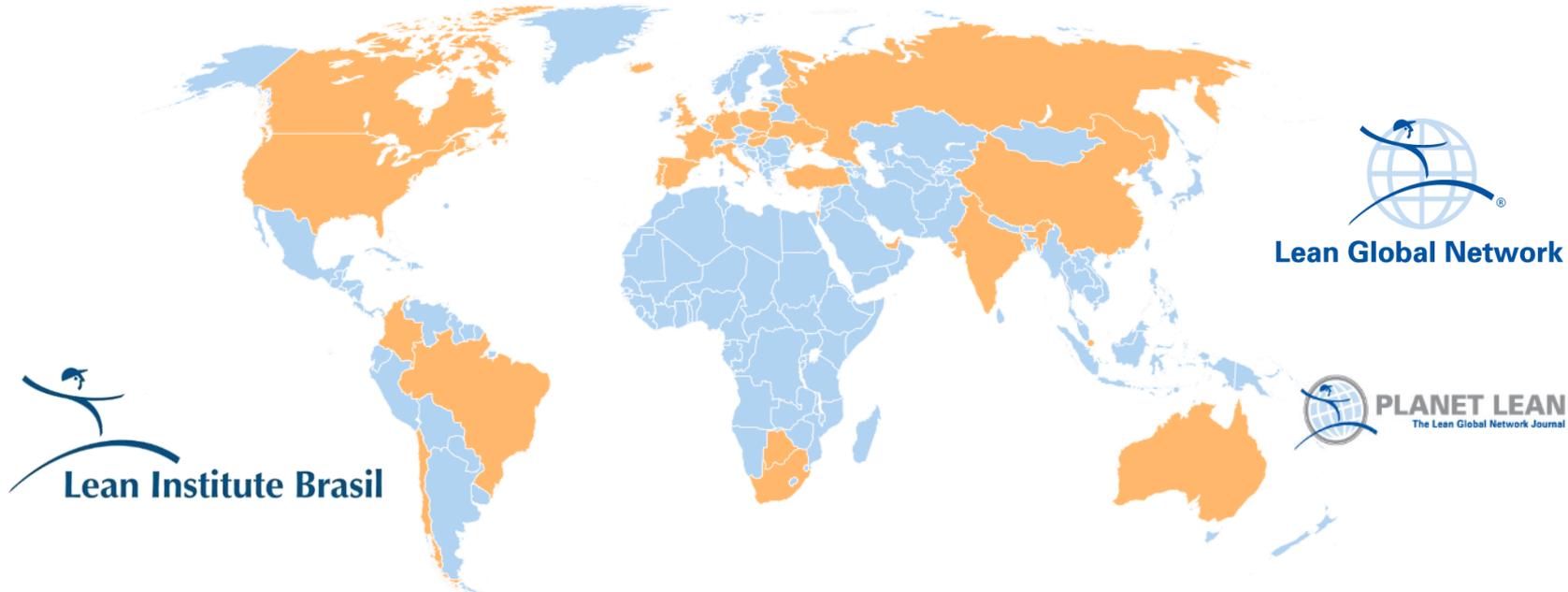


Lean Institute Brasil

lean.org.br



Melhorar as organizações e a sociedade através da prática da gestão lean



As Histórias

NETFLIX

NÃO MATOU A BLOCKBUSTER

As cobranças de multas por atraso o fizeram

UBER

NÃO MATOU OS TÁXIS

O acesso limitado, o mal serviço e o controle das tarifas o fizeram

 **airbnb**

NÃO ESTÁ MATANDO A HOTELARIA

A disponibilidade limitada e as opções de preço estão fazendo



NÃO MATOU A INDÚSTRIA DA MÚSICA

Obrigar as pessoas a comprarem álbuns completos o fez

amazon

NÃO MATOU OUTROS VAREJISTAS

O mal serviço e experiência do cliente o fizeram

A tecnologia por si mesma não é o verdadeiro disruptor

NÃO ENTENDER O CLIENTE É A MAIOR AMEAÇA PARA QUALQUER NEGÓCIO

Transformação Digital Lean

- Permite conquistar, servir e reter clientes, através da contínua criação e exploração de **recursos digitais** para maximizar a **entrega de valor aos clientes** e aumentar a agilidade operacional, eliminando desperdícios.



Propósito claro

- Na ótica **lean**, propósito deve estar sempre associado à criação de **valor sob a perspectiva do cliente**.



Qual problema estamos tentando solucionar?

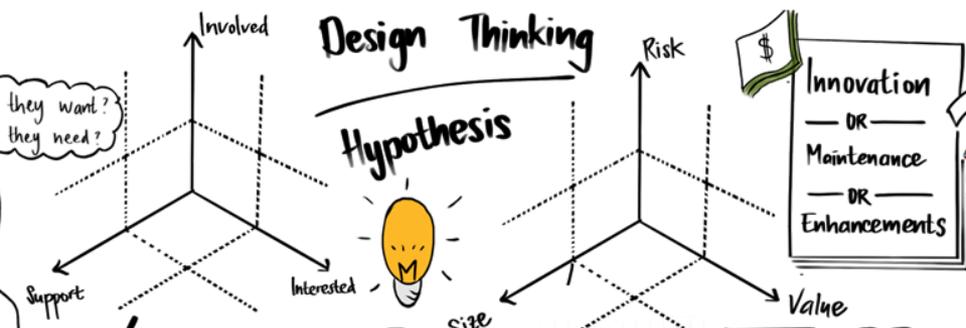
Stakeholders



Customers



What do they want?
What do they need?



Design Thinking

Hypothesis



Budget Spending

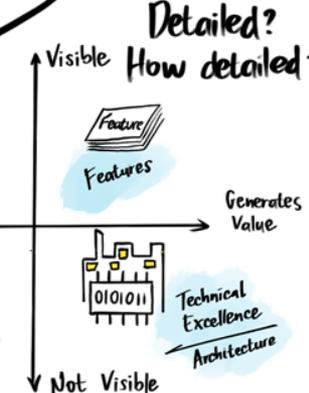
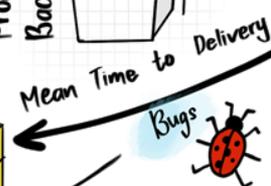


Development Team



Metrics??
Optimise Flow
-OR-
Optimise Value?
Cost of Delay

Product Owner



The Product Owner's Dilemma

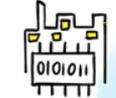


Agenda

- Engaging the Development Team
- Engaging the Stakeholders
- Validating the Hypothesis
- Identifying & Measuring Value



Technical Debt



Technical Excellence Architecture

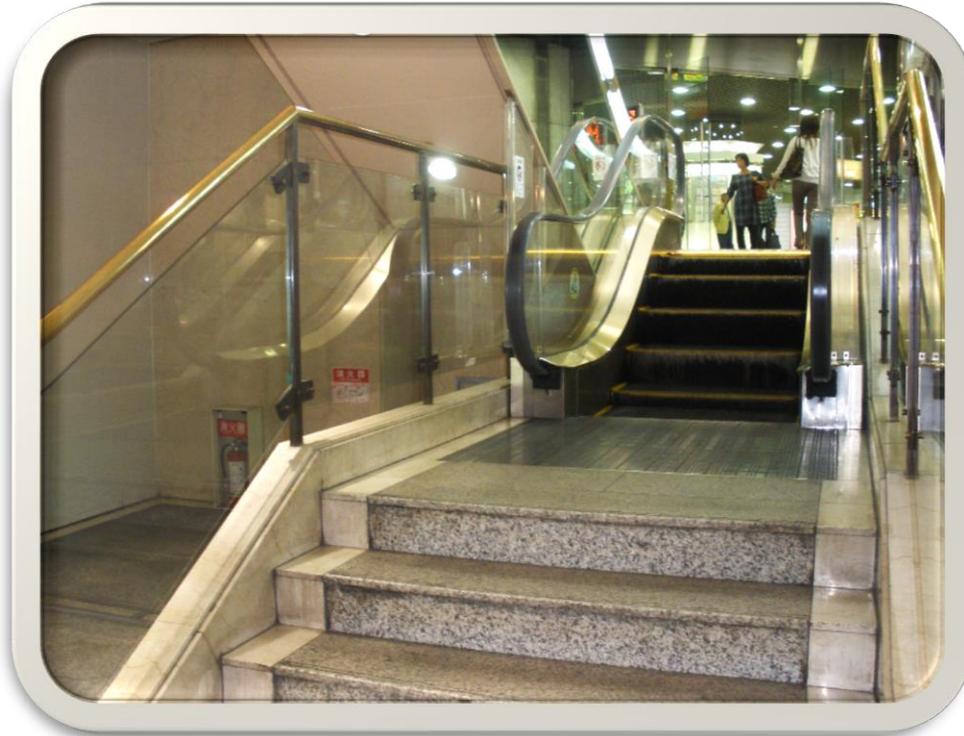
Fonte: Scrum.org – J. Partogi

Product Owner

- Precisa tomar decisões e é limitado por seu conhecimento e autonomia.

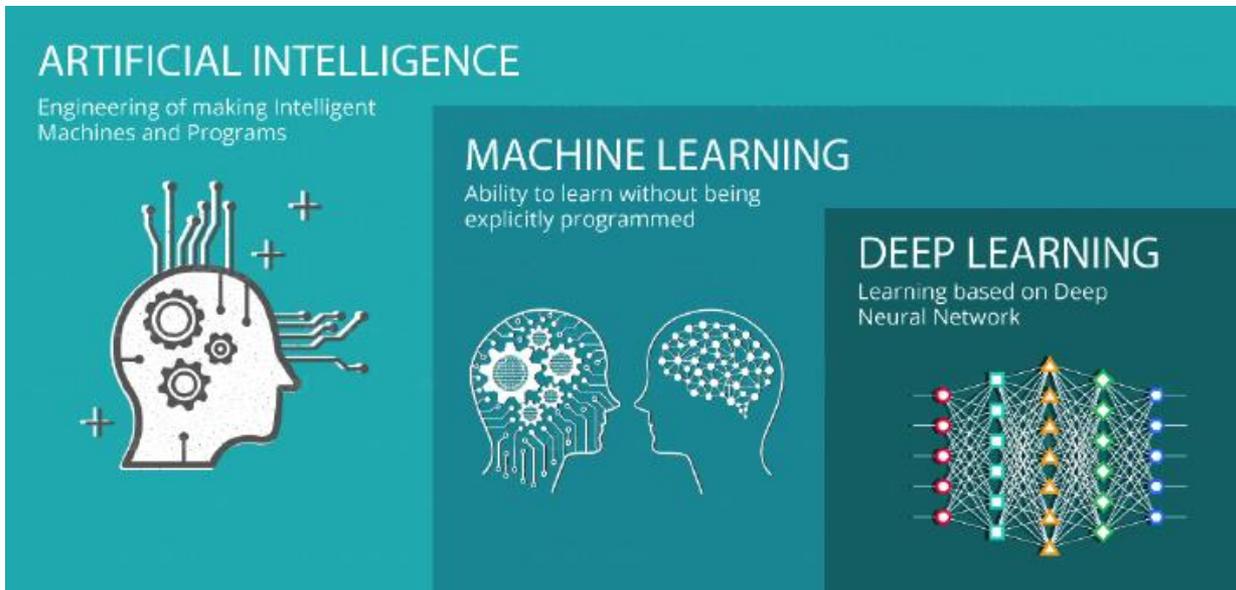


Qual problema estamos tentando solucionar?



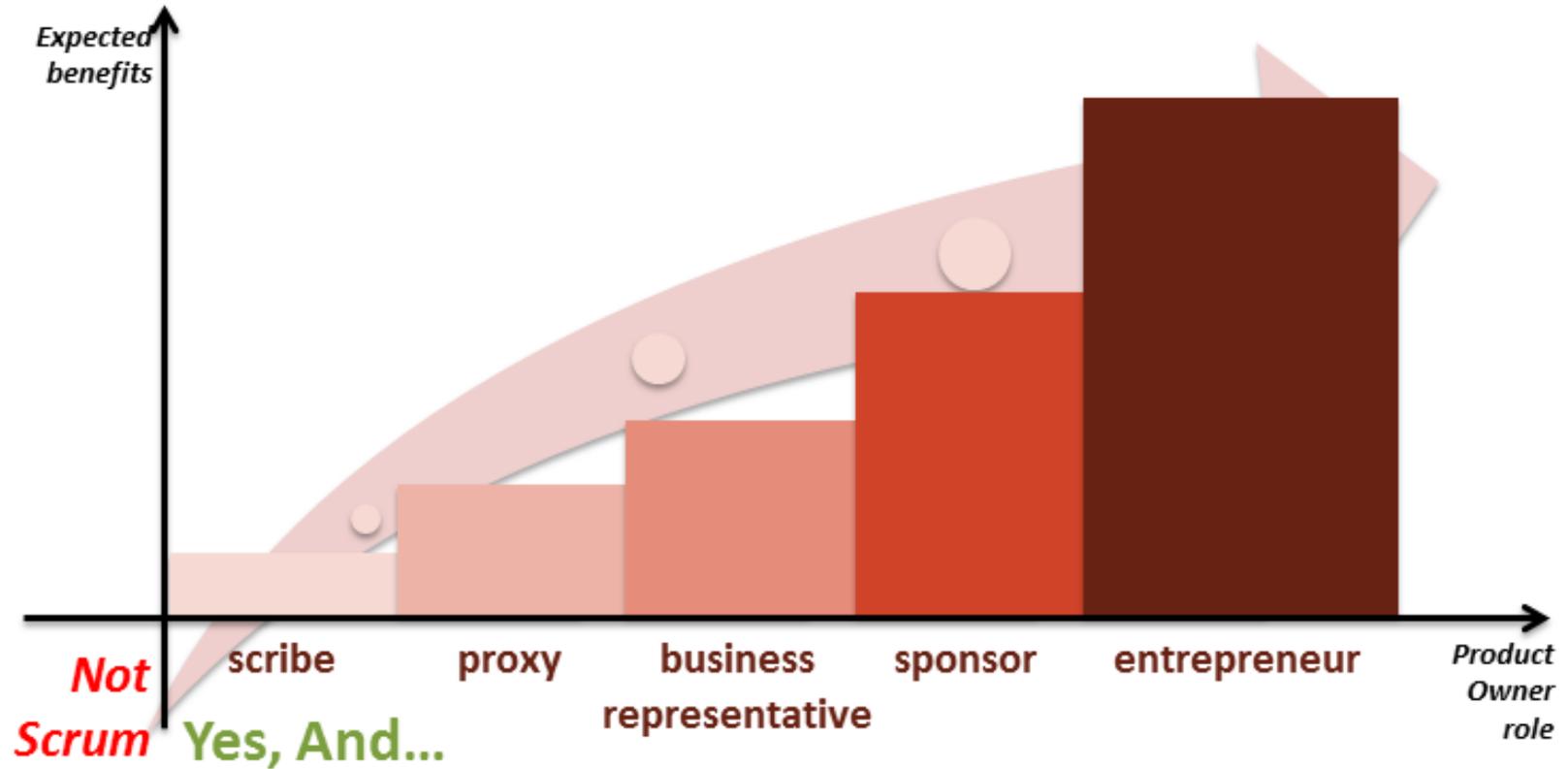
...DONE?

Transformação orientada ao Cliente



... apoiada por tecnologia

Yes, We Do Scrum. And our Product Owner is a ...

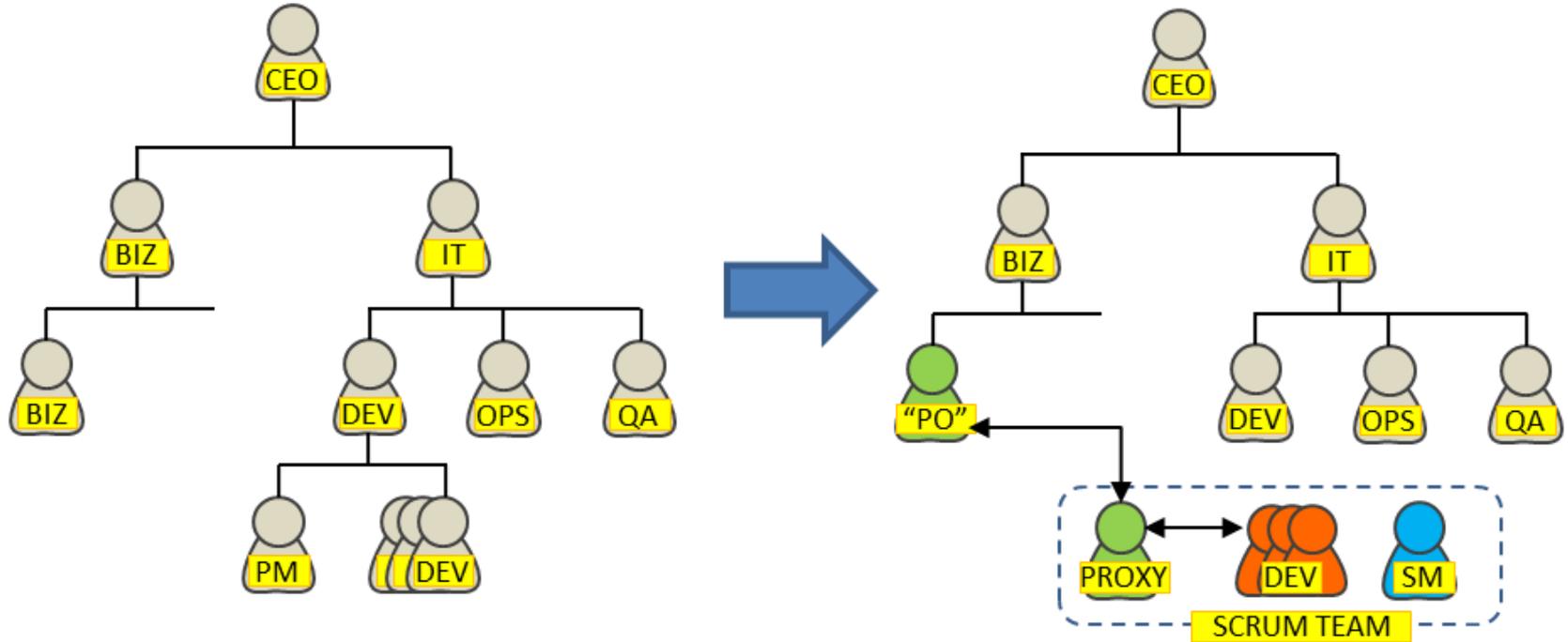


Not Scrum

Yes, And...

Fonte: Scrum.org – R. Shuurman

Qual a hierarquia existente?



Uri Levine



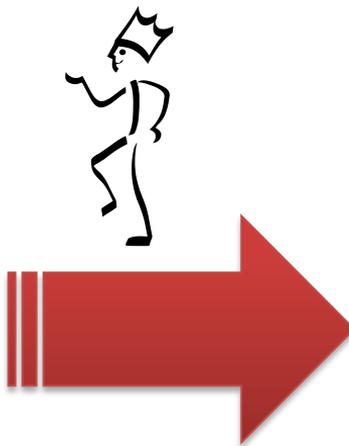
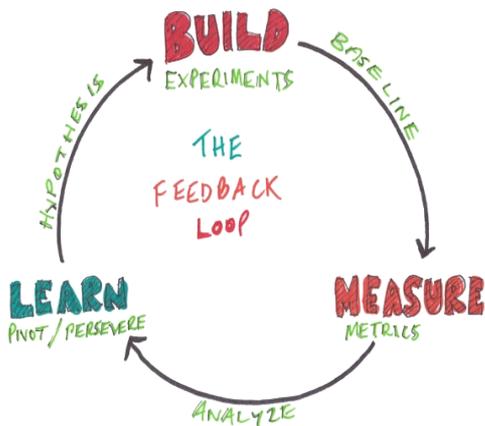
Lean Startup



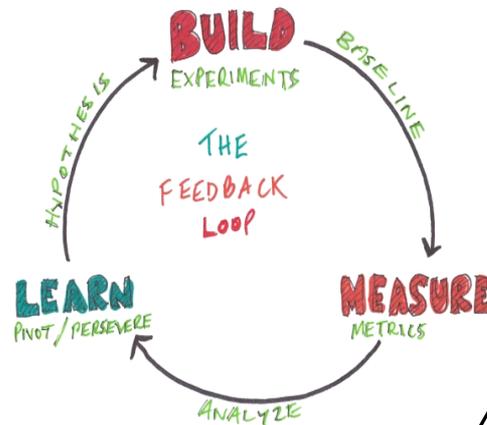
- ◆ Método científico com ciclos curtos de aprendizado

Resolve um problema do cliente?

Primeiro:
Hipótese de Valor

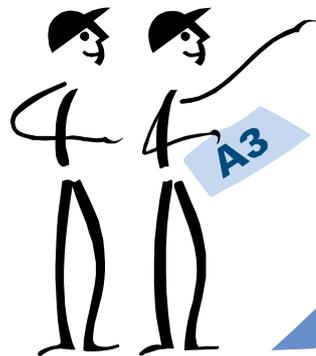


Depois:
Hipótese de Crescimento



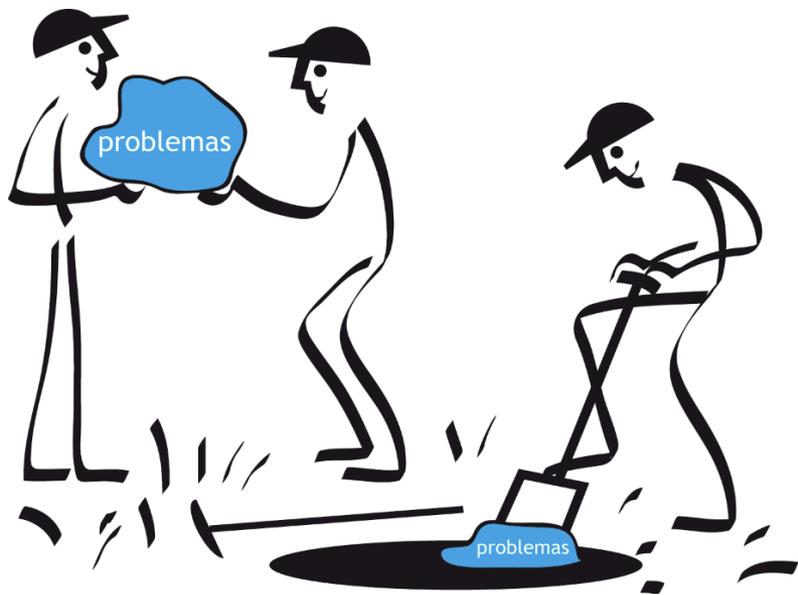
Disciplina e Perseverança

- **Todos**, todos os dias, resolvendo problemas alinhados às necessidades do **cliente**.



FOCO

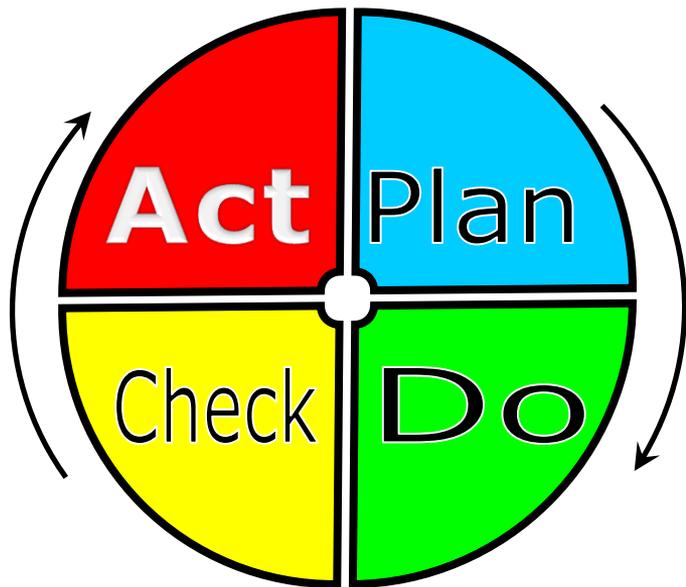
Problemas são verdadeiros tesouros



“Ninguém tem mais problemas do que aquele que afirma não ter problemas”

Taiichi Ohno

Métodos científicos para resolução de problemas



改

KAI =
Mudança

善

ZEN =
Coisas boas, melhor

Vá ao Genba!

No “lugar real” — Onde as coisas acontecem



“Dados são importantes, porém eu coloco maior ênfase nos fatos.”

Taiichi Ohno

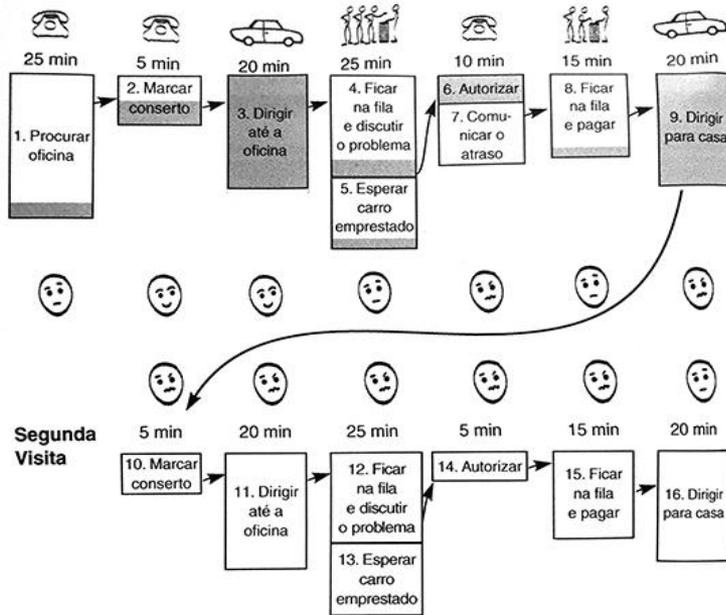
Aprenda com os Clientes

A photograph of a park path. A person is walking away from the camera on a dirt path. To the right is a paved walkway with a low concrete curb. The background shows a park with trees, benches, and a street with parked cars. The text 'Aprenda com os Clientes' is at the top. Two white boxes with black text are overlaid: 'User experience' on the dirt path and 'Design' on the paved walkway.

User experience

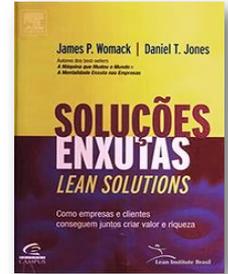
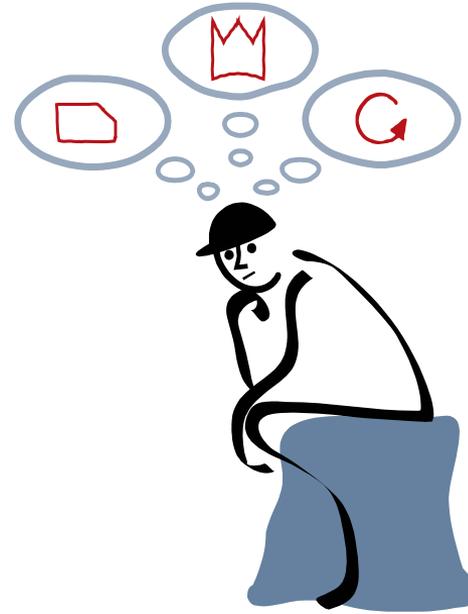
Design

Fluxo de Valor



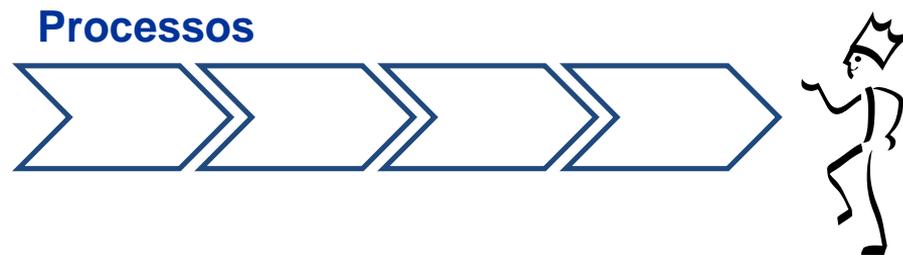
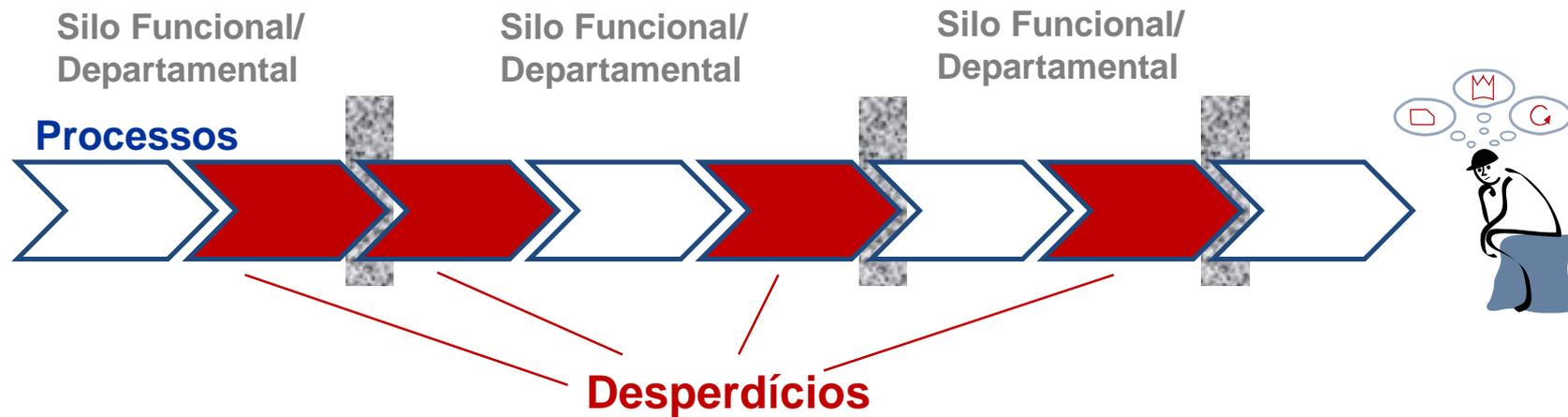
Contagem
 Tempo do consumidor: 210 min
 Tempo que cria valor: 58 min
 Valor/total: 28%

Valor = Desperdício =



Jornada do Cliente?

Enxergando o todo



Fluxos contínuos mais simples e diretos, com menor lead time

Cuidado com melhorias isoladas...



... a jornada é de ponta-a-ponta

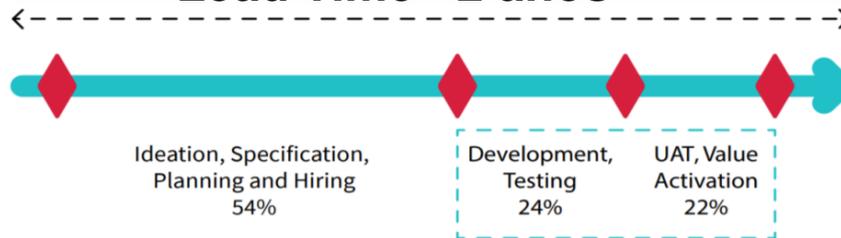
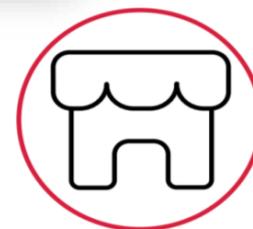
Fluxo de Valor Total – da ideia até o mercado



Idea

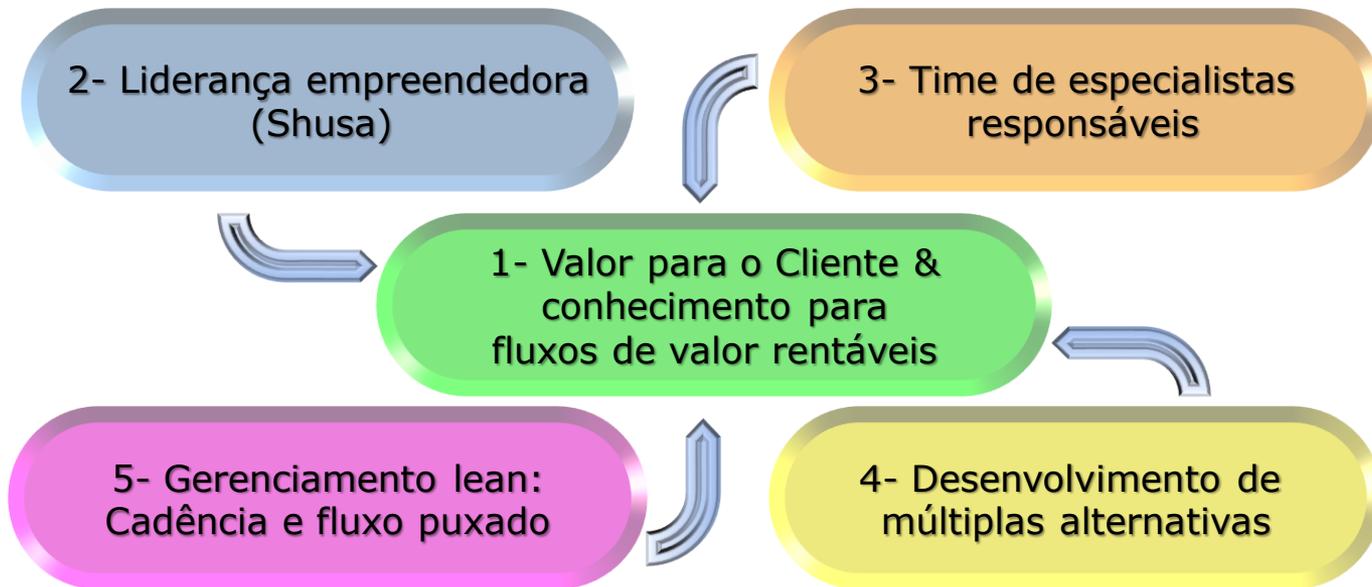
Market

Lead Time - 2 anos

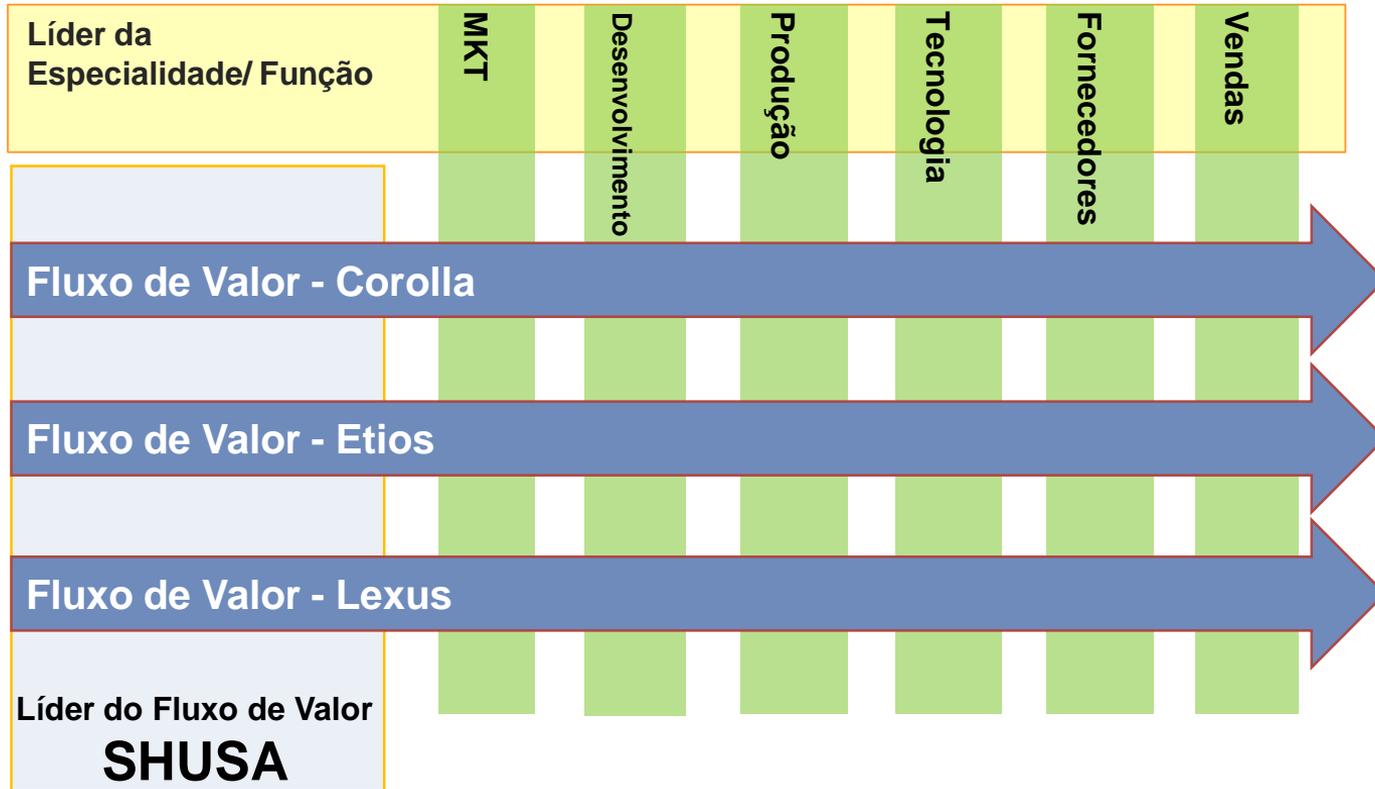


Fonte: Lean Digital Transformation - CI&T (2017)

Sistema Lean de Desenvolvimento

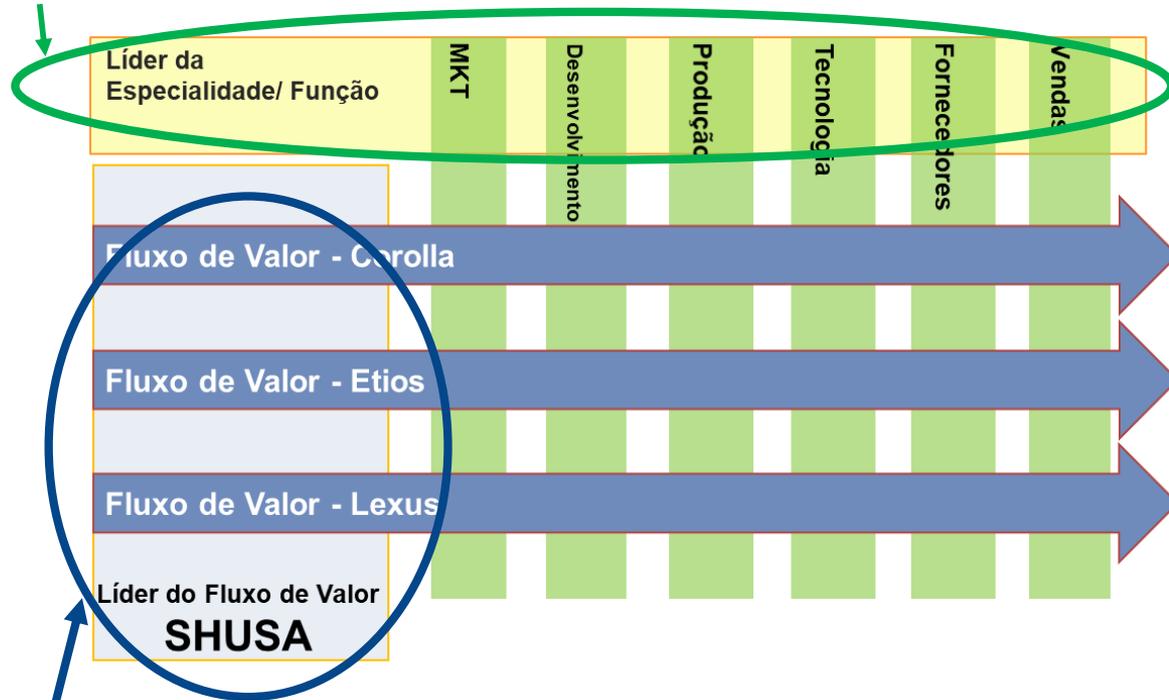


Organização matricial



Gerando aprendizados específicos

Preservam conhecimentos específicos sobre sub-sistemas e aprendizado entre produtos



Preservam conhecimentos sobre clientes, produto, integração

Papéis do Líder de Fluxo de Valor - Shusha



**Representa
o cliente**



**Estabelece
e comunica
a visão**



**Negocia recursos
e suporte
com a direção**



**Lidera tecnicamente e
gerencialmente**



Guia o consenso



Desenvolve o time



**Obtém
Resultado**

Mas usualmente não controla pessoas

Papéis dos Especialistas



É responsável pelo
resultado



Cria novo
conhecimento

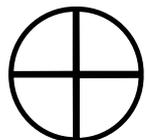


Comunica-o
(Padrões,
relatórios A3)



Representa-o
(do conflito
ao consenso)

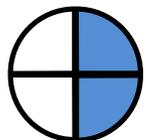
Matriz de Capacitação Individual



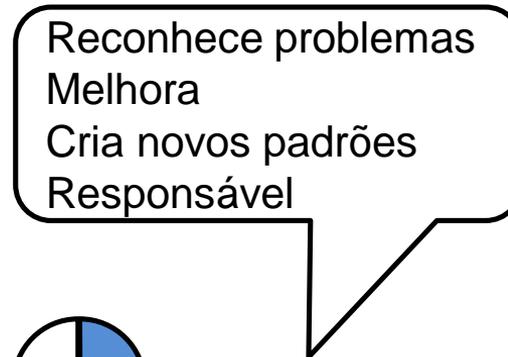
Não Habilitado



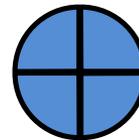
Em treinamento



Sabe Fazer – Precisa de apoio

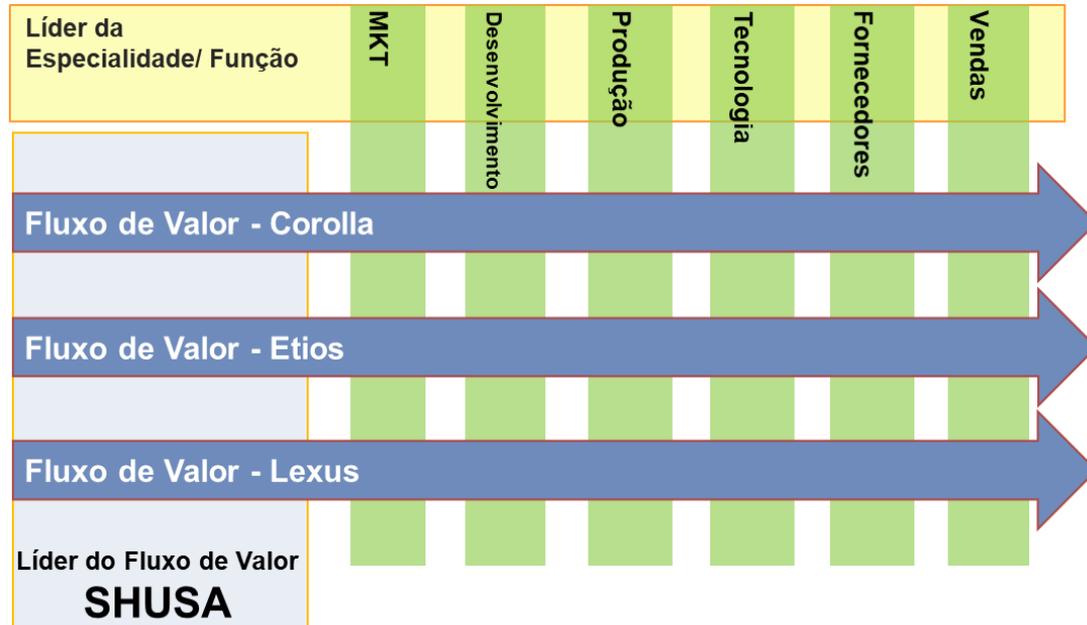


Apto



Mestre – Sabe ensinar

Capacitação do SHUSA: Conhecimento de todas áreas



Atitude Lean

Mergulho

Profundo - 8 Gs



Genba

Genjyou

Genchi

Genbutsu

Genjitsu

Genji

Genpō

Genin

Lugar Real

Condição Real

Localização Real

Objeto Real

Fato Real

Tempo Real

Método Real

Causa Real

現場

現状

現地

現物

現実

現時

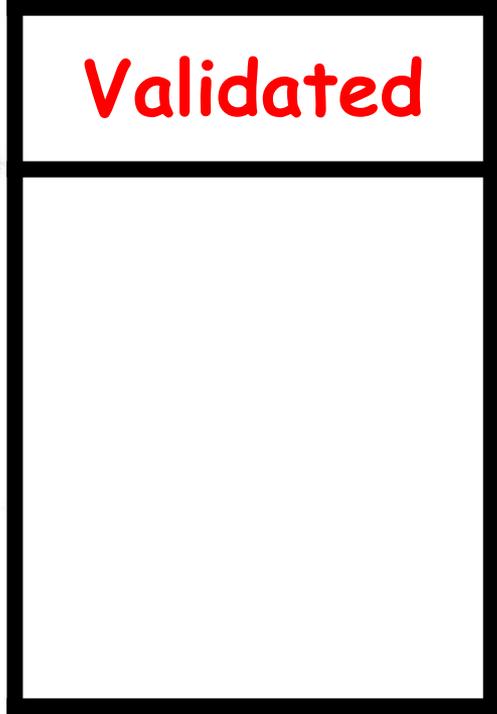
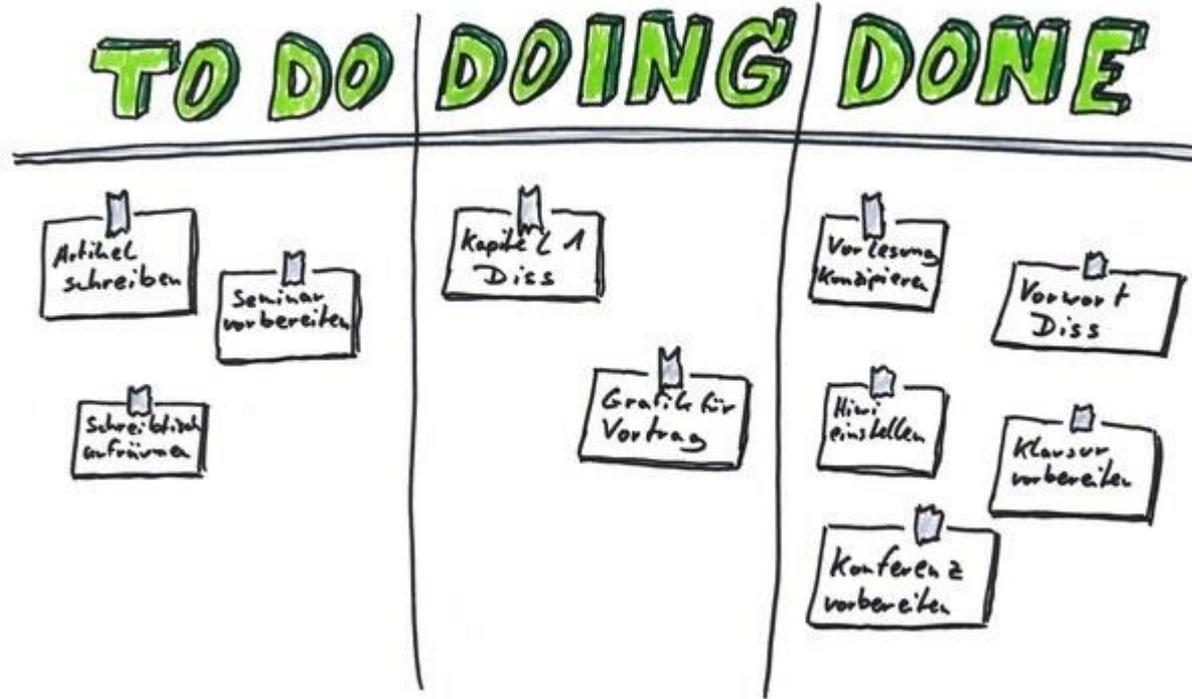
現法

現因

Toyota - Lexus

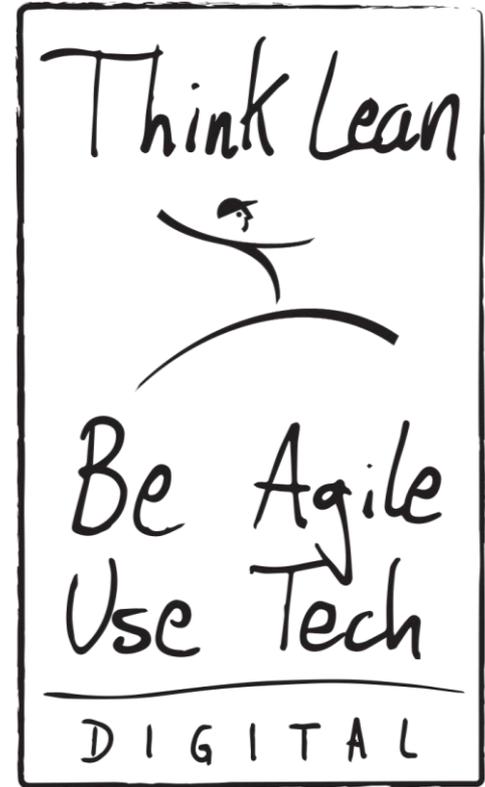


Fluxo de trabalho - Gerando conhecimento



A Jornada Digital Lean

- Resolva problemas através de método científico com criatividade mantendo o foco no Cliente
- Reaja com rapidez e habilidade
- Crie e explore continuamente recursos digitais para maximizar a entrega de valor



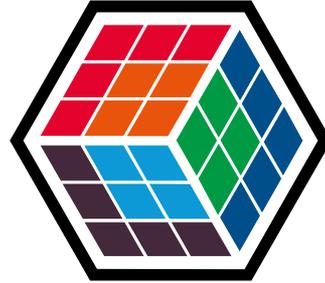


lean summit

2020

SETEMBRO

Lean is all about people



THE DEVELOPER'S CONFERENCE