

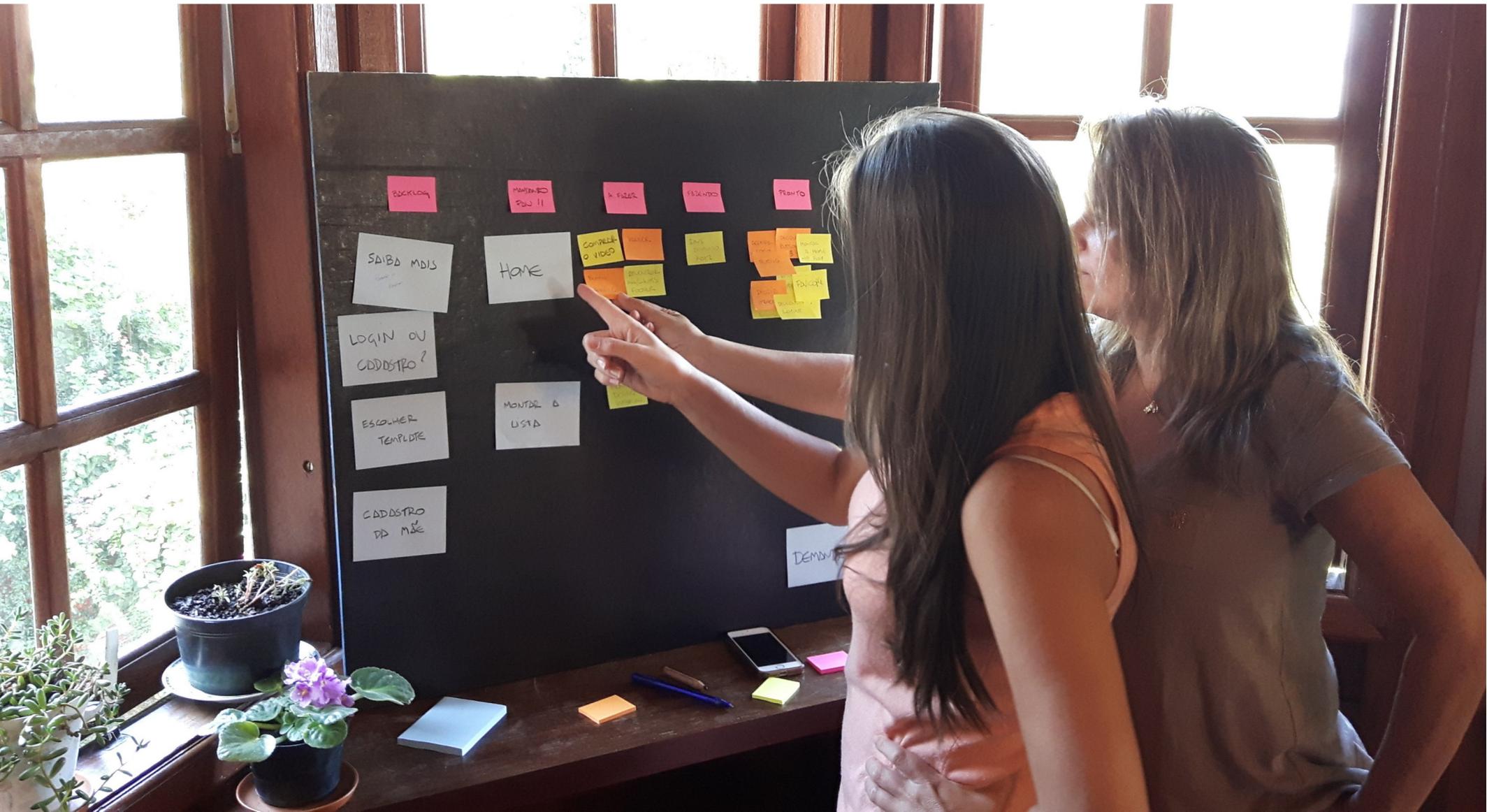
# STATIK



Aspercom

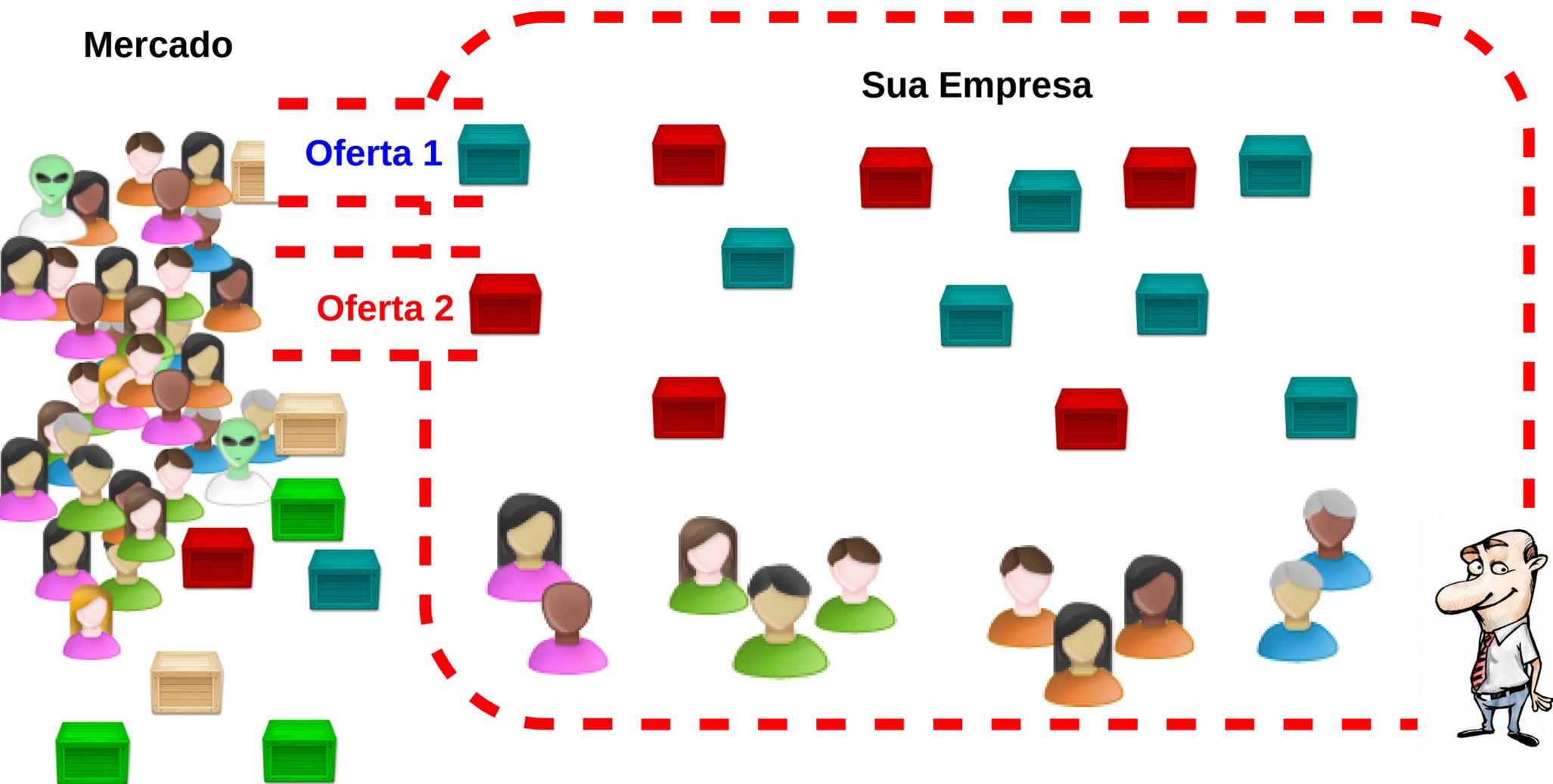


LeanKanban  
UNIVERSITY

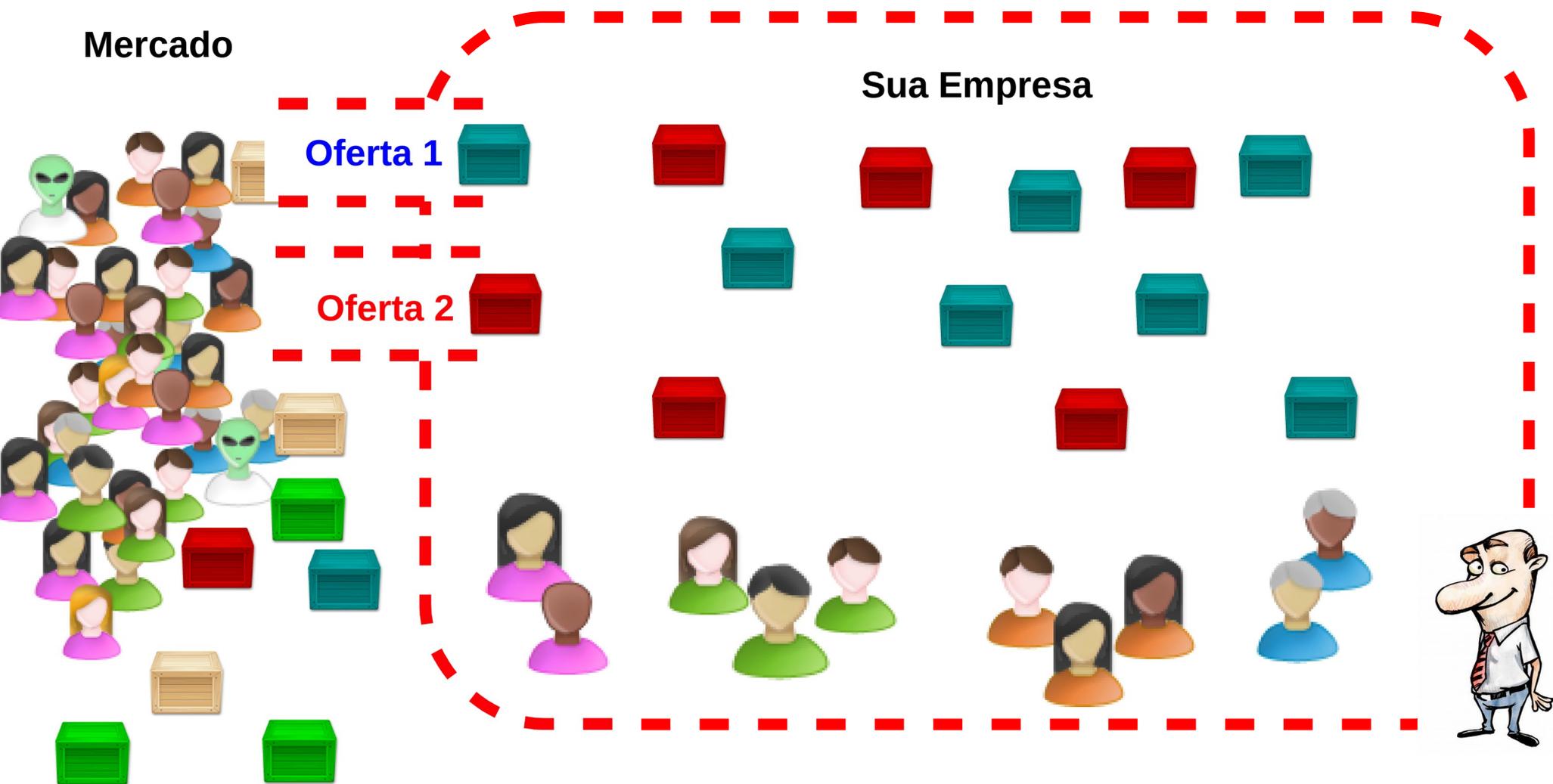




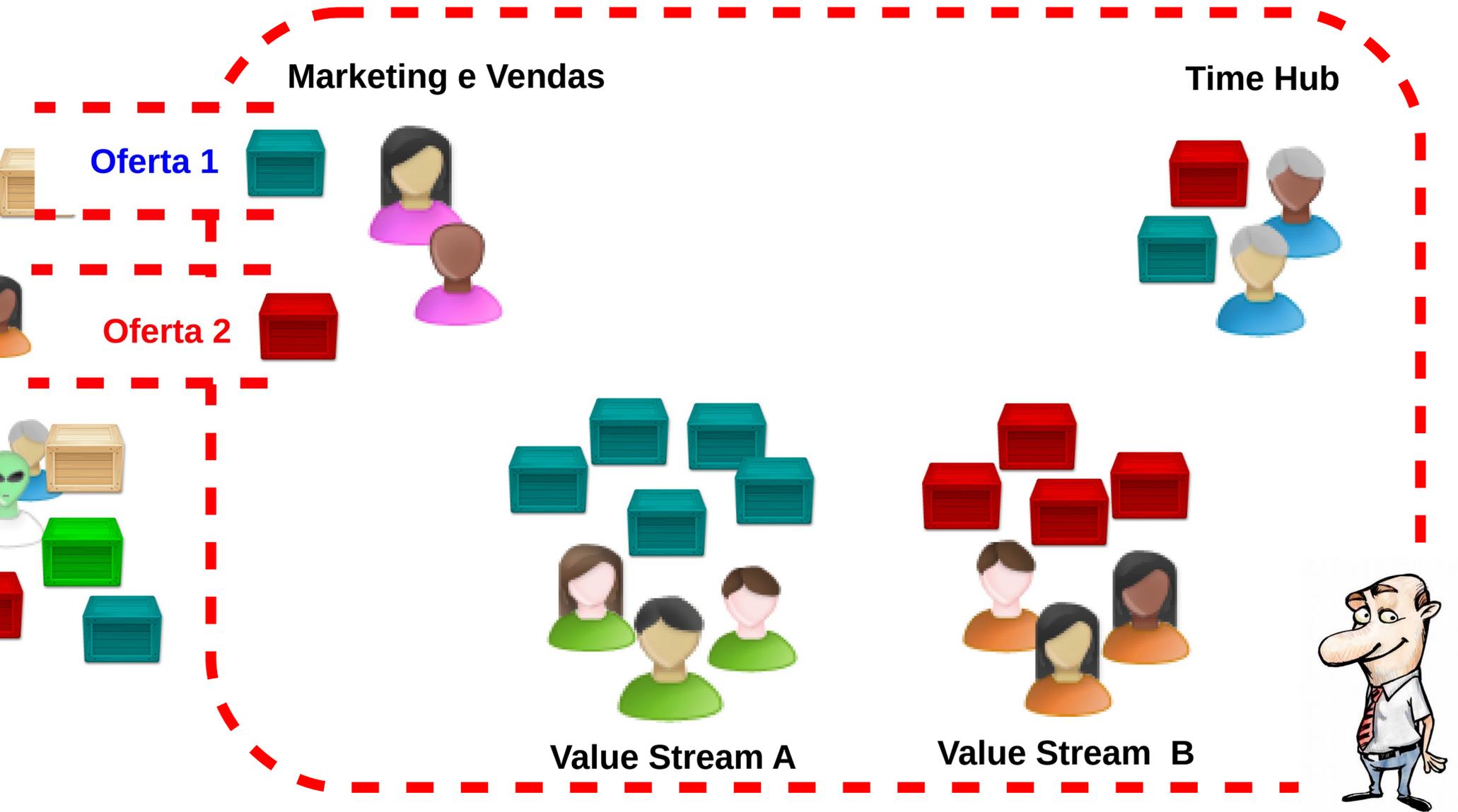
# Knowledge Work é Orientado a Serviços



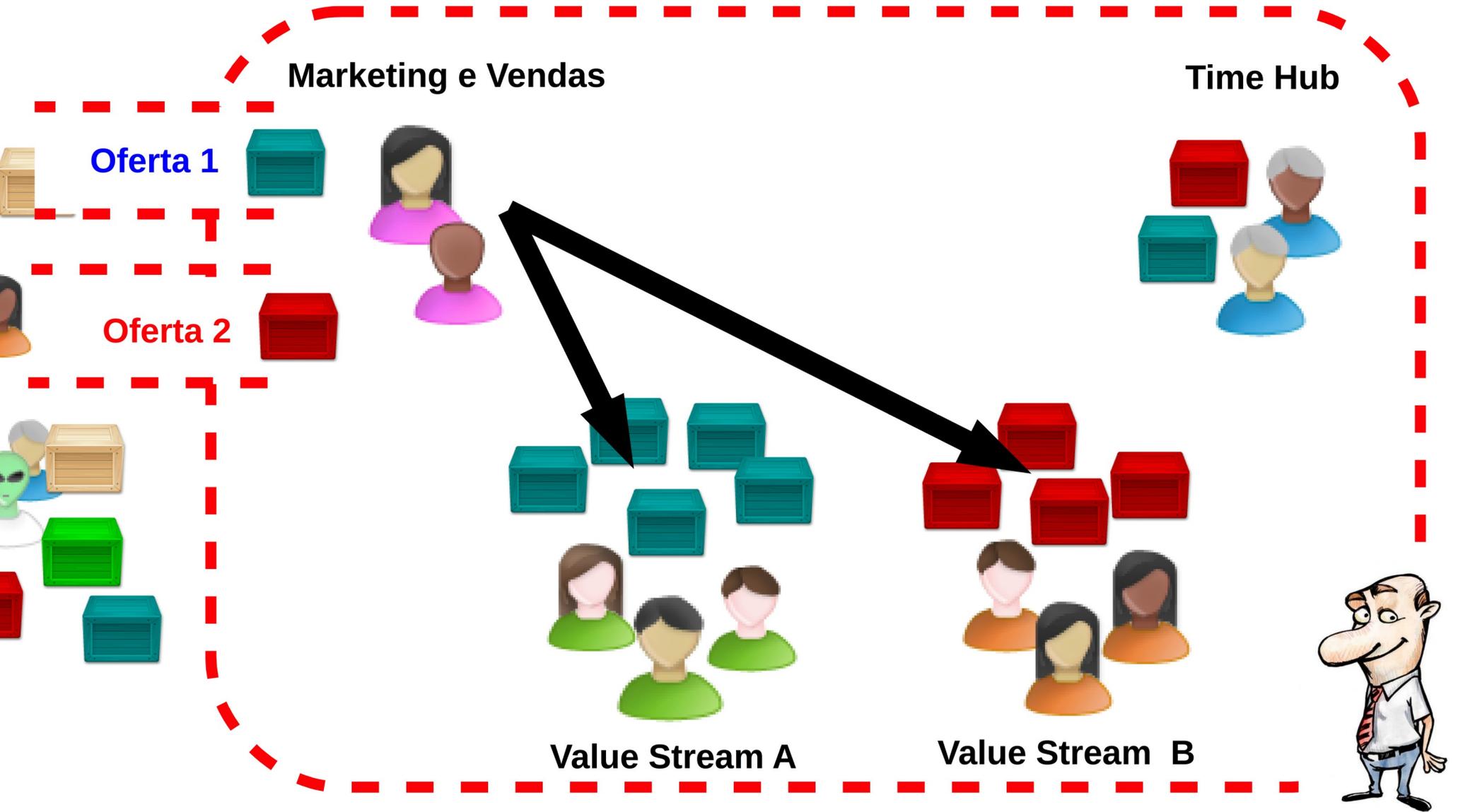
# Knowledge Work é Orientado a Serviços



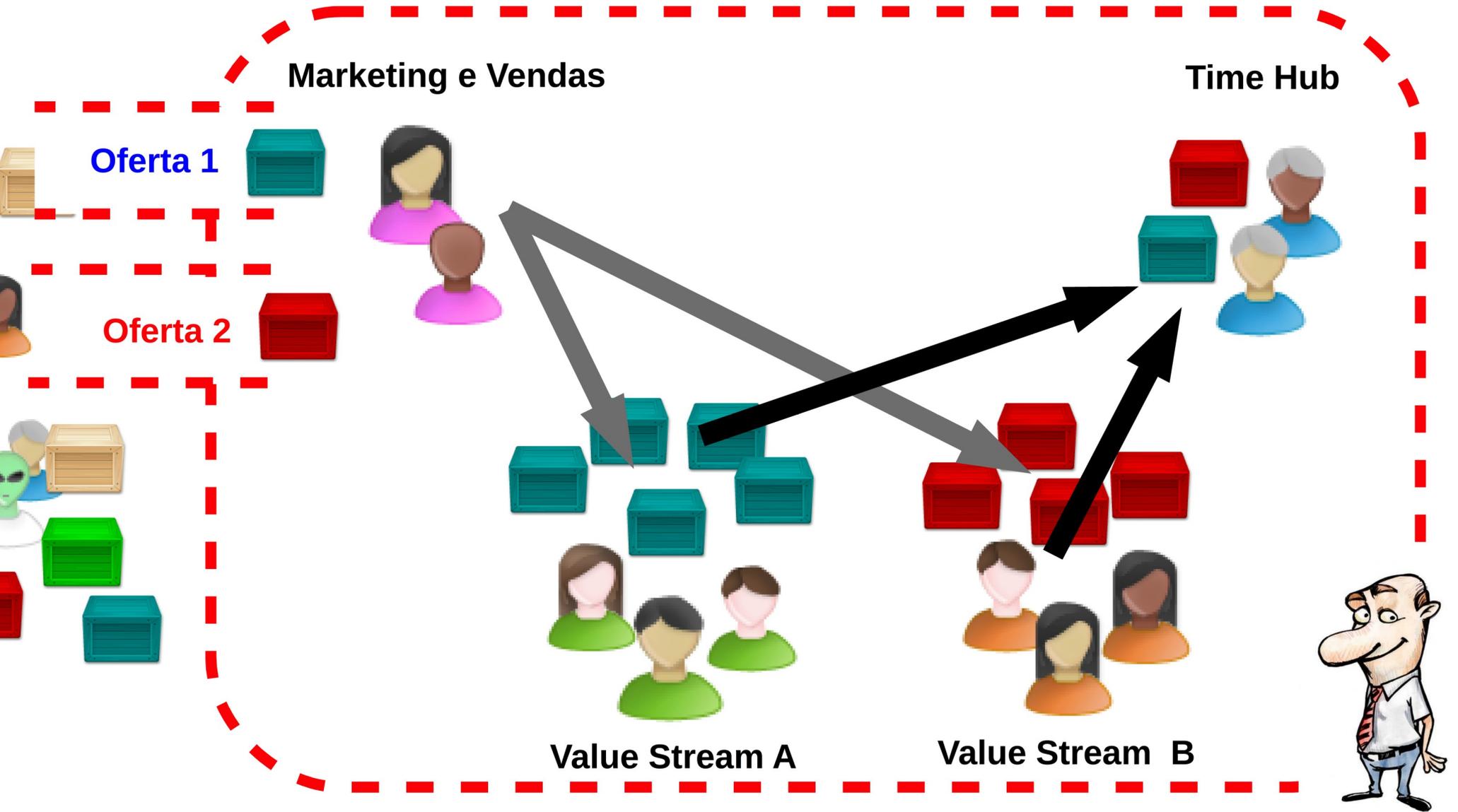
# Dentro da sua Empresa



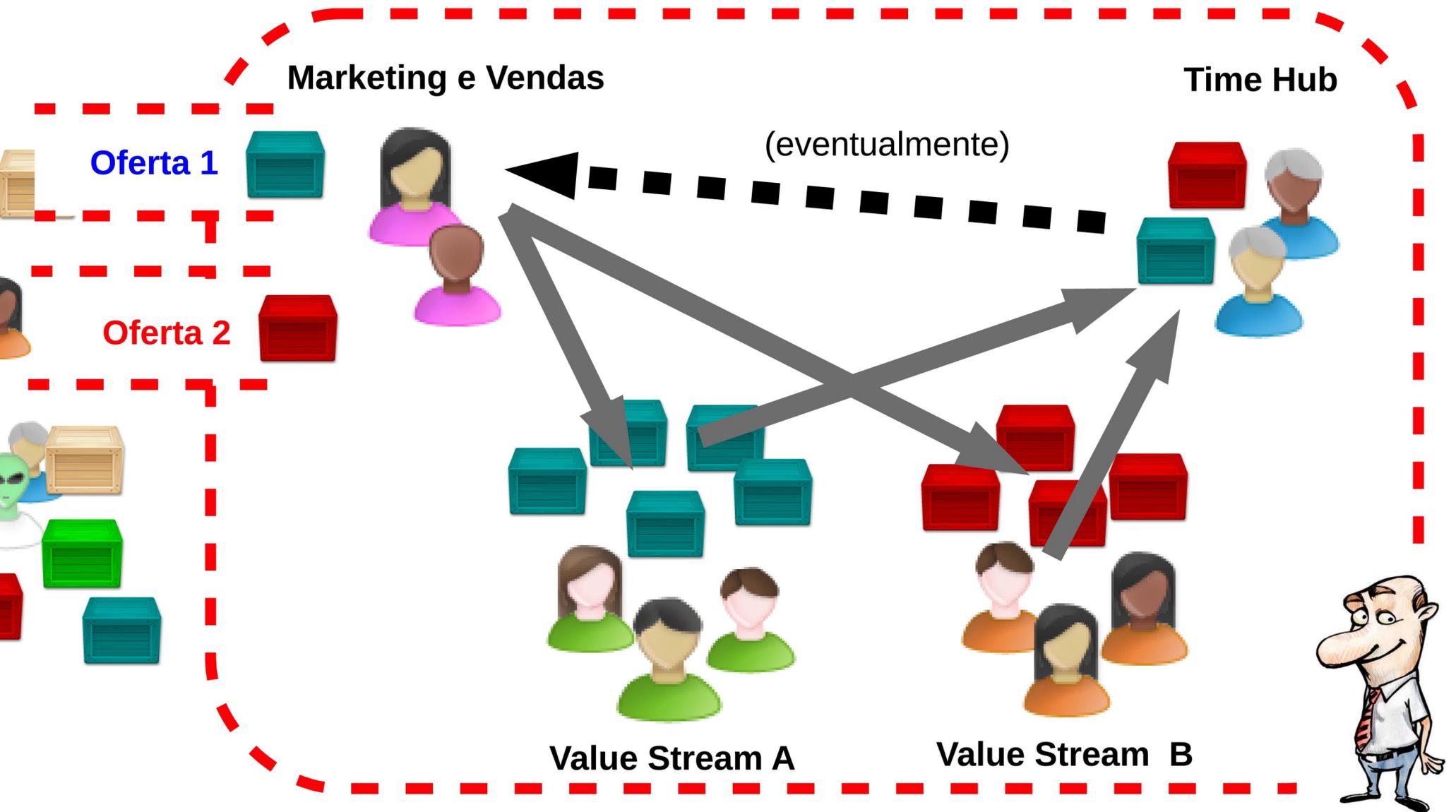
# Dentro da sua Empresa



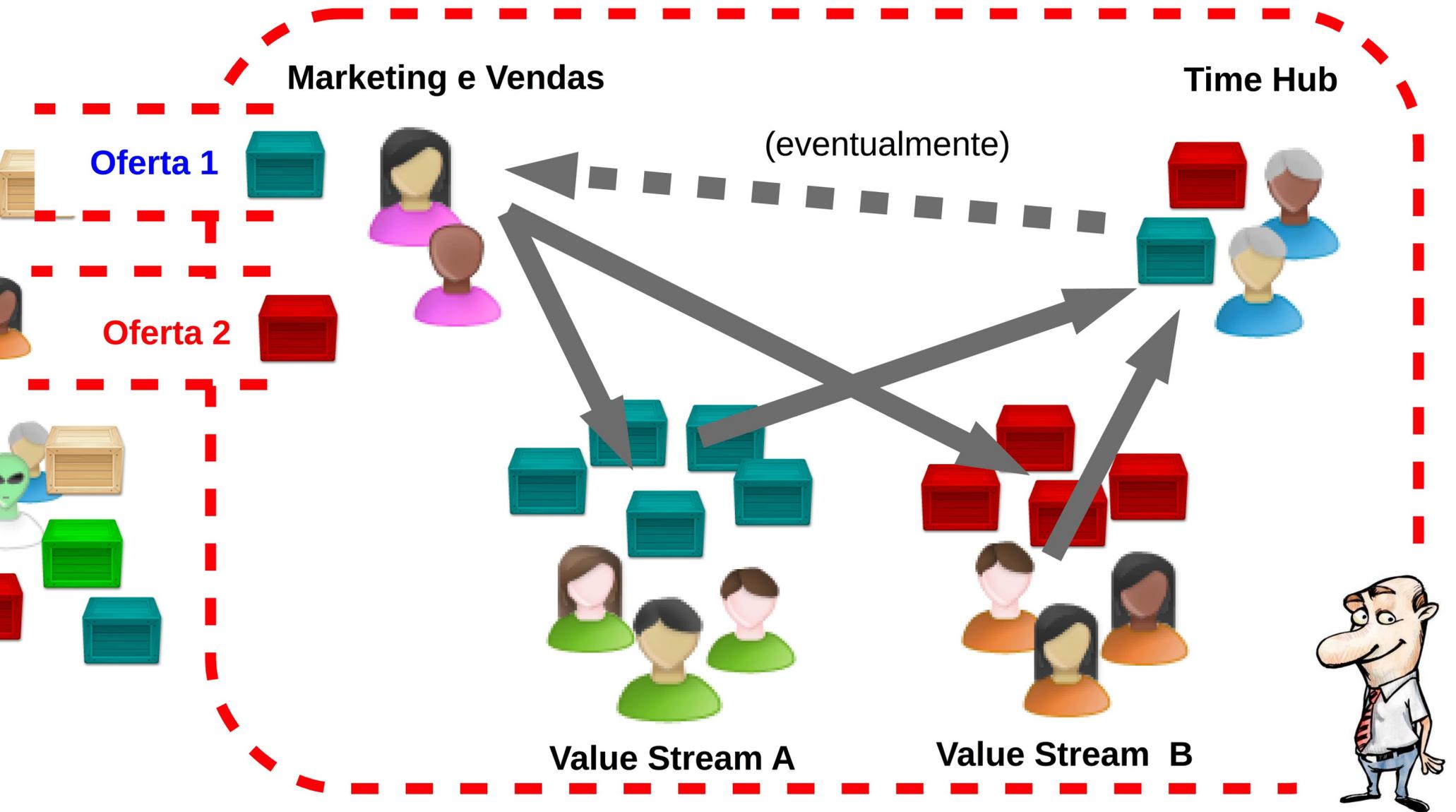
# Dentro da sua Empresa



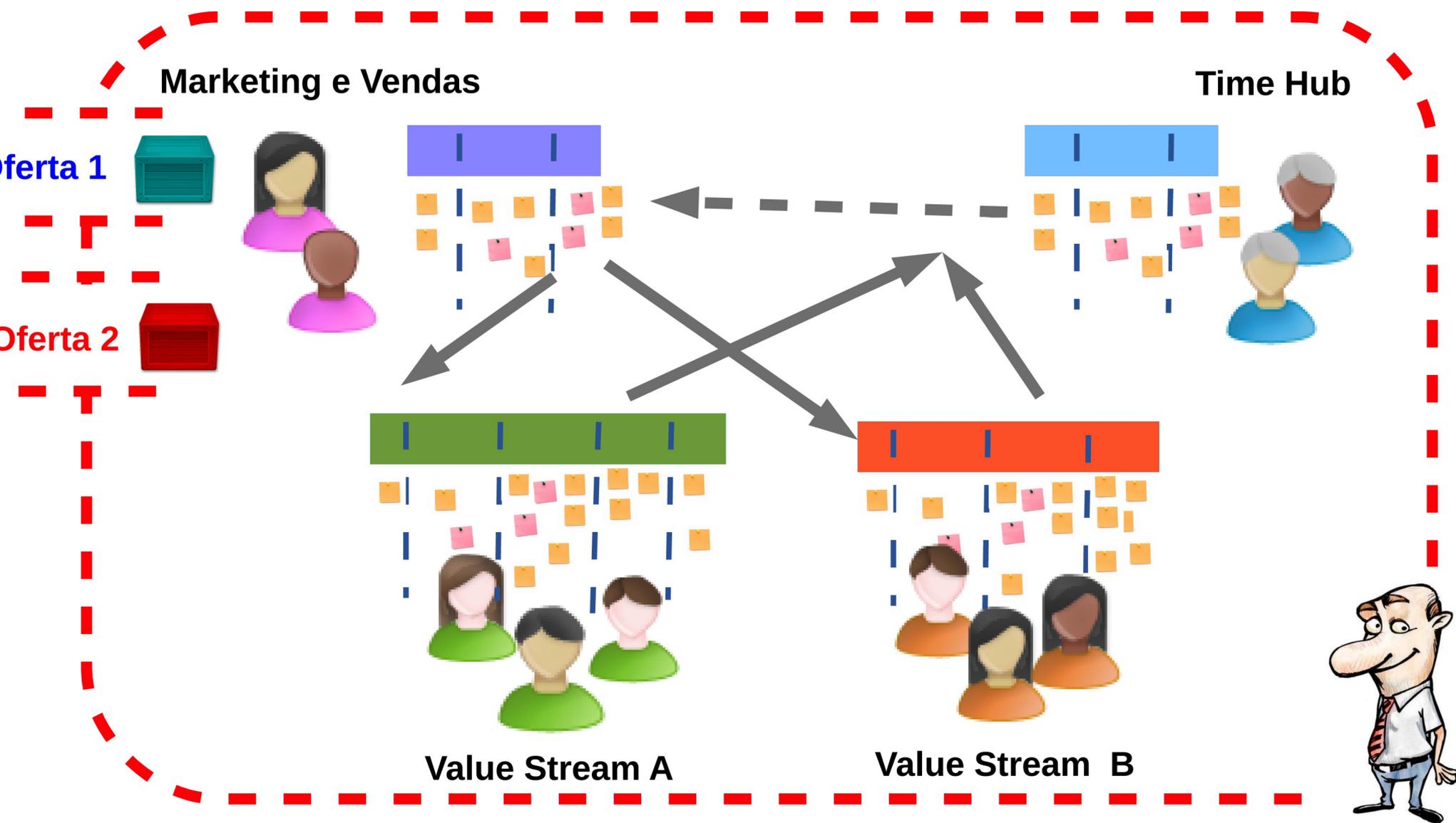
# Dentro da sua Empresa



# Como gerenciar isso????



# KANBAN NÃO É UM MÉTODO “TEAM LEVEL”



# Kanban Method

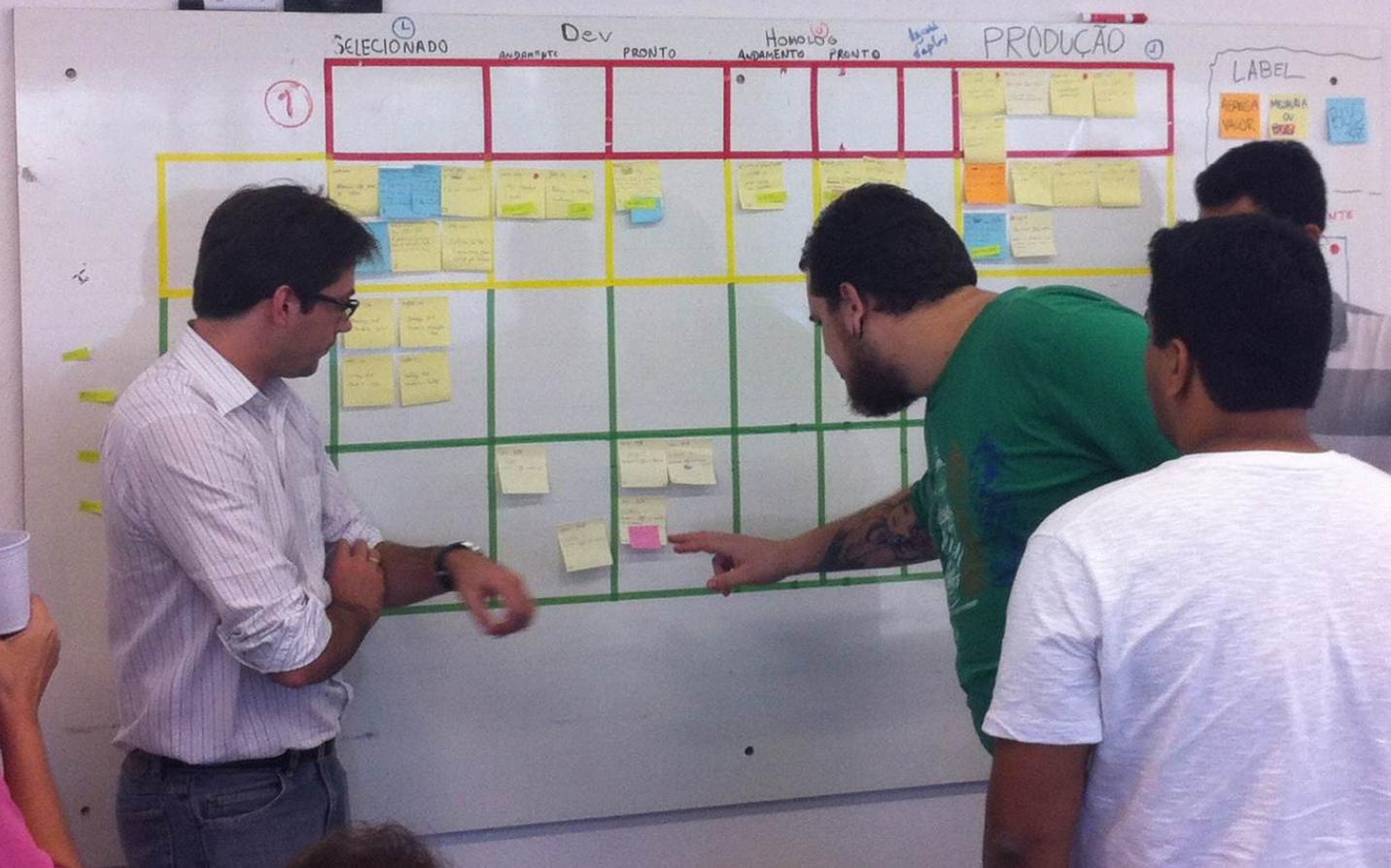
## Princípios de Entrega de Serviços

**Compreenda e foque-se nas necessidades e expectativas do seu cliente**

**Gerencie o trabalho e deixe as pessoas se auto organizarem ao redor dele**

**Sua organização é um ecossistema de serviços interdependentes guiados pelas suas políticas, reflita regularmente a eficácia deles e melhore-os**





Two men are standing on the left side of the whiteboard, looking at the board. One man is wearing glasses and a dark jacket.

A woman in a pink long-sleeved shirt is standing in the foreground, holding a white cup and looking towards the whiteboard.

A man in a light blue striped shirt and glasses is standing in the middle, looking at the board and pointing towards the 'Pronto' sub-column of the 'Dev' stage.

A man in a green t-shirt is leaning over the board, pointing at a sticky note in the 'Pronto' sub-column of the 'Dev' stage.

A man in a white t-shirt is standing in the foreground, looking at the board.

A man in a grey and white striped shirt is standing behind the man in the white t-shirt, looking at the board.

A man in a dark t-shirt is standing on the far right, looking at the board.

A man in a black t-shirt is sitting in the foreground, looking at the board.

A desk in the foreground has a white mug, a smartphone, and some papers on it.

# Cliente de E-Commerce

(manutenção e novas funcionalidades)

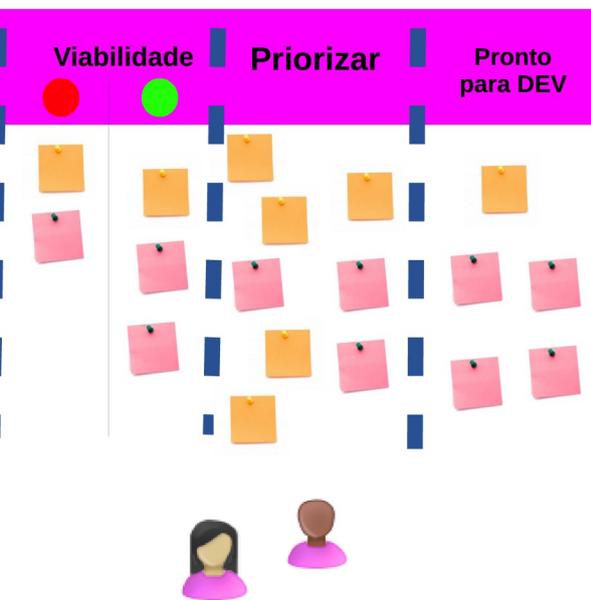
## 1. Precisamos Previsibilidade e nosso planning é dispendioso

*12-15 pessoas numa sala por 4 horas  
2 horas de Planning Poker torra o saco  
“nunca cumprimos a Sprint”*

## 2. Temos que lidar com urgências!

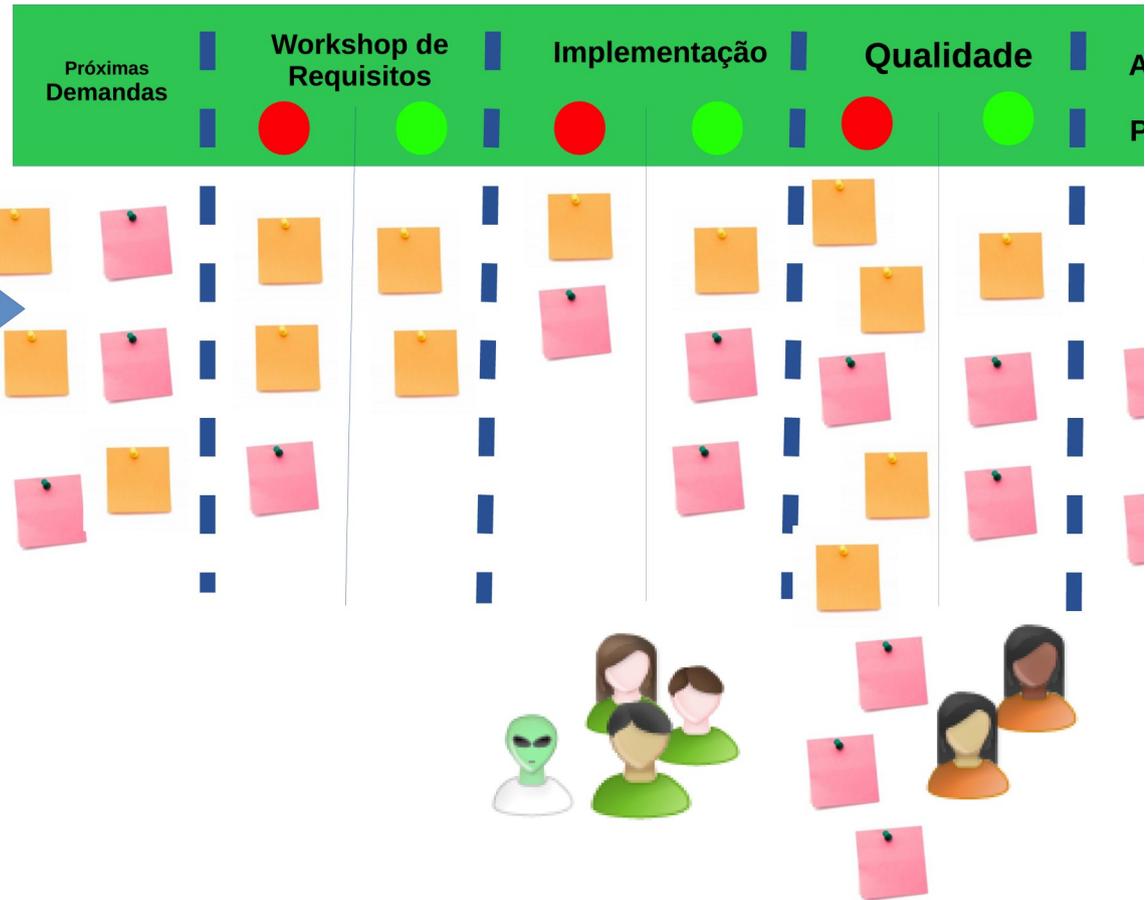
*O negócio deles era dinâmico  
Surgiam novas necessidades dentro da Sprint  
Por isso o planning estava desacreditado*

# KANBAN DE PRODUTO (negócio)



AN

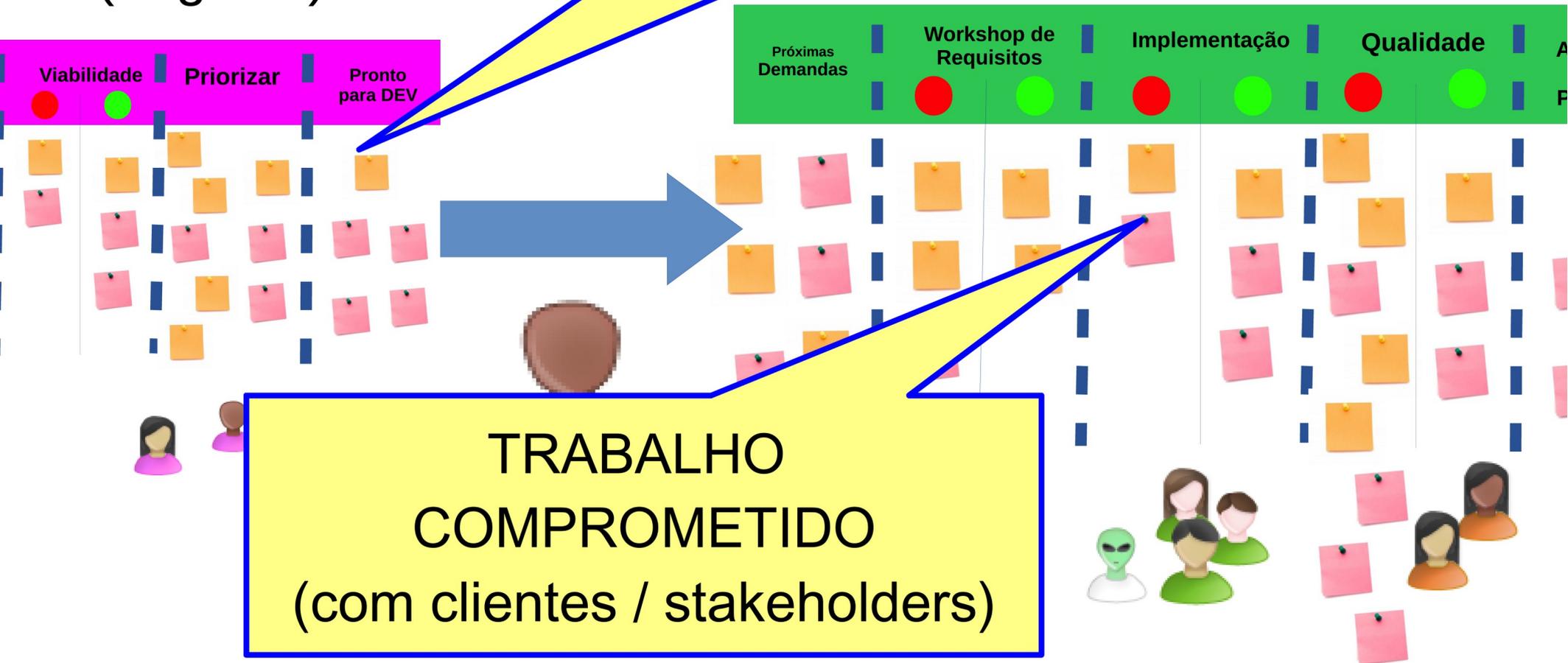
# KANBAN DE TECNOLOGIA (desenvolvimento)



KANBAN DE  
PRODUTO  
(negócio)

NUVEM DE IDEIAS

DE TECNOLOGIA  
(desenvolvimento)



2

3

2

Próximas Demandas

Implementação

Qualidade

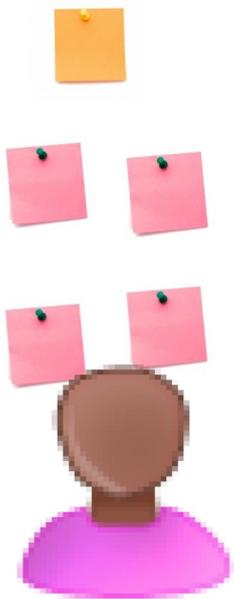
Aguardando DEPLOY

Produção

Pronto para DEV

2

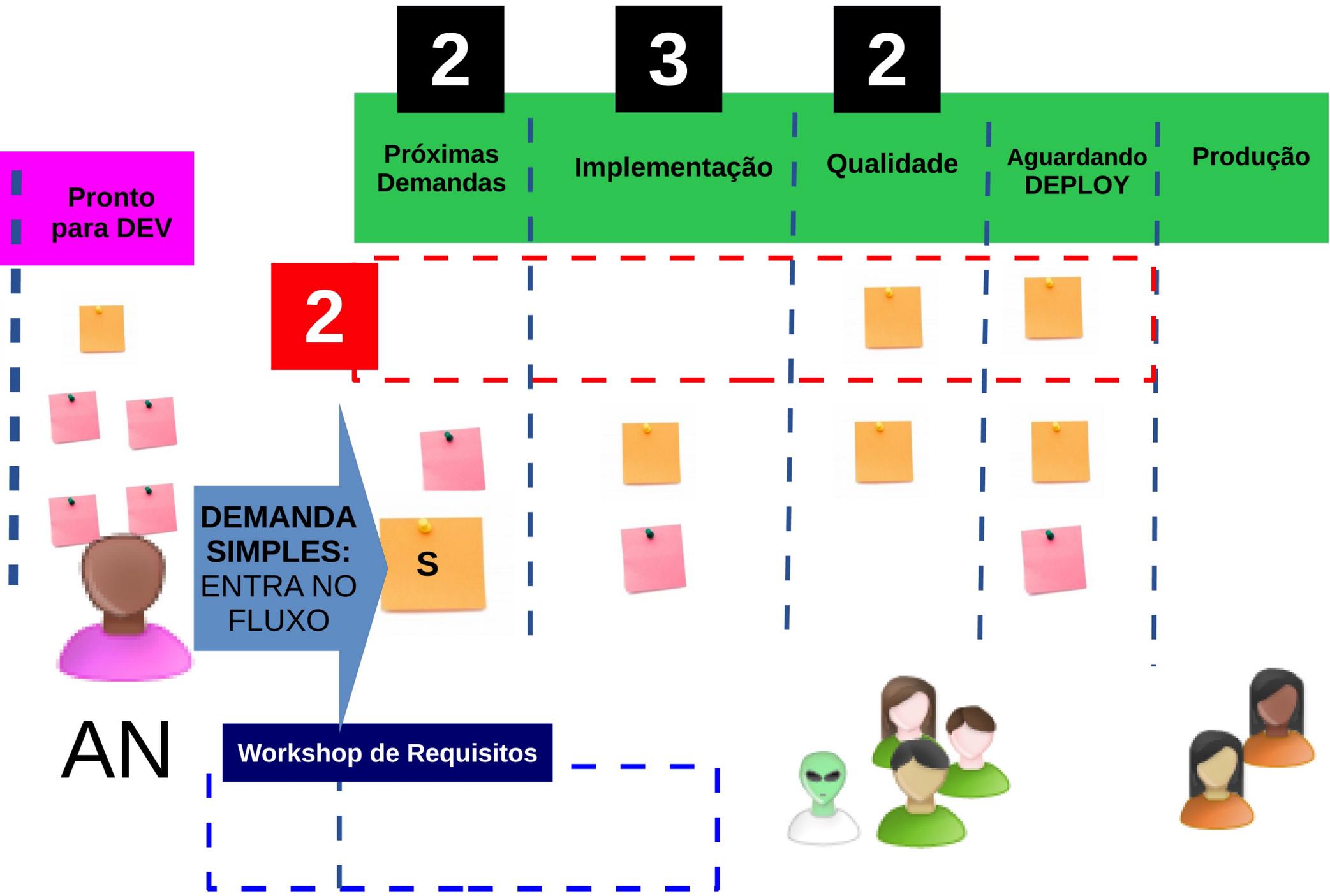
RAIA DE URGENTES

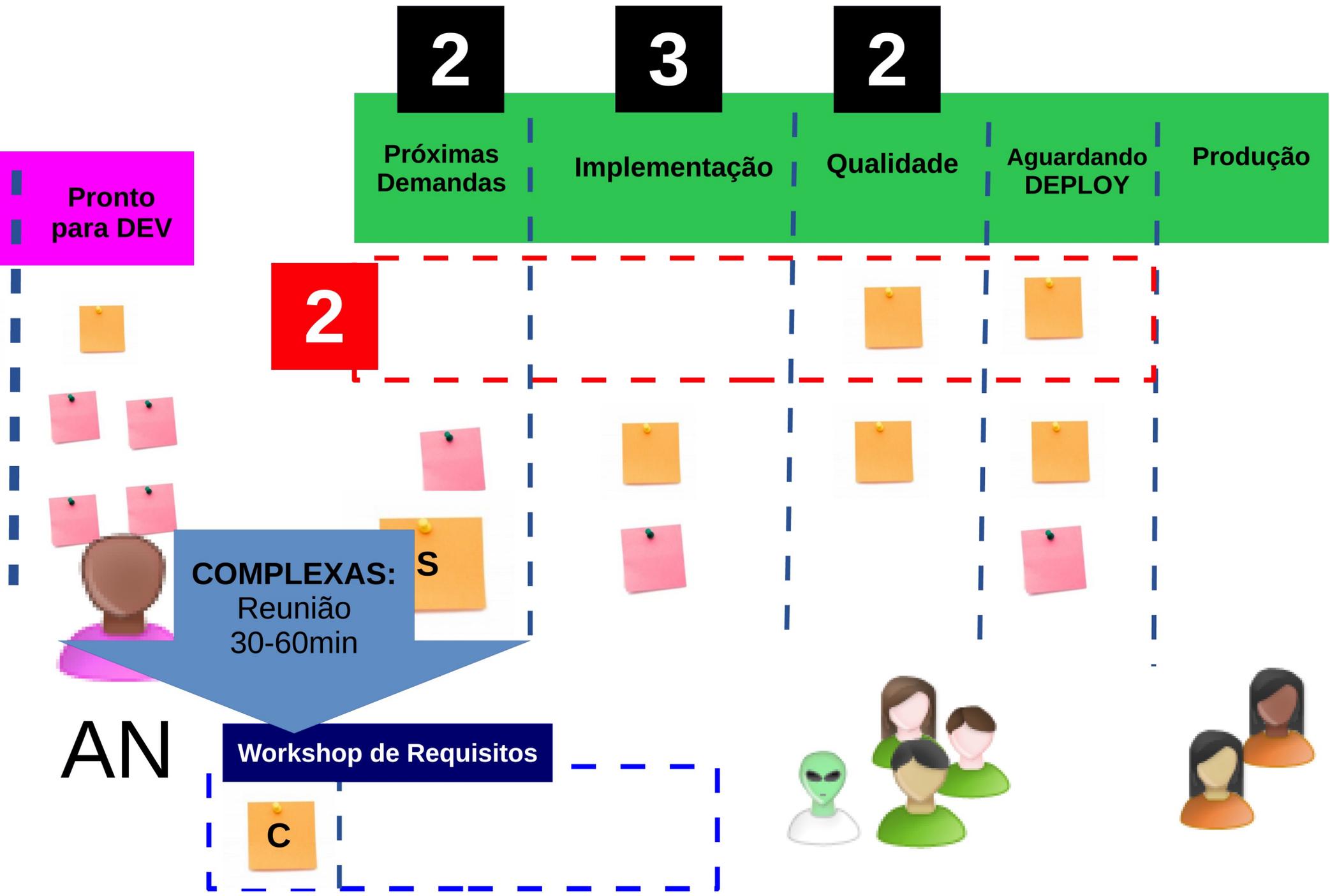


AN

Workshop de Requisitos







2

3

2

Próximas Demandas

Implementação

Qualidade

Aguardando DEPLOY

Produção

2

**COMPLEXAS:**  
Reunião  
30-60min

S

AN

**Workshop de Requisitos**

C



Pronto para DEV

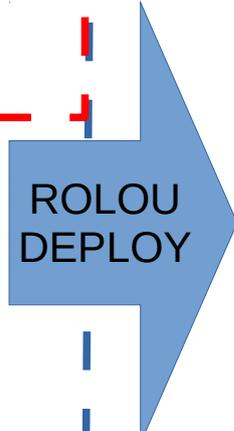
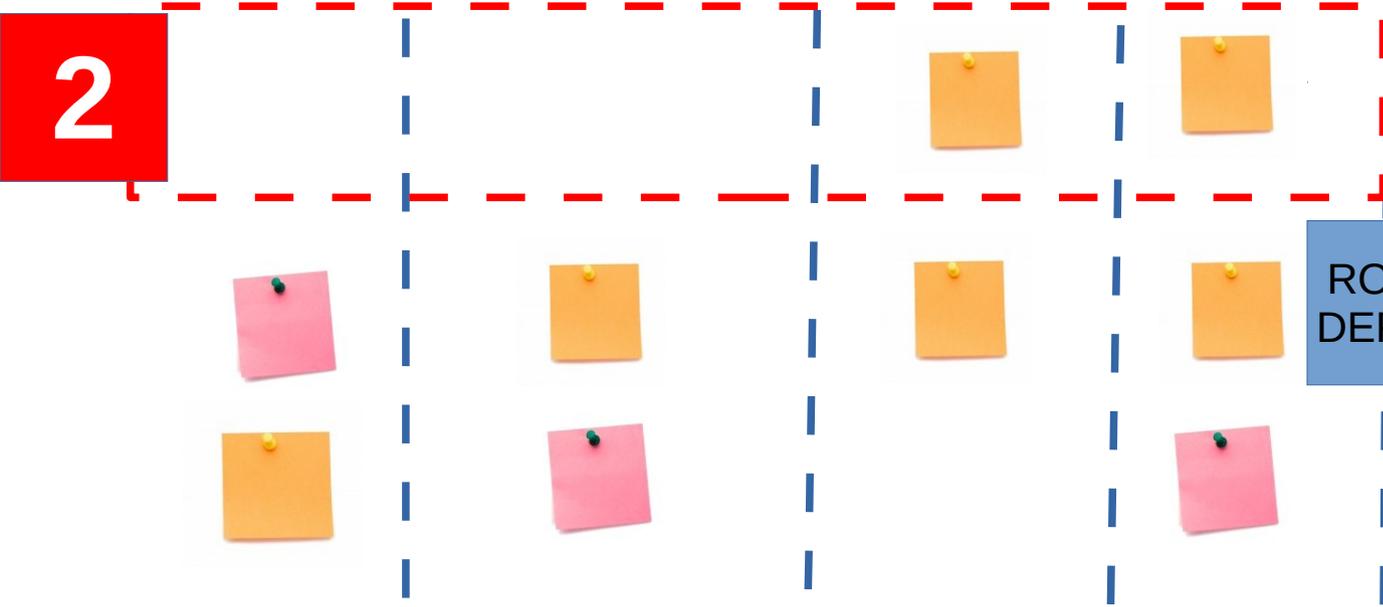
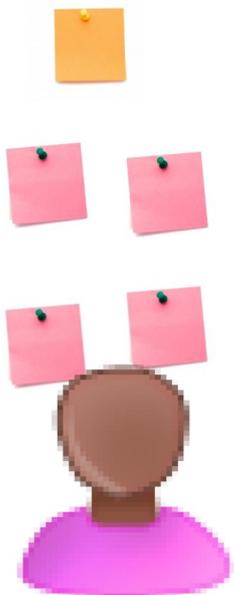
2

3

2



2



Workshop de Requisitos



Pronto para DEV

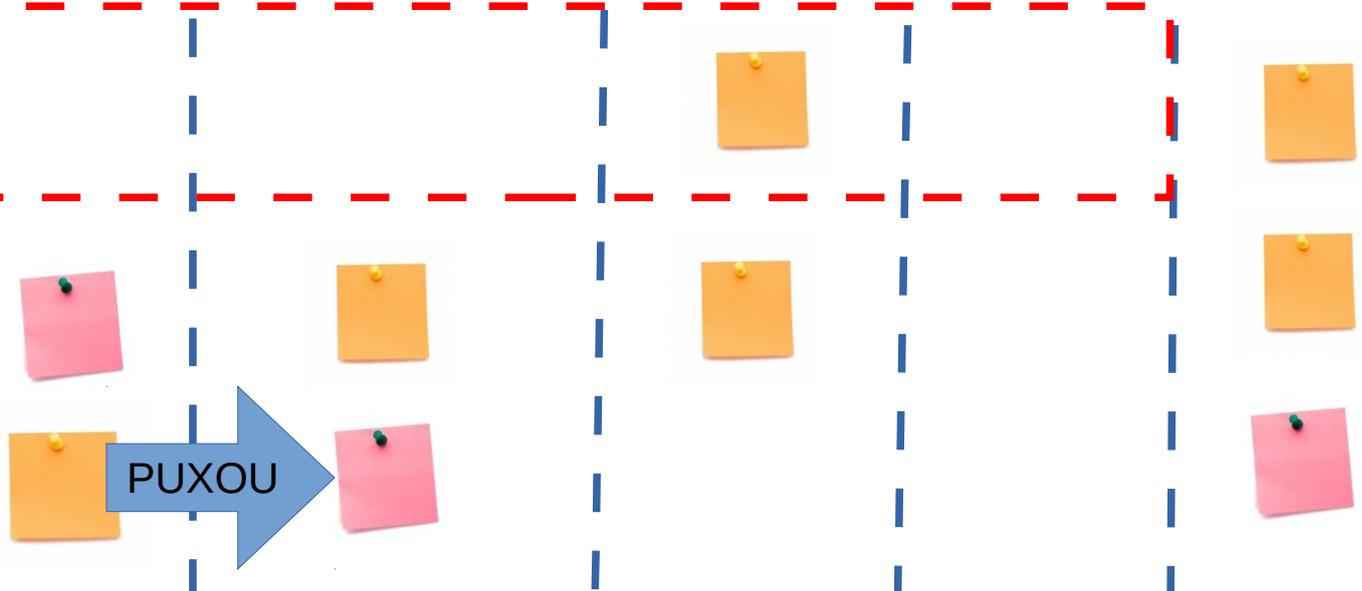
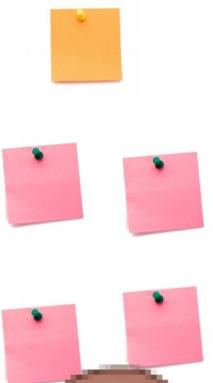
2

3

2



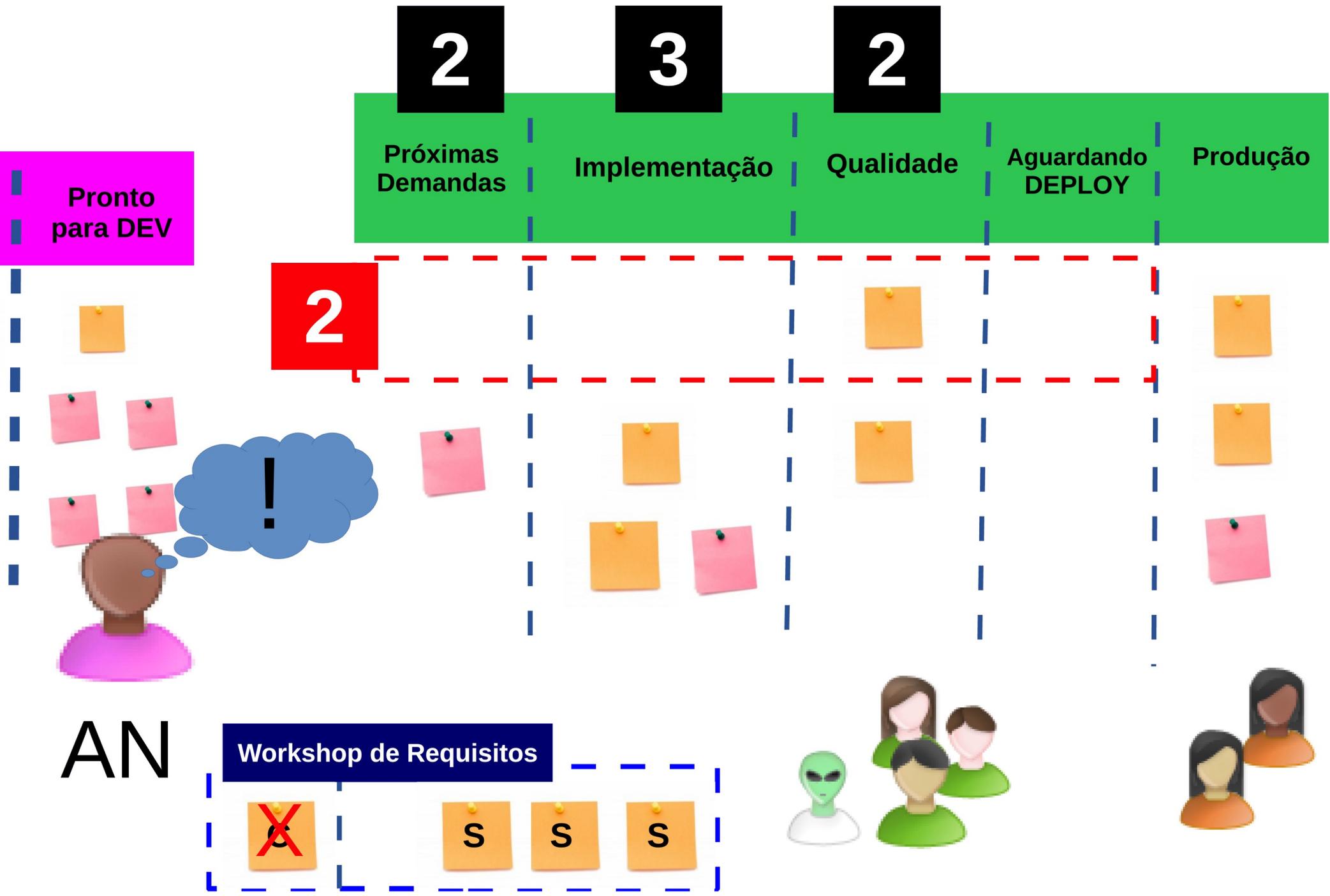
2

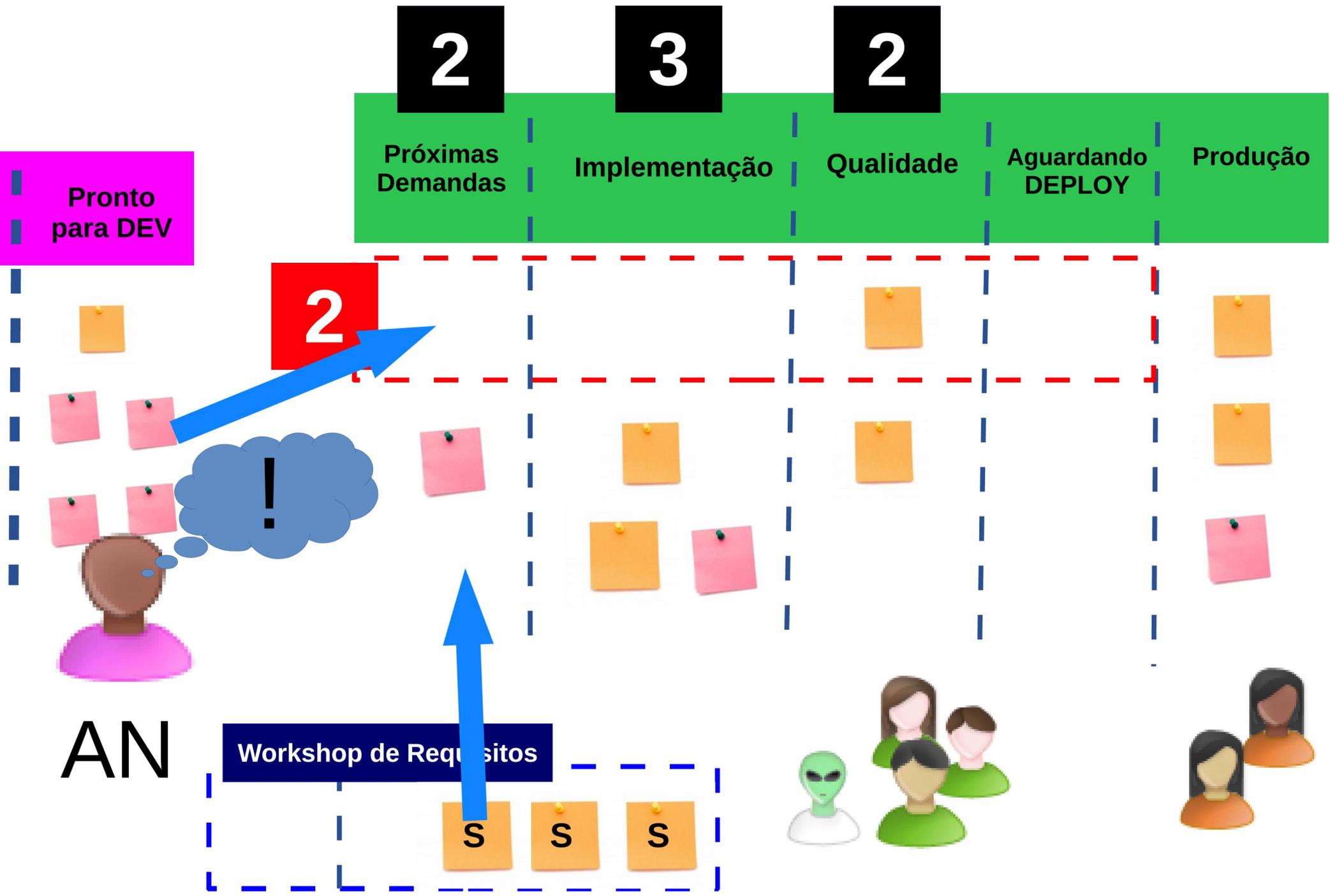


AN

Workshop de Requisitos







# STATIK

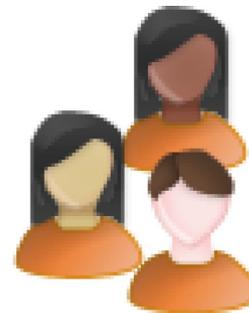
(Systems Thinking Approach to Implementing Kanban)

## [PARA CADA SERVIÇO]

1. Entender o que faz um serviço ser ajustado ao propósito do cliente
2. Entender a origem das insatisfações do processo atual
3. Analisar a demanda
4. Analisar a capacidade
5. Modelar o fluxo de trabalho
6. Descobrir Classes de Serviço
7. Projetar o sistema kanban
8. Socializar o design e negociar a implementação

## Passo 1: “Fitness for Purpose”

O que faz meu serviço ser “bom”?  
Quais são os KPIs, SLEs e SLAS?



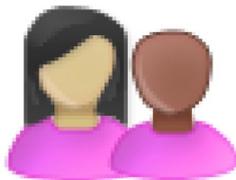
## Passo 2: Analisar a origem das insatisfações internas e externas

Capture as narrativas internas e externas dos problemas atuais. Inclusive do cliente.



## **Passo 3: Analisar a Demanda**

Quais são os tipos de trabalho que devo atender?  
Qual o volume esperado da demanda?  
Existe uma sazonalidade?

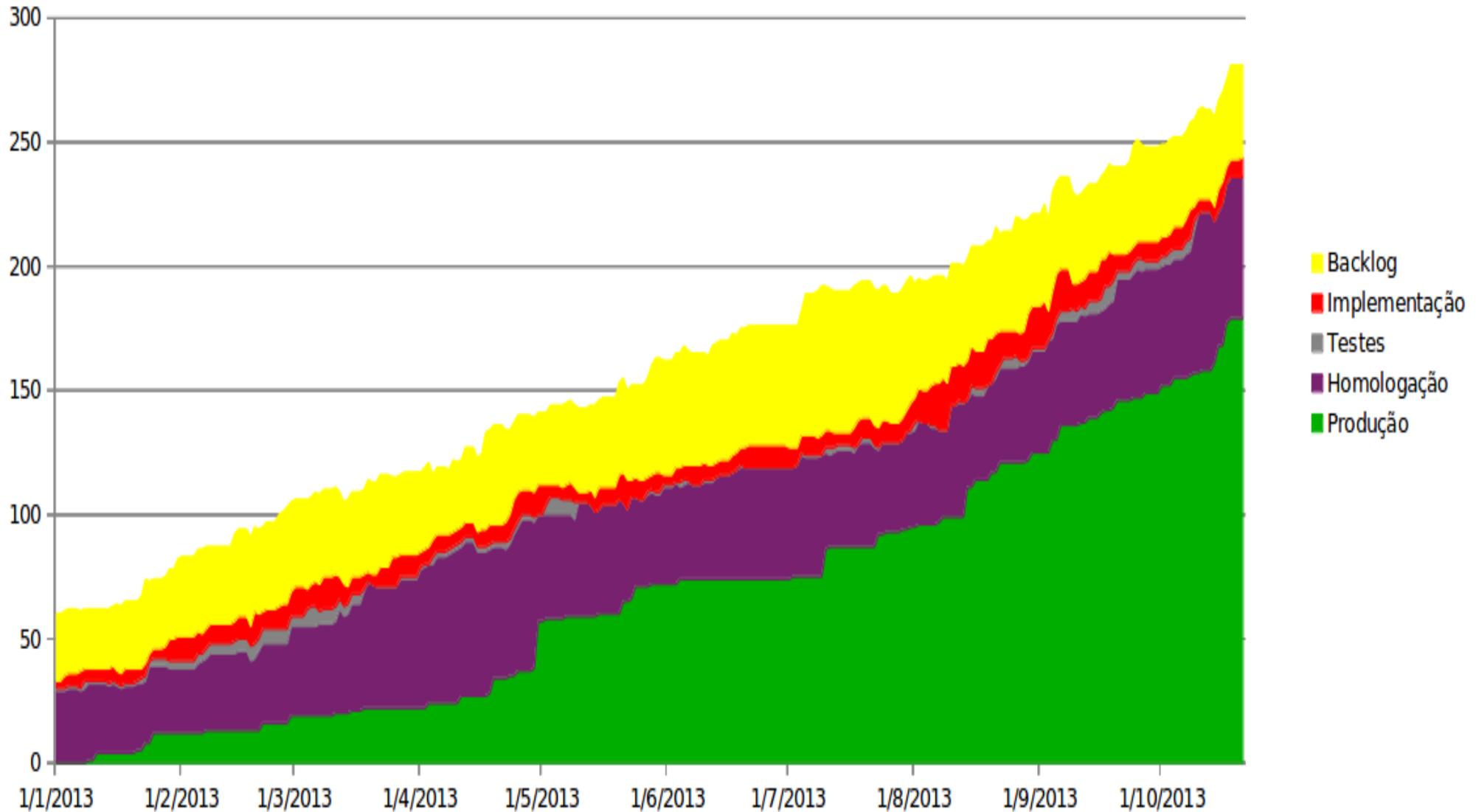


## **Passo 4: Analisar a Capacidade**

Qual é a minha capacidade atual?  
Ela atende a expectativa do cliente?  
Minha previsibilidade é aceitável?  
Tecnicamente “eu sou bom”?



# CFD de uma empresa pública



# Exercício para vocês

NetHealth é uma empresa de produto para Pequenos Hospitais, Clínicas e Laboratórios Médicos. O Sérgio tem as seguintes insatisfações:

1. Falta previsibilidade de entrega de projetos
2. Urgências acontecem o tempo todo (2x por semana)
3. GPs heterogêneos (Daniele excelente, Ruy fraco)
4. SLA de Urgências deve ser 2 dias

# Faça a análise da demanda!

NetHealth é uma empresa de produto para Pequenos Hospitais, Clínicas e Laboratórios Médicos. O Sérgio tem as seguintes insatisfações:

1. Falta previsibilidade de entrega de projetos
2. Urgências acontecem o tempo todo (2x por semana)
3. GPs heterogêneos (Daniele excelente, Ruy fraco)
4. SLA de Urgências deve ser 2 dias

[http://bit.ly/statik\\_nethealth](http://bit.ly/statik_nethealth)

# Faça a análise da demanda!

NetHealth é uma empresa de produto para Pequenos Hospitais, Clínicas e Laboratórios Médicos. O Sérgio tem as seguintes insatisfações:

1. Falta de previsibilidade de entrega de objetos
2. Urgências acontecem o tempo todo (2x por semana)
3. GPs heterogêneos (Daniele excelente)
4. SLA de Urgências deve ser 2 dias

WIP FORA DE CONTROLE  
LOTE GRANDE

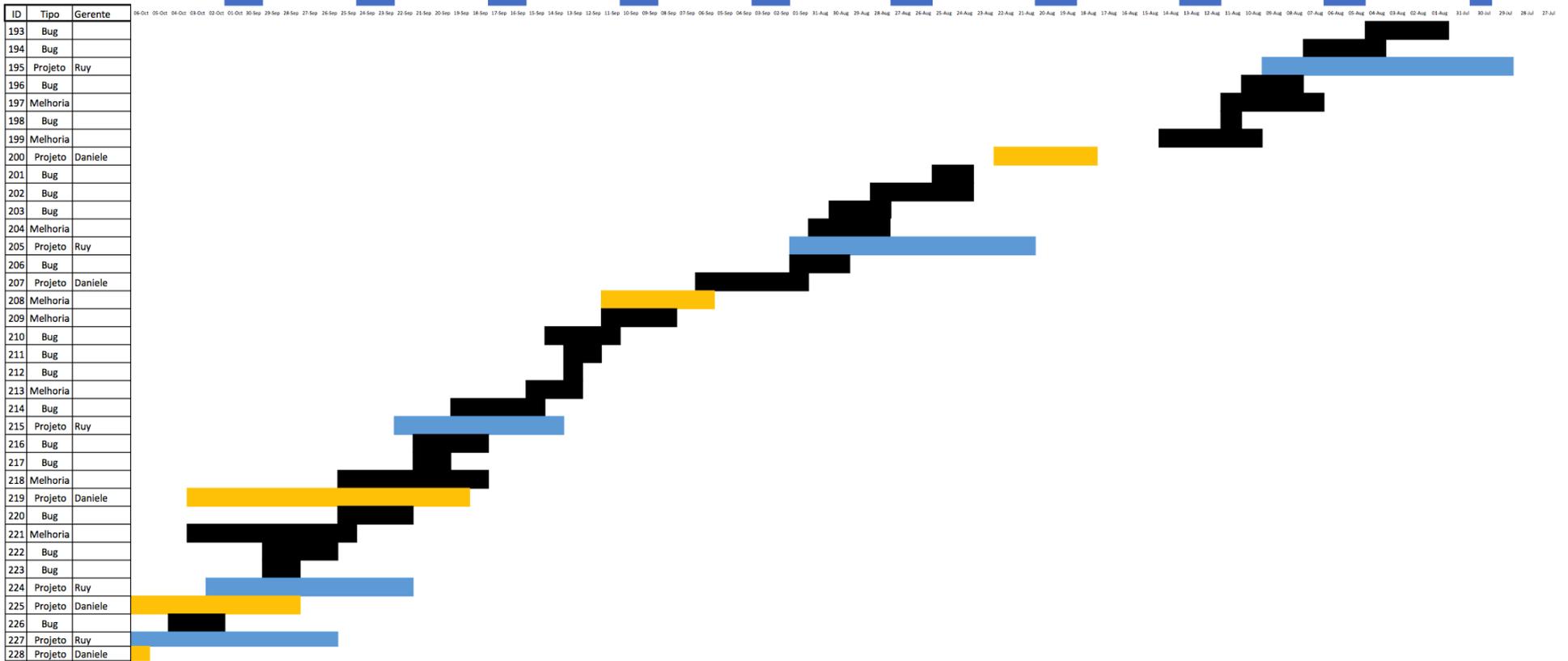
MENTIRA

TANTO FAZ SER  
URGÊNCIA OU NÃO

[http://bit.ly/statik\\_nethealth](http://bit.ly/statik_nethealth)

# Daniele x Ruy

Relatório de D

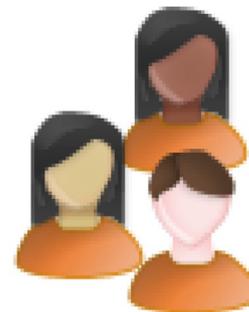
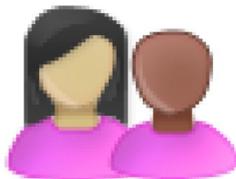


**Passo 5: Modelar o Workflow**

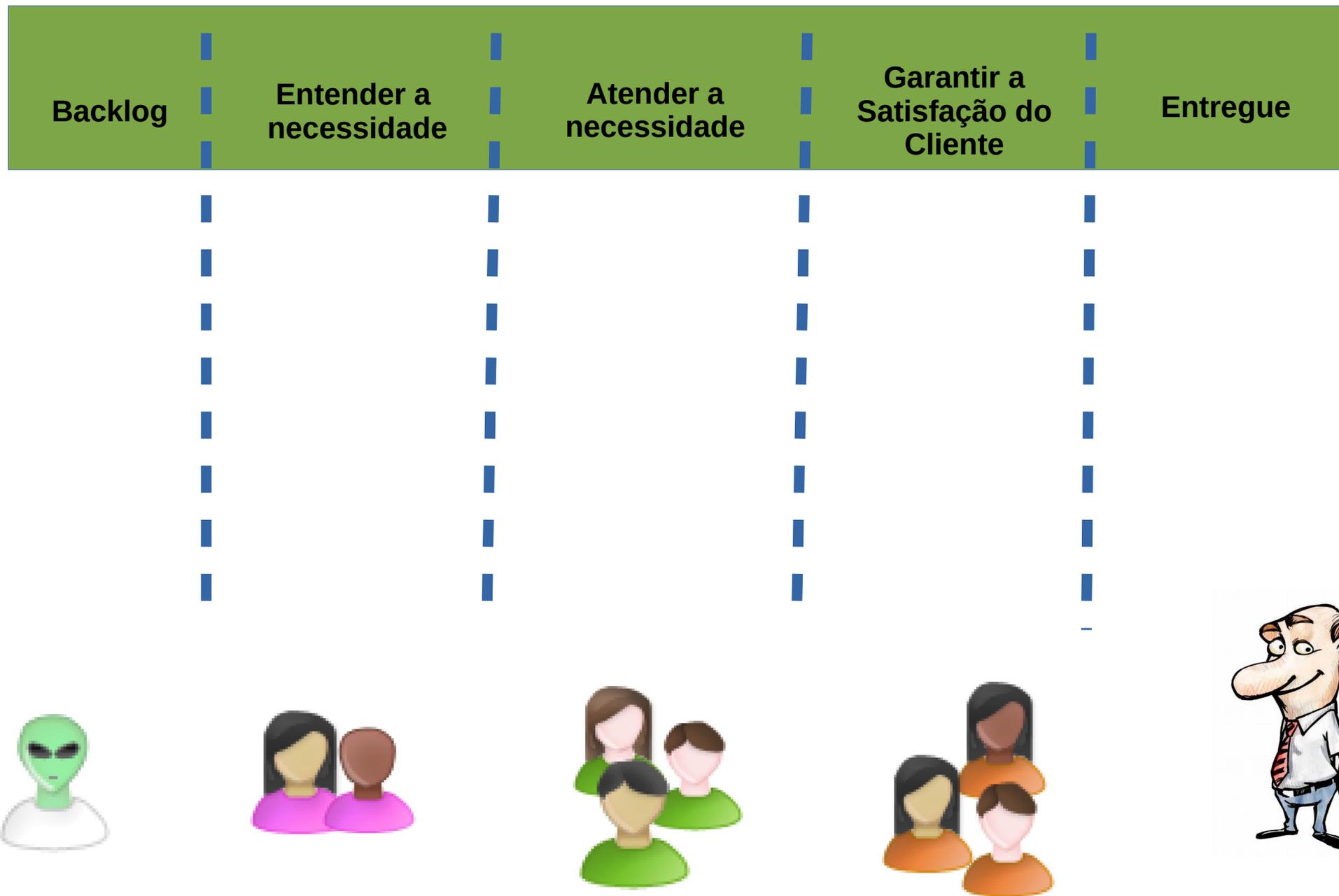
**Passo 6: Descobrir classes de serviço**

**Passo 7: Projetar o sistema kanban**

- Passos do processo de descoberta de informações
- Foco no trabalho não nas pessoas
- Há demandas com algum tramento especial?
- Implementar “Feedback loops”



# Focado no TRABALHO...

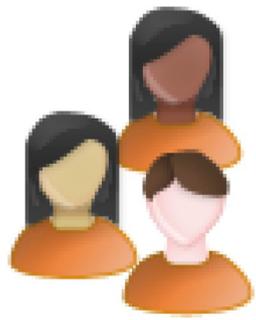
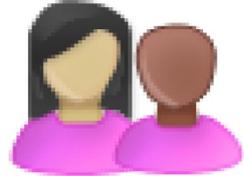
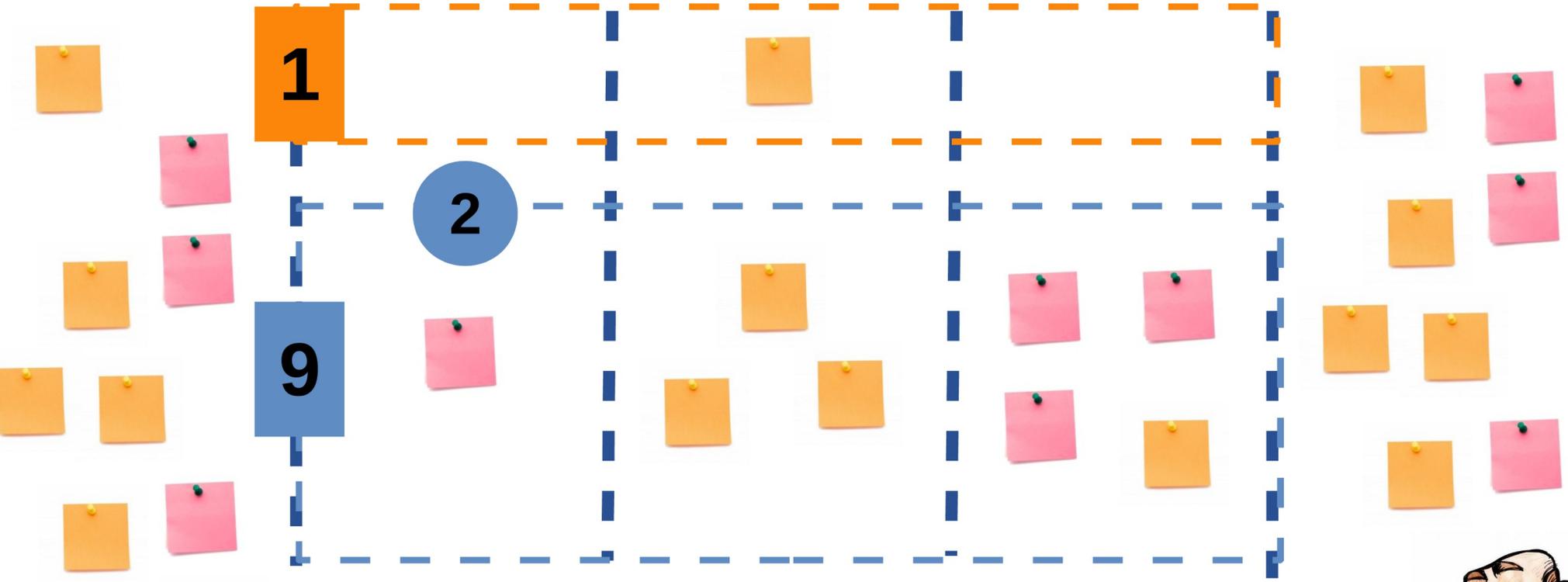


Backlog    Entender a necessidade    Atender a necessidade    Garantir a Satisfação do Cliente    Entregue

1

2

9



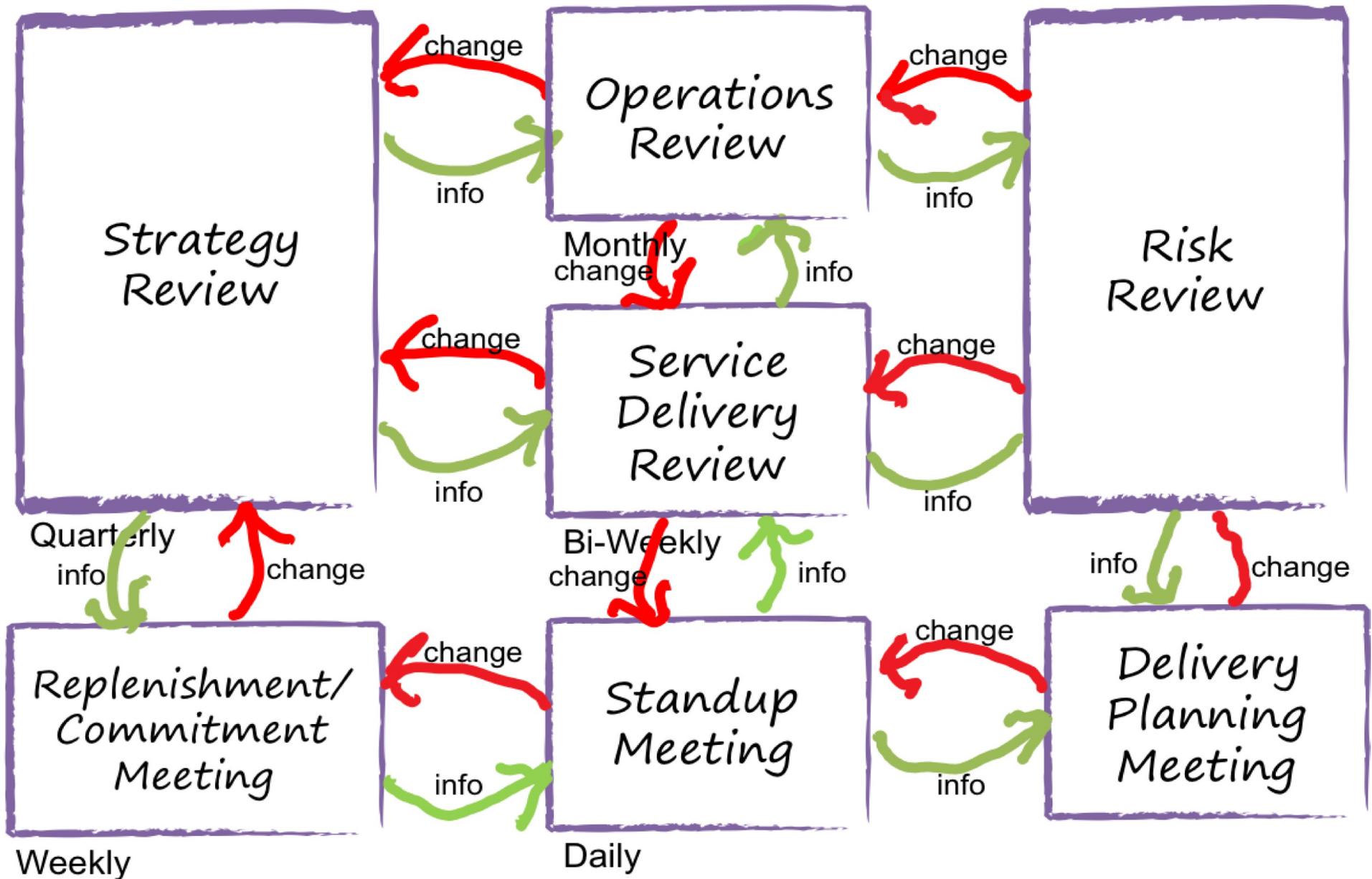
# **Kanban Method princípios**

**comece com o que você já faz hoje**

**concorde em buscar uma abordagem evolucionária para mudança**

**encoraje atos de liderança em todos os níveis**

# KANBAN CADENCES (Feedback Loops)





**Aspercom**



**LeanKanban**  
**UNIVERSITY**

# Obrigado!

Rodrigo Yoshima

[www.aspercom.com.br](http://www.aspercom.com.br)

