



VALUE STREAM

Um time de experiência focado em
fluxo de valor, gerando negócios além
do desenvolvimento de software

Alessandra Rosa | Patrícia Araújo



alearte@gmail.com

Alessandra Rosa
UX Designer

Patrícia Araújo
Product Leader

NAraujo.Pat@gmail.com

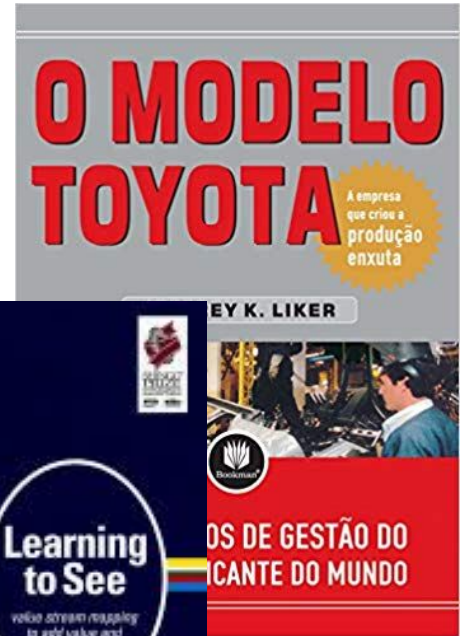
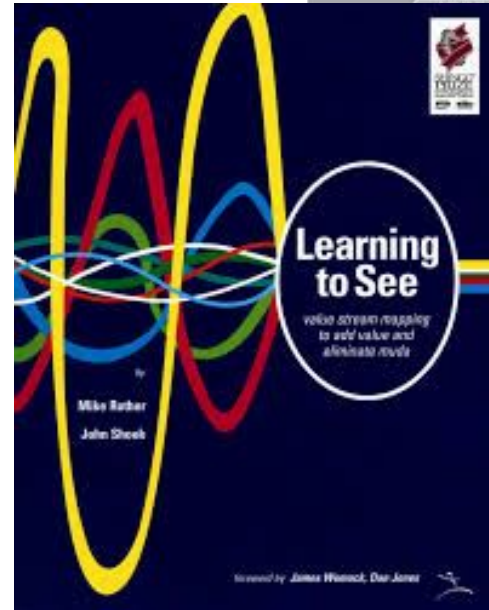


O que é VALUE STREAM

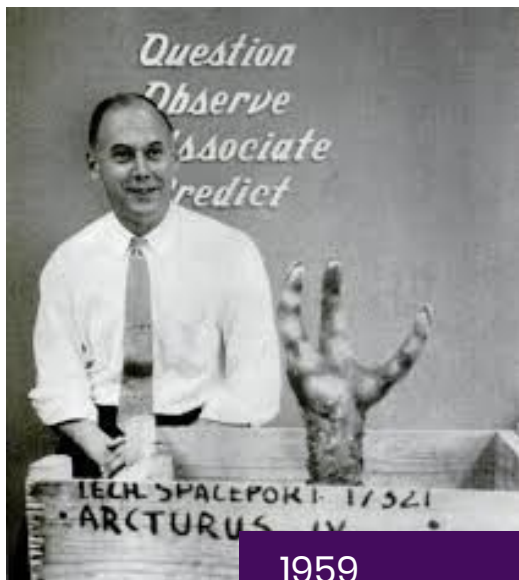
“ Whenever there is a product for a customer, there is a value stream. The challenge lies in seeing it.

Mike Rother & John Shook
Learning to See

”



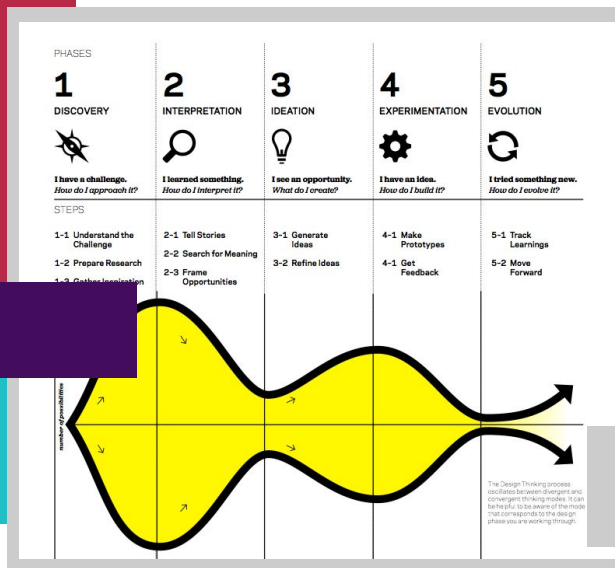
DESIGN THINKING



1959

John E. Arnold
Engenheiro Mecânico

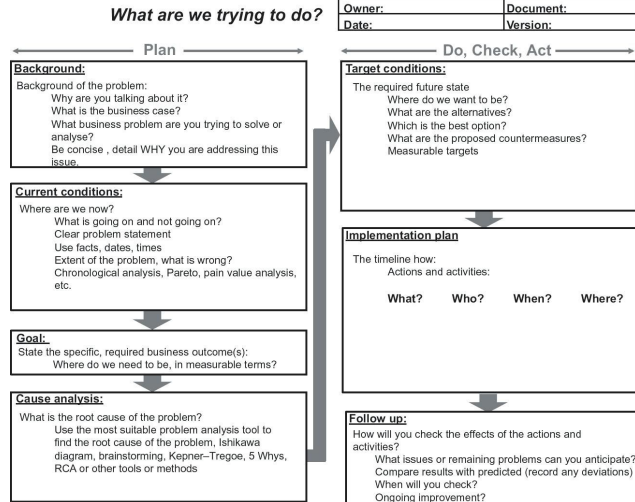
É um processo que estimula a inovação, combinando o método de engenheiros e designers para construir novas soluções com base em artes, ciências sociais e engenharia de negócios.



modelo da
IDEO

A3 | Uma ferramenta de oportunidades

A3 Thinking is a logical and structured approach to problem solving adopted by Lean organizations around the world.



A3 Problem Solving																						
Title	Start Date	Estimated Completion Date																				
Problem Description	Problem Category																					
	Quality	Waste and efficiency																				
	Cost	Health and safety																				
	Delivery	Customer satisfaction																				
Moral	Other																					
Goal	Expected Benefits																					
<p>Cause and Effect and 5 Whys</p>																						
<p>Cause Analysis Summary (Prioritize in order of importance)</p>																						
<p>Owner: _____ Document: _____</p> <p>Date: _____ Version: _____</p>																						
<p>Team members</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">Name</th> <th style="width: 20%;">Role</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			Name	Role																		
Name	Role																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Start Date</th> <th style="width: 33%;">Due To</th> <th style="width: 34%;">Status</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			Start Date	Due To	Status																	
Start Date	Due To	Status																				
<p>Follow-up Actions</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">What?</th> <th style="width: 33%;">Who?</th> <th style="width: 34%;">When?</th> <th style="width: 34%;">Status</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			What?	Who?	When?	Status																
What?	Who?	When?	Status																			

A3 : Sobre que mudança estamos falando?

BACKGROUND

Sobre o que estamos falando e por que?



CONDIÇÕES ATUAIS

Como estamos agora?

O que nos impede? Porque não estamos lá? O que nos suporta, ajuda, apoia?

Problemas e Oportunidades



OBJETIVOS

Qual resultado específico é solicitado/esperado? 1 ano?



ANÁLISE DE IMPEDIMENTOS

Por que há o problema ou a necessidade?

Causas Raízes das principais oportunidades e ameaças



HIPÓTESES DE SOLUÇÃO

PLANO


Priorização de pilares para implantação no Quarter (safety)

ACOMPANHAMENTO

Modelo de PDCA para acompanhamento da iniciativa e do atingimento dos objetivos

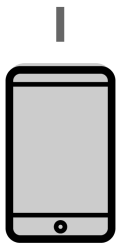


NOSSO CENÁRIO

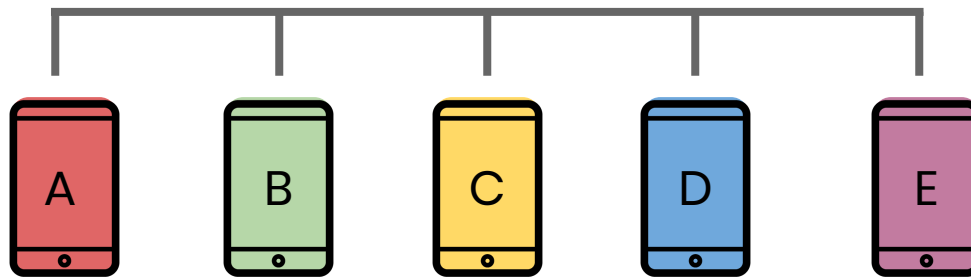
- Cenário hierarquizado
 - Cultura top down
 - Pouca autonomia
- 

ENTENDIMENTO profundo do problema


CONCORRENTE
FINTECH




MARCA



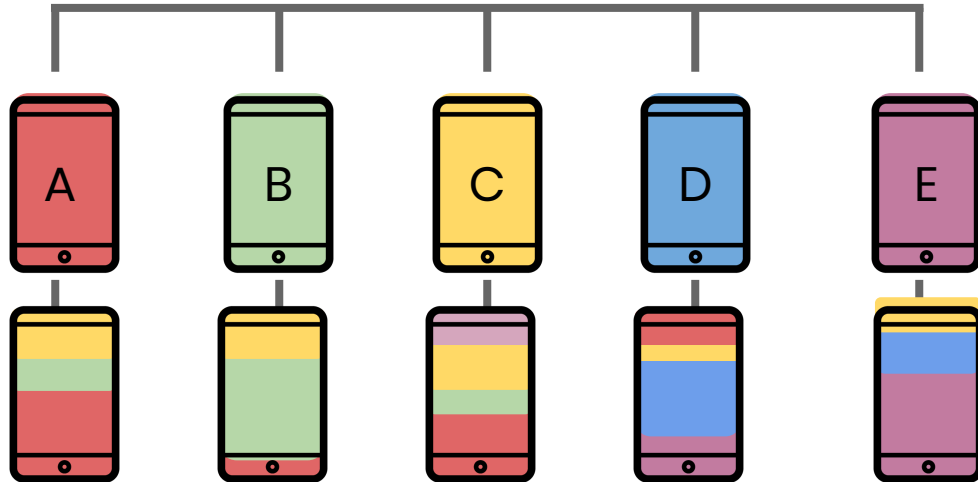
ENTENDIMENTO profundo do problema

Cliente espalhados por vários segmentos

Custos de comunicação

Comportamentos sem padrão (anomalias)

Lead time muito grande!



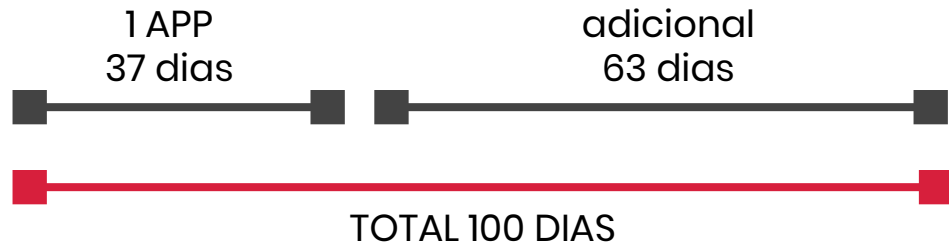
ENTENDIMENTO profundo do problema

Cliente espalhados por
vários segmentos

Custos de
comunicação

Comportamentos sem
padrão (anomalias)

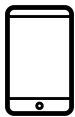
**Lead time muito
grande!**



O TIME



1 squad lead
2 UX
1 UI



1 Representante de cada segmento



1 Segurança da informação
1 Arquiteto de sistemas



1 CRM (oi sumido!)
Ele nunca ia às reuniões, até começarmos a fazer barulho



1 Gerente de produto
Foco novas oportunidades



Desdobramentos do BACKLOG


BACKLOG é onde se mapeia **PROBLEMAS** e não requisitos

BLUEPRINT mapa com todos os touchpoints de serviços como foco em entender como deve munir a sua equipe para minimizar impactos negativos

HIPÓTESES E SOLUÇÕES criando metas e KPIs para entender sobre sucessos e fracassos

DÉBITO TÉCNICO ou **ESTRUTURAL**





O PROBLEMA precisa incomodar

Gestão a vista focada em OUTCOME e não outputs


Situation Wall

Gestão visual / gestão a vista

Qual problema esta sendo resolvido

Deixa todo mundo na mesma página

A estratégia e como a solução está sendo criada

- o que ele precisa ter, como ele deve ser, quando atualizar?
 - onde deve estar localizado
- 

O que deu CERTO?



- Time de Experiência
- Mitigação de erros na jornada
- Backlog de problemas
- A3 se mostrou assertivo
- A Importância de ter o cliente à mesa (nem sempre os números convencem)
- Quando for apresentar uma ideia, sempre contextualize! Nem todos na mesa de decisão foram a campo com você!
- Iterar - iterar - iterar (as coisas vão mudando enquanto acontecem)
- Apresentar aos poucos e ter aprovações constantes - empatia com o stakeholder

APRENDIZADOS, nem tudo são flores!



- Baixa autonomia afeta Intra empreendedorismo
- Nem sempre o "modernoso" que está no mercado é o que o seu cliente quer (ele precisa saber que está no seu app)
- Alguma coisa é melhor que nada (Uma pesquisa quali, é melhor que nada)
- Confiança no time leva tempo, só pode ser provada com fatos e trabalho duro (começa com pouco e vai mostrando resultado e ganhando a confiança deles)
- Empatia com o stakeholder