

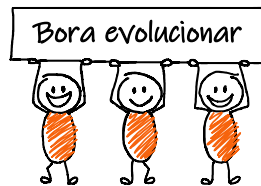


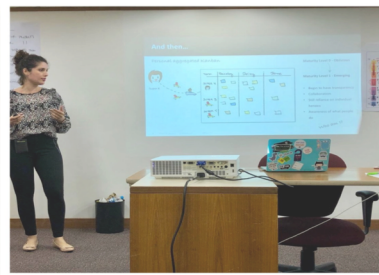
THE DEVELOPER'S
CONFERENCE

Kanban e Lean

Michelle Moraes Teodoro

Sistema Kanban como gestor da
transformação organizacional





Um pouco sobre mim

Michelle Moraes Teodoro

Agile Coach | IBM

- Kanban (KMP, AKT)
- PMI-ACP
- Design Thinker
- Green Belt Certificação
- 11 anos de experiência em Lean
- Co-organizadora Agile Campinas & Região

Cenário



108 anos

Empresa centenária


Portfólio grande e diversificado de produtos e serviços

Meu cenário

- Área mainframe
- Suporte de sistemas
- Times misturados: pessoas da localidade e remotos




~ 300
pessoas


+ 80
clientes

Contas dos Estados
Unidos, Canadá,
Asia Pacífica e
Europa



Retrato de Mainframe



2017

Workshops +
Ferramentas
Agile + Início da
mudança de
cultura



Mar/2018

Agile
Workshop
para
habilitar o VP
das áreas



...então

Como
viabilizar os
"próximos
passos" do
resultado do
Workshop?

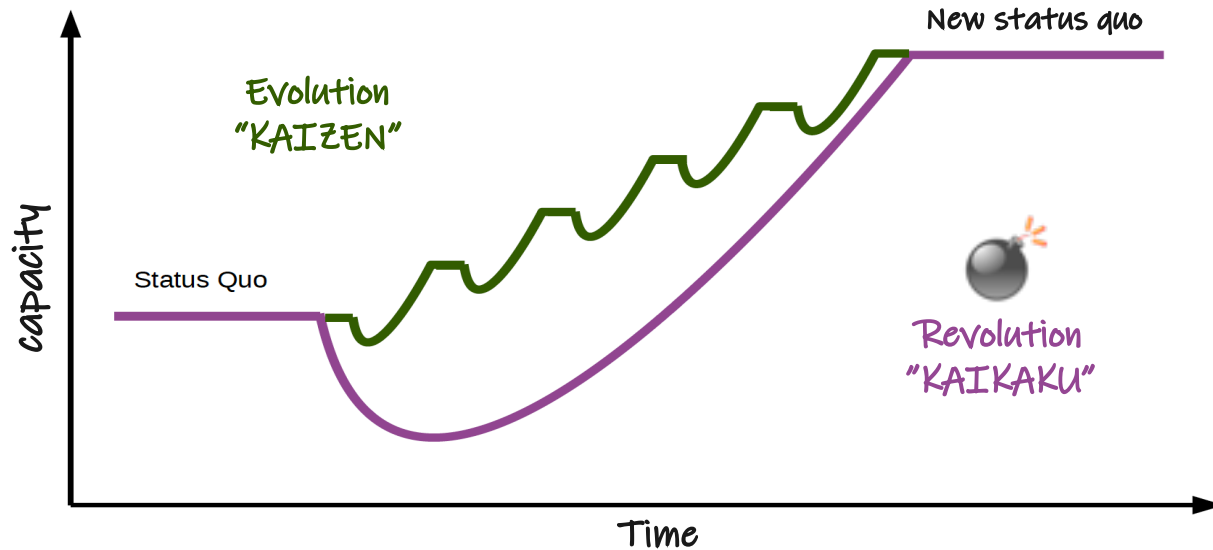
Como viabilizar a transformação ágil?



“Kanbanizar”
a transformação

Why Kanban

Método Kanban promove mudança evolucionária



A implementação do Kanban começa focando nos problemas

Desafios

✓ Times remotos e presenciais



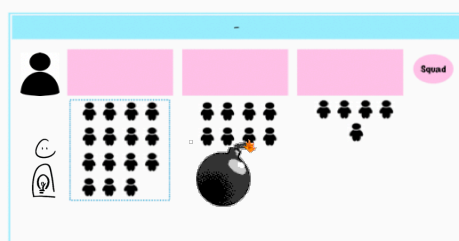
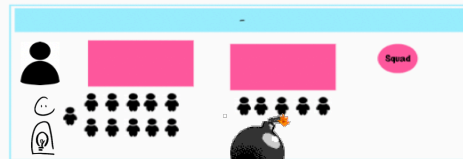
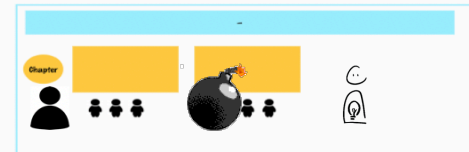
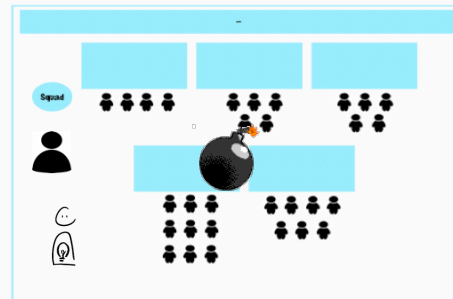
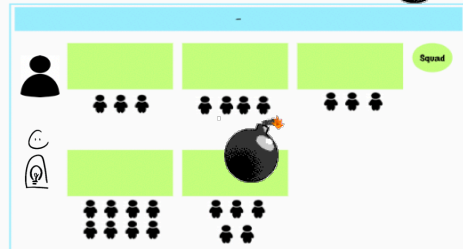
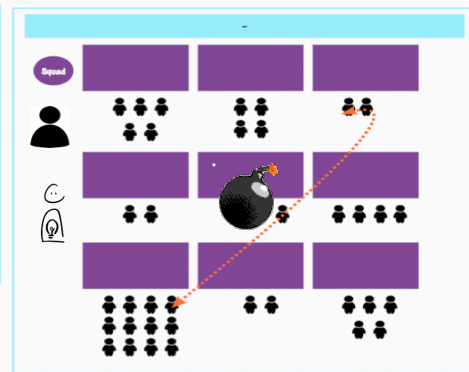
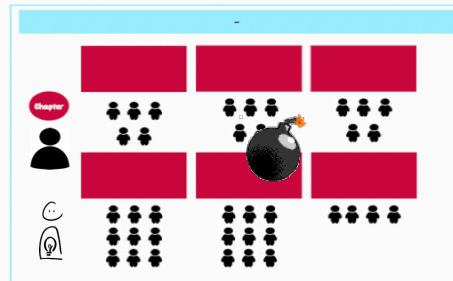
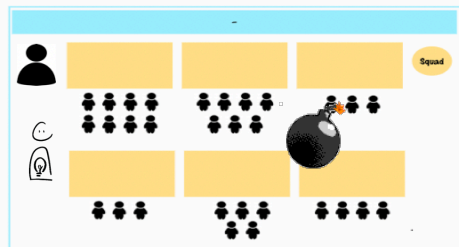
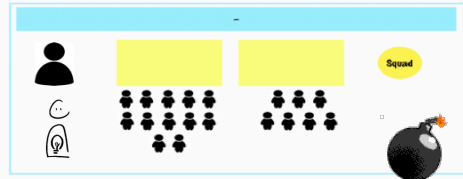
✓ Muitos clientes + 80



✓ Agile Coach
Única pessoa dedicada para 300 pessoas



Export Brazil MainFrame's view



Onde fui amarrar
meu burrinho?...



Desafio = solução



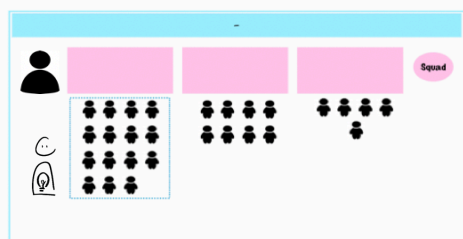
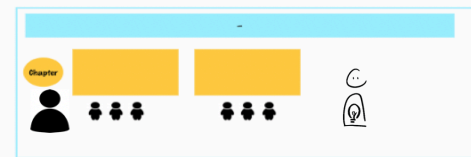
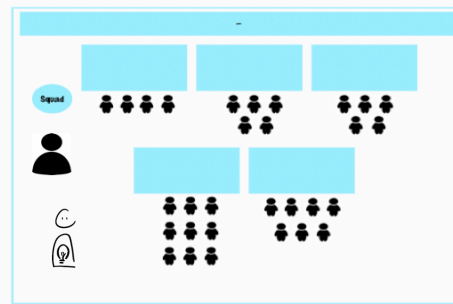
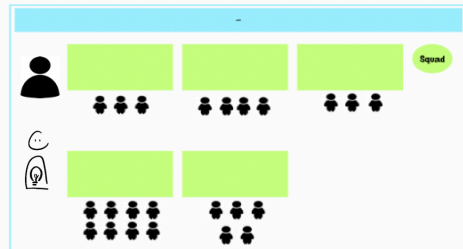
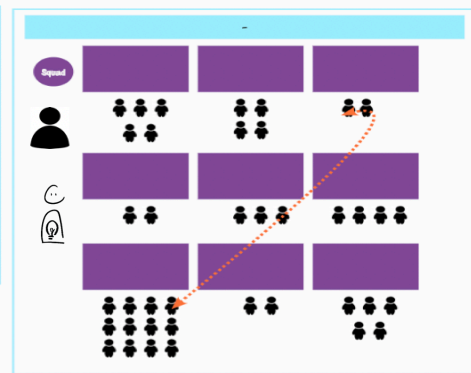
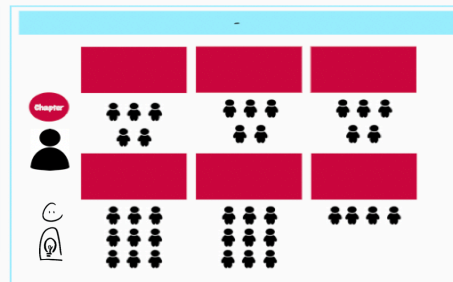
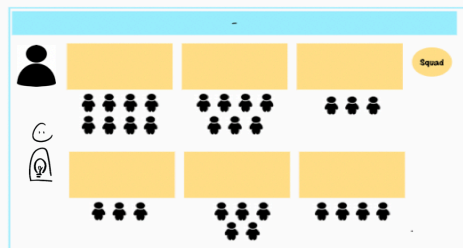
Agile Coach
Única pessoa dedicada



Agile Champion

Pessoa que faz parte do time mas possui o papel de Agile Champion (multiplicador das práticas ágiles)

Export Brazil MainFrame's view



STATIK (System Thinking Approach to Implement Kanban)

Step 1: Entenda o que torna o serviço adequado para o cliente (fit for purpose)

Step 2: Entenda as fontes de insatisfação do sistema atual

Step 3: Análise de demanda

Step 4: Análise de capacidade

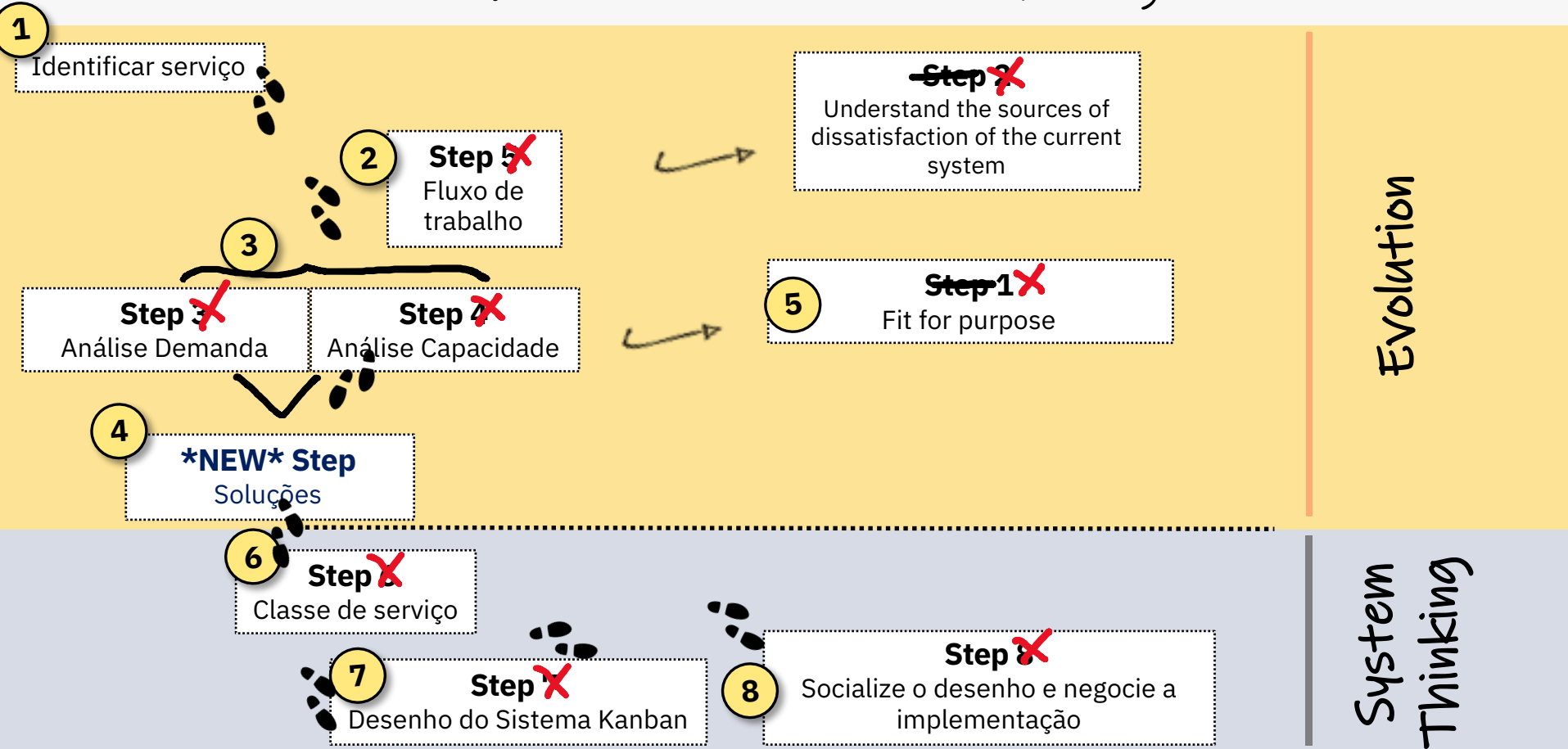
Step 5: Fluxo de trabalho

Step 6: Classe de serviço

Step 7: Desenho do sistema Kanban

Step 8: Socialize o desenho e negocie a implementação

STATIK na transformação ágil



Kanban game

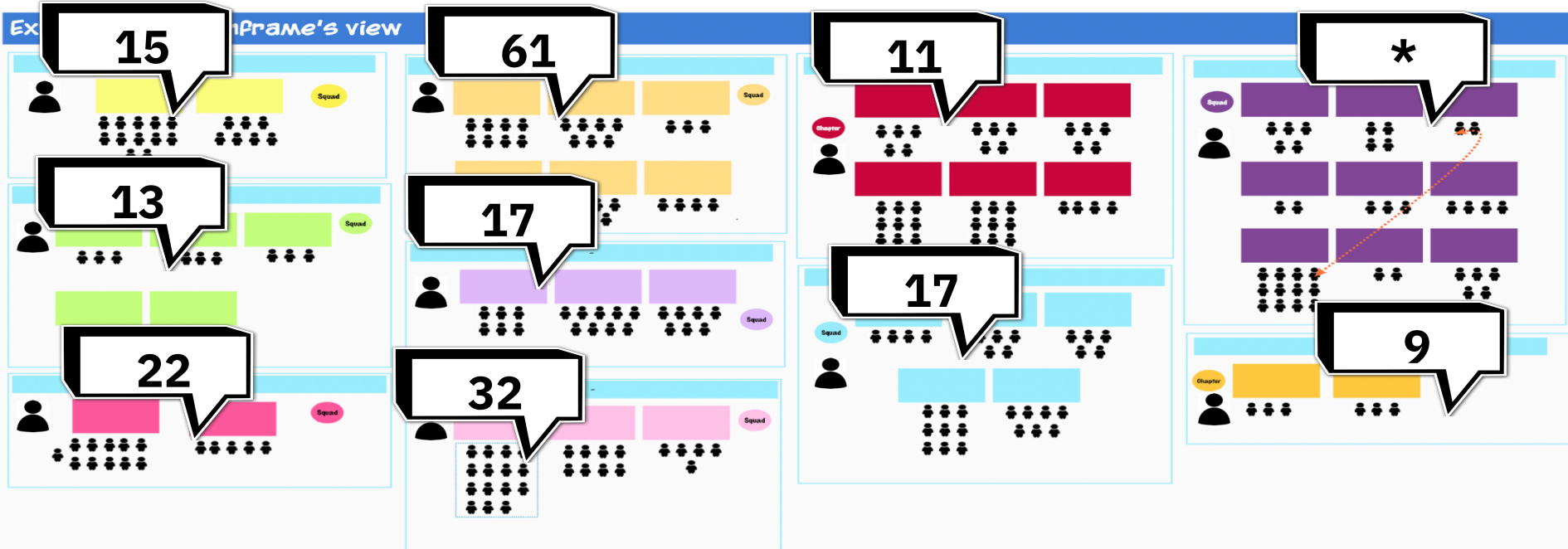
Reforçamos o “por que” de usar o Sistema Kanban através de gameificação com foco na liderança



Identificar serviços

197 serviços identificados

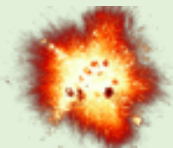
Definido que a análise de cada serviço será feito por Interação (duração de 15 dias)



Evolution

1

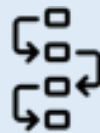
Genesis



- ✓ Criação dos squads de acordo com o direcionamento de Agile for Services
- ✓ Consolidação de lista de serviços

2

Fluxo de trabalho



- ✓ Mapear o processo
- ✓ Indicar hands off
- ✓ Tempo de espera
- ✓ Tempo ativo
- ✓ Pontos de dores

3

Demanda e Capacidade



- ✓ Work type
- ✓ Clientes
- ✓ Volume de demanda
- ✓ Expectativas
- ✓ Lead time

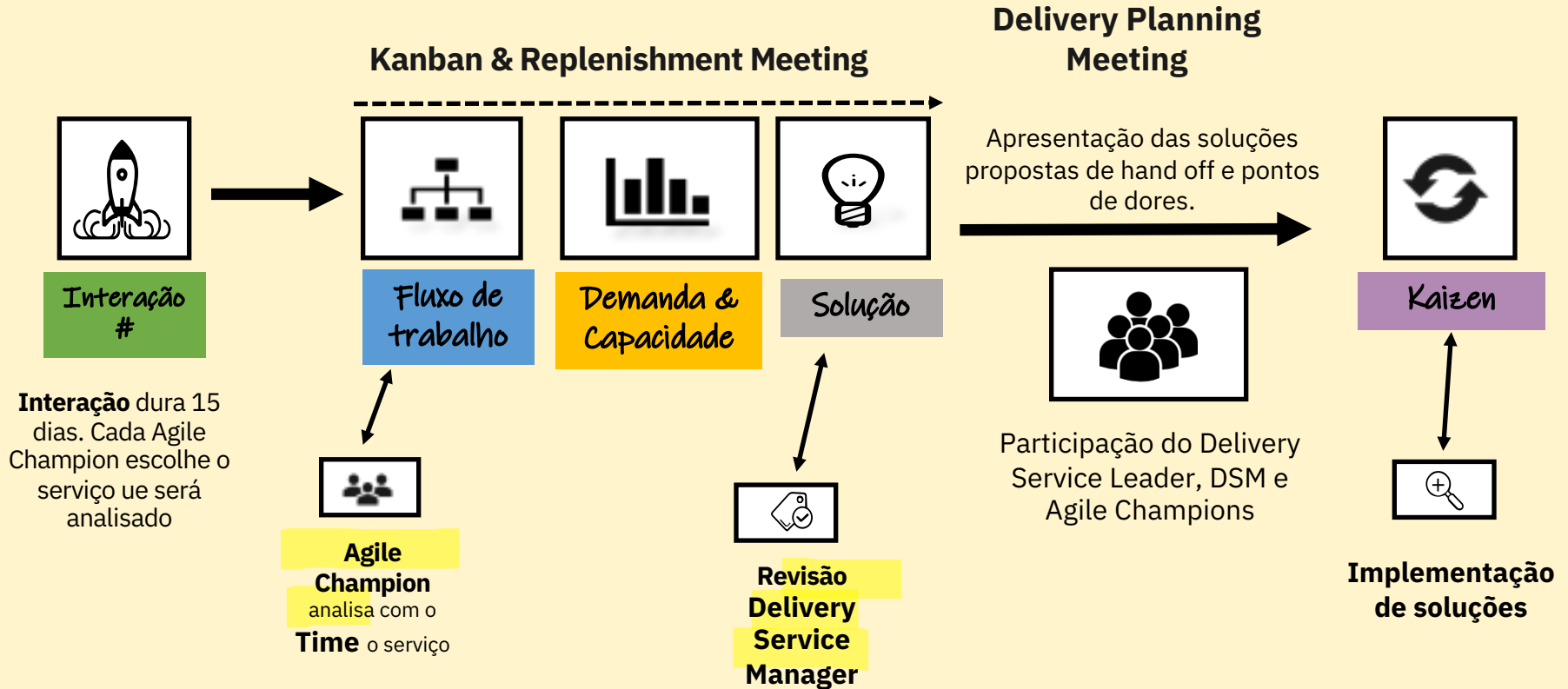
4

Proposta de solução



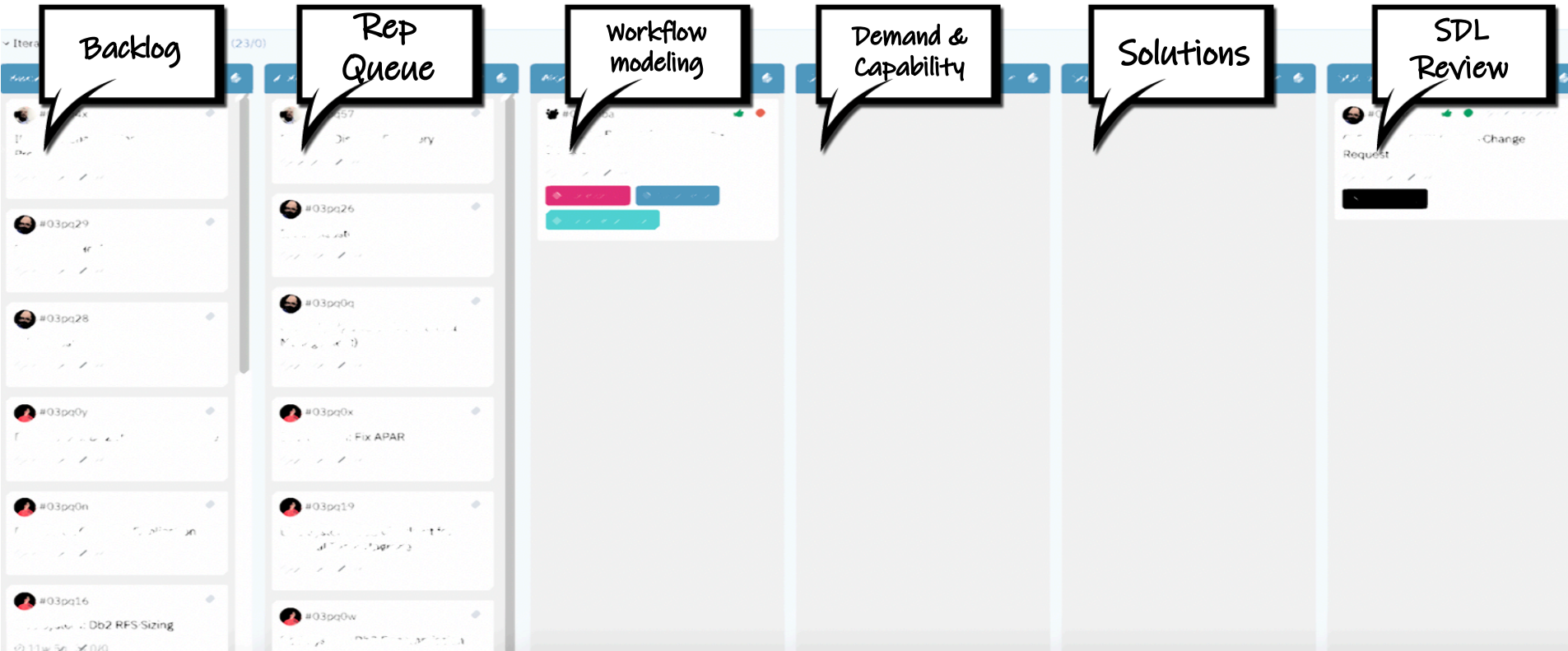
- ✓ Proposta de soluções de melhorias do processo: Automação, melhoria de processo, upskilling e redesenho do time
- ✓ Idea log

Evolution



Quadro Kanban: Evolution

- ☉ Kanban & Replenishment Meeting
- ☉ Delivery Planning Meeting

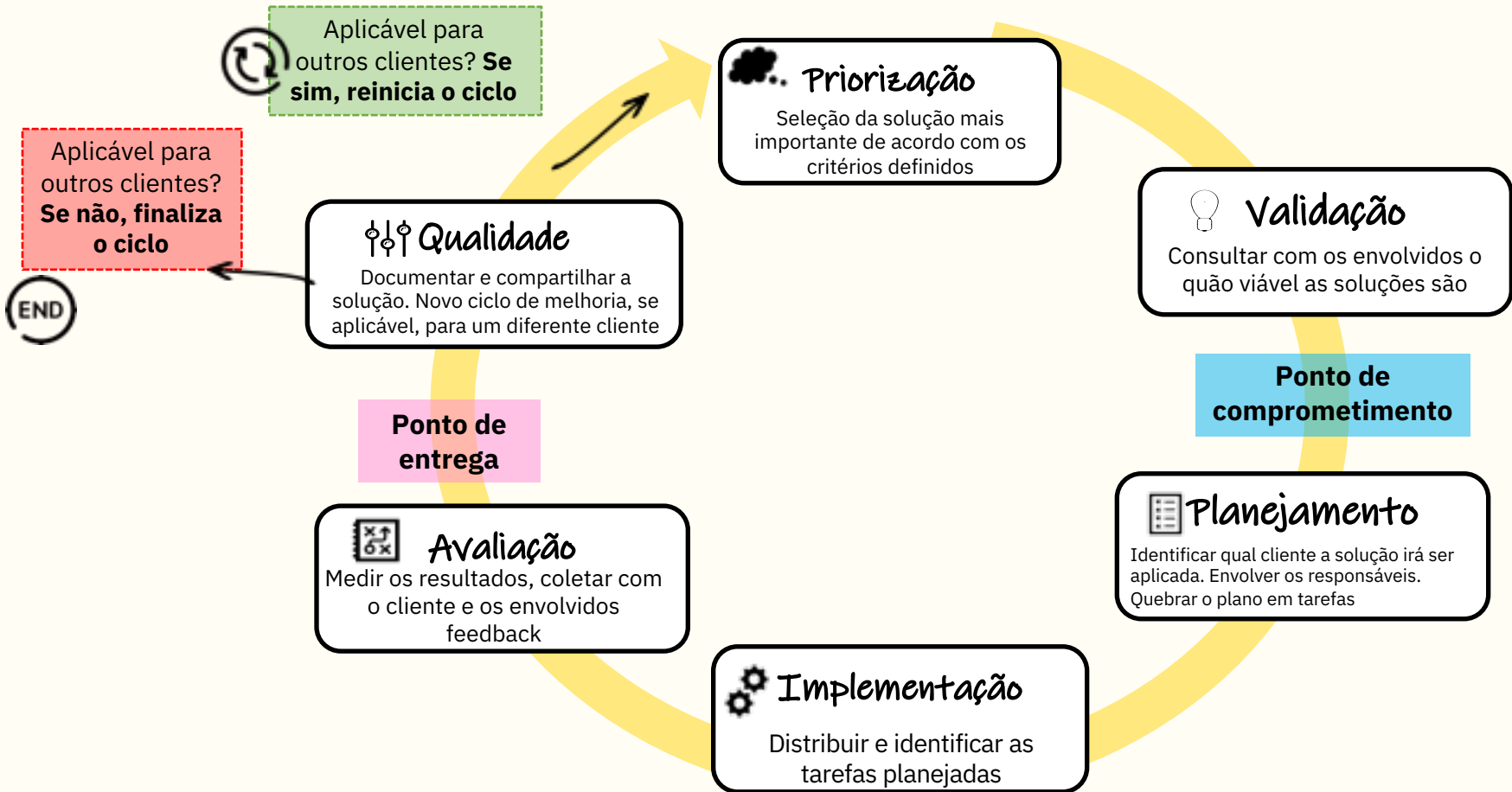


Kaizen

Design Thinking: priorização das propostas de soluções

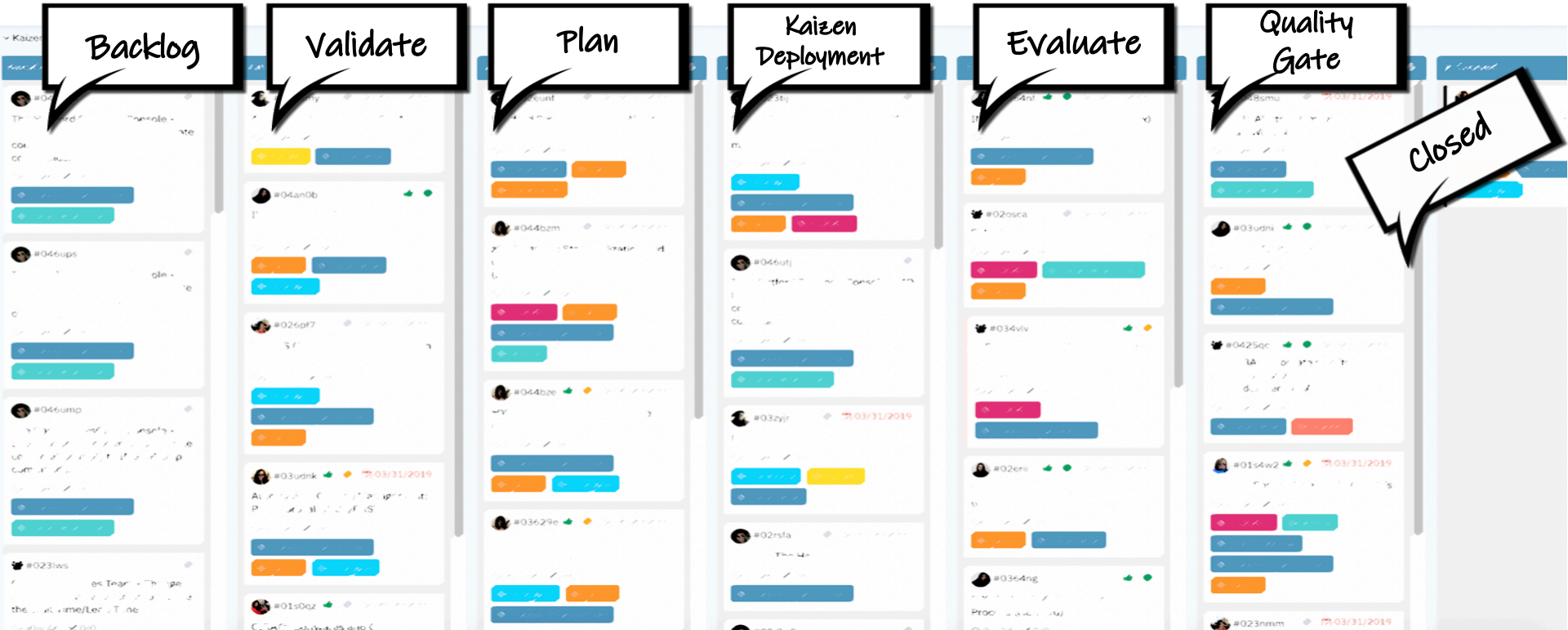


Kaizen: melhoria contínua



Quadro Kanban: Kaizen

- ☉ Kanban & Replenishment Meeting
- ☉ Delivery Planning Meeting



Foco na resolução do problema

1. Tornamos os problemas visuais
2. Descobrimos os pontos de dores
3. Usamos o Kaizen



改善

Melhoria
contínua

System Thinking

5

Fit for purpose /
Satisfação e
insatisfação



- ✓ Expectativa da liderança e cliente
- ✓ F4P score
- ✓ Score satisfaction
- ✓ Time, cliente e liderança satisfação e insatisfação

6

Classe de
serviço



- ✓ Regras de priorização
- ✓ Classe de serviço definida

7

Desenho do
sistema



- ✓ Quadro Kanban
- ✓ Desenho do cartão (MVP)
- ✓ Regras e responsabilidades
- ✓ Cadências
- ✓ Conexão com os quadros (portfolio)

8

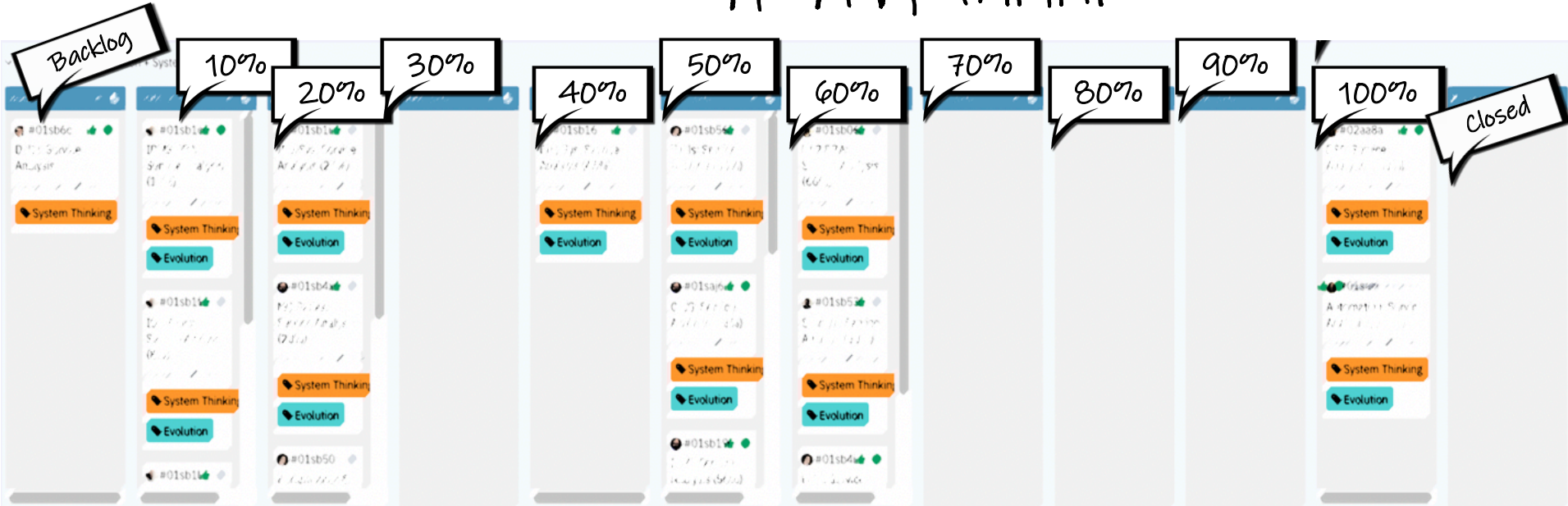
Roll out



- ✓ Aprovação do time, liderança e cliente

Kanban Portfólio

Visualização, gerenciamento e priorização de fluxo na transformação ágil



Management System

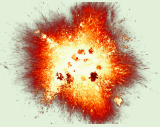
Unidade: 1 serviço por DSM

Interação: 30 dias

WIP: 1 cartão/DSM

Evolution

Genesis



- Criação dos squads de acordo com o direcionamento de Agile for Services
- Lista de serviços

Fluxo do trabalho



- Mapear o processo
- Indicar hands off
- Tempo de espera
- Tempo ativo
- Pontos de dores

Análise de demanda e capacidade



- Work type
- Clientes
- Volume de demanda
- Expectativas
- Lead time
- Previsibilidade

Proposta de solução



- Proposta de soluções de melhorias do processo: Automação
Melhoria de processo
Upskilling
Redesenho do time
- Idea log

Fit for purpose / Satisfação e insatisfação



- Expectativa da liderança e cliente
- F4P score
- Score satisfaction
- Time, cliente e liderança
- satisfação e insatisfação

Classe de serviço



- Regras de priorização
- Classe de serviço definida

Desenho do sistema



- Quadro Kanban
- Desenho do cartão (MVP)
- Regras e responsabilidades
- Cadências
- Conexão com os quadros (portfolio)

Roll out



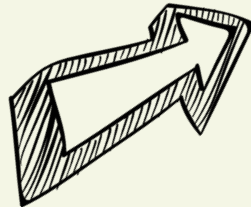
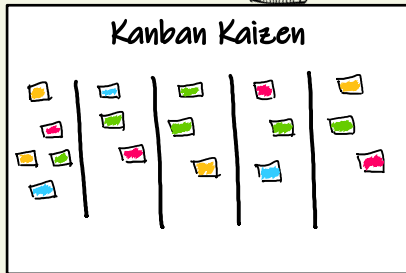
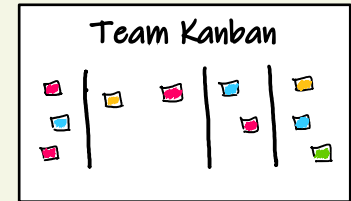
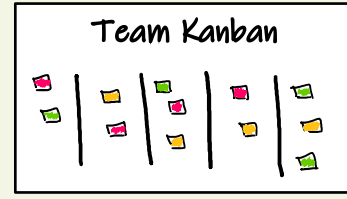
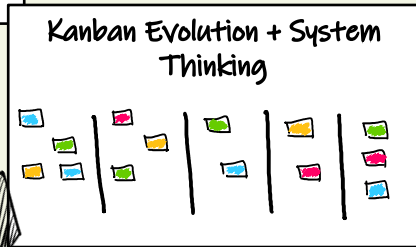
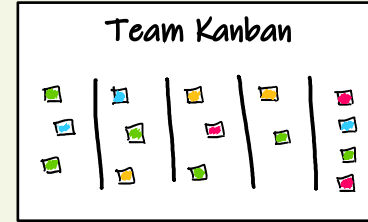
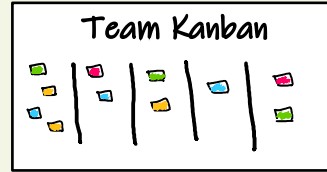
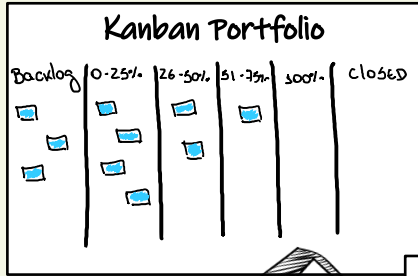
- Aprovação do Time, liderança e cliente

System Thinking



Management System

O Kanban da transformação alimenta o Kanban dos times



- 42 Quadros Kanban criados
- Liderança usando o Kanban
- Kanban Maturity Level 1 - 2

Resultados



47

Squad /
Chapters

Redesenho
realizado após a
análise dos
serviços prestados
e suas
interdependências

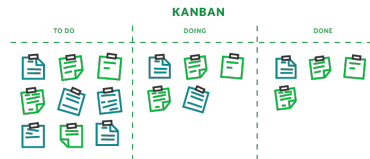


197

Serviços
listados

50%

Serviços
analisados



42

Quadro
Kanban

Todos usando
ferramenta
online



278

Propostas de
soluções de
otimização de
serviço

10%

finalizados



Aumento de NPS na área

O maior dos últimos anos



Serviços
otimizados

Processos padrão,
integrados e
repetíveis



Agile, Design
Thinking e
DevOps
introdução

Novo modo
de trabalhar



Evolução da
maturidade
organizacional

Práticas ágeis
alavancam
competências



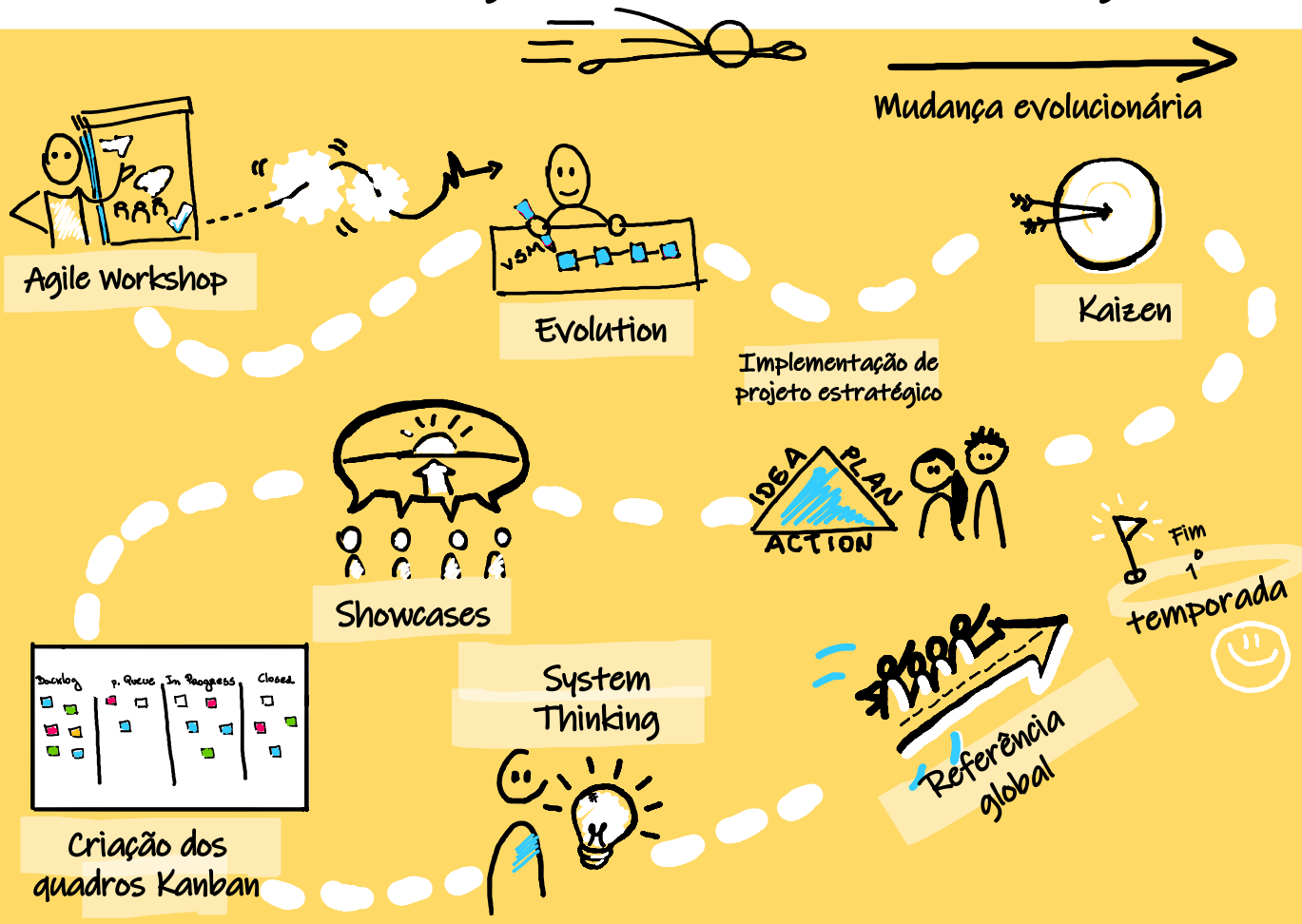
Referência
global

De implementação
ágil na área de
mainframe

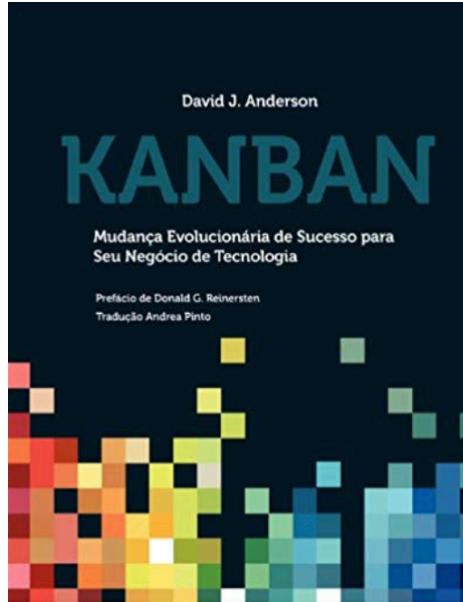


Aumento de eficácia

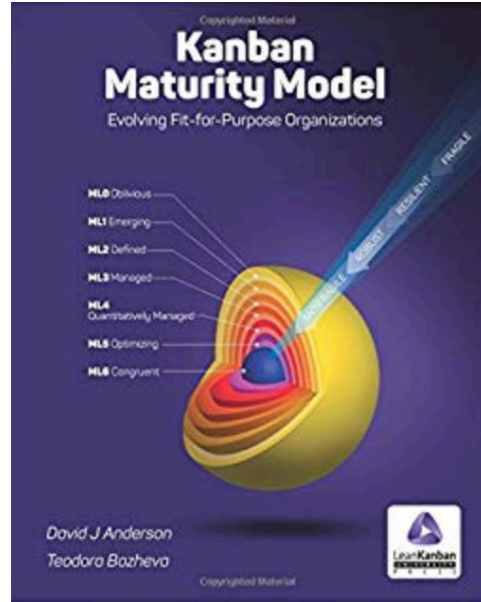
Sistema Kanban como gestor da transformação organizacional



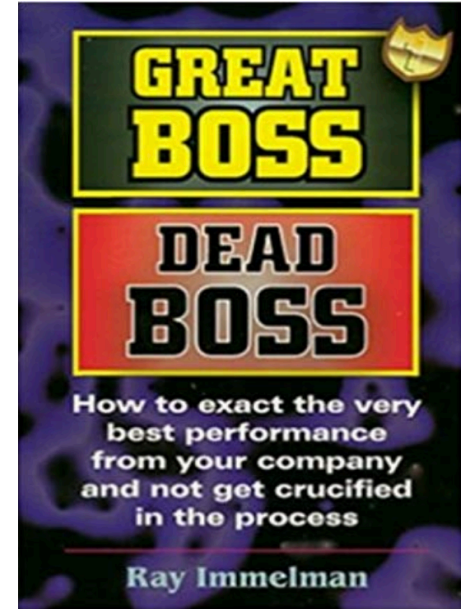
Inspiração



David J Anderson - Kanban:
Mudança Evolucionária de
sucesso para seu negócio de
tecnologia



David J Anderson - Kanban
Maturity Model



Ray Immelman – Great
Boss, Dead Boss



Muito Obrigada



/michellemteodoro



Agile Campinas & Região