

Metodologías Agile #3

Framework Kanban

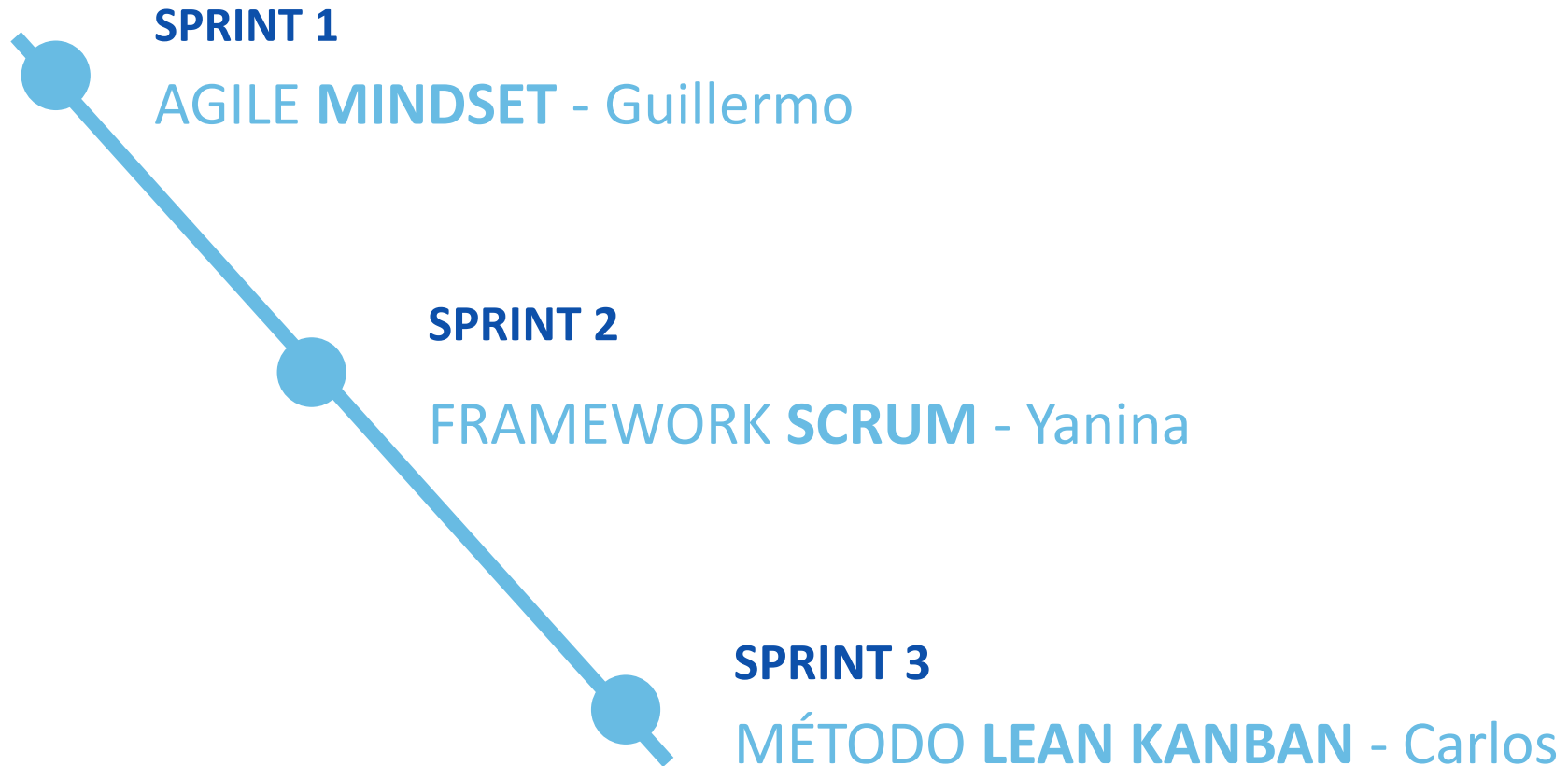


Quien soy yo

Industrial Engineer - Electronics & Automation by UPV



ITINERARIO

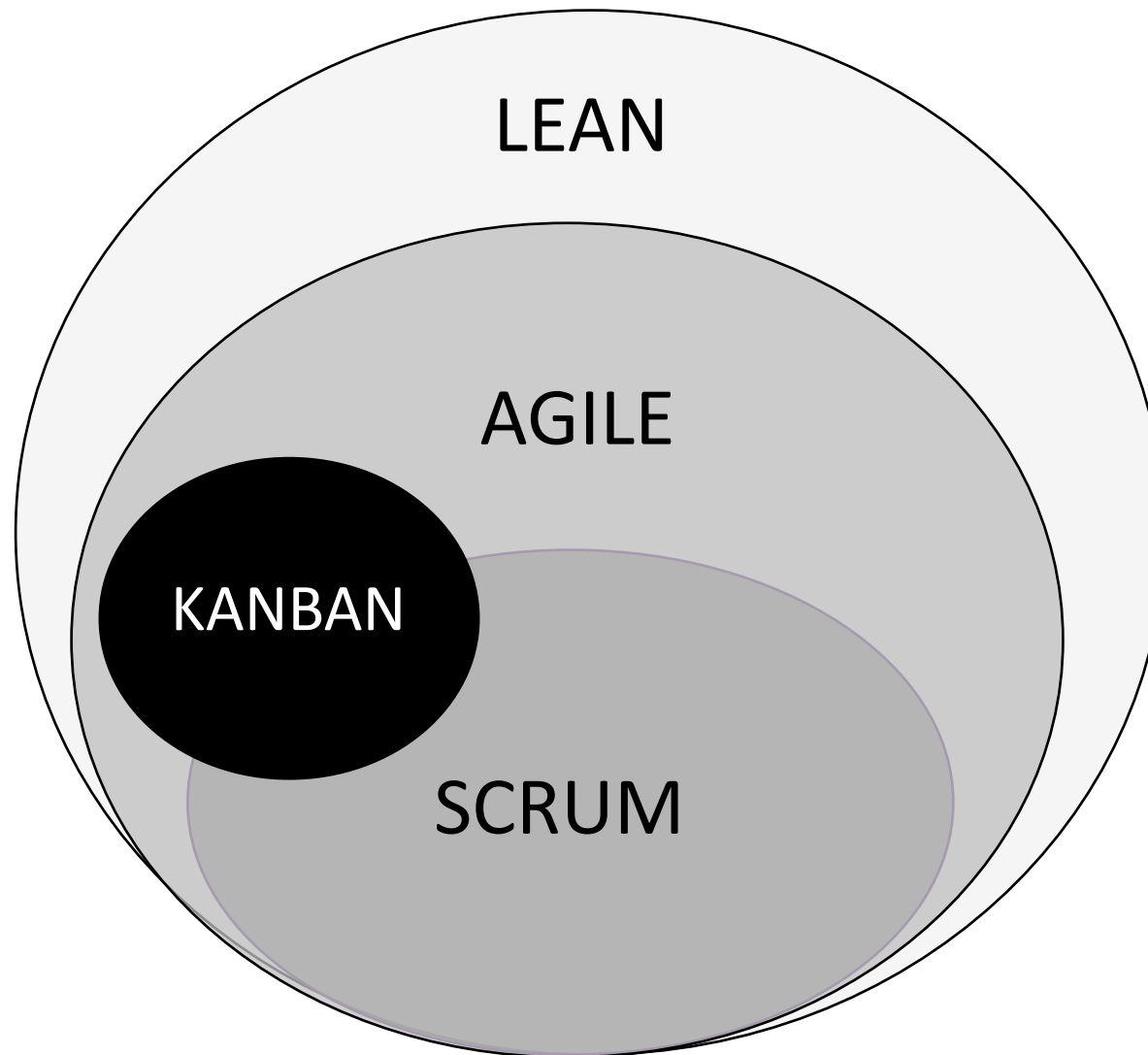


Definamos AGILE

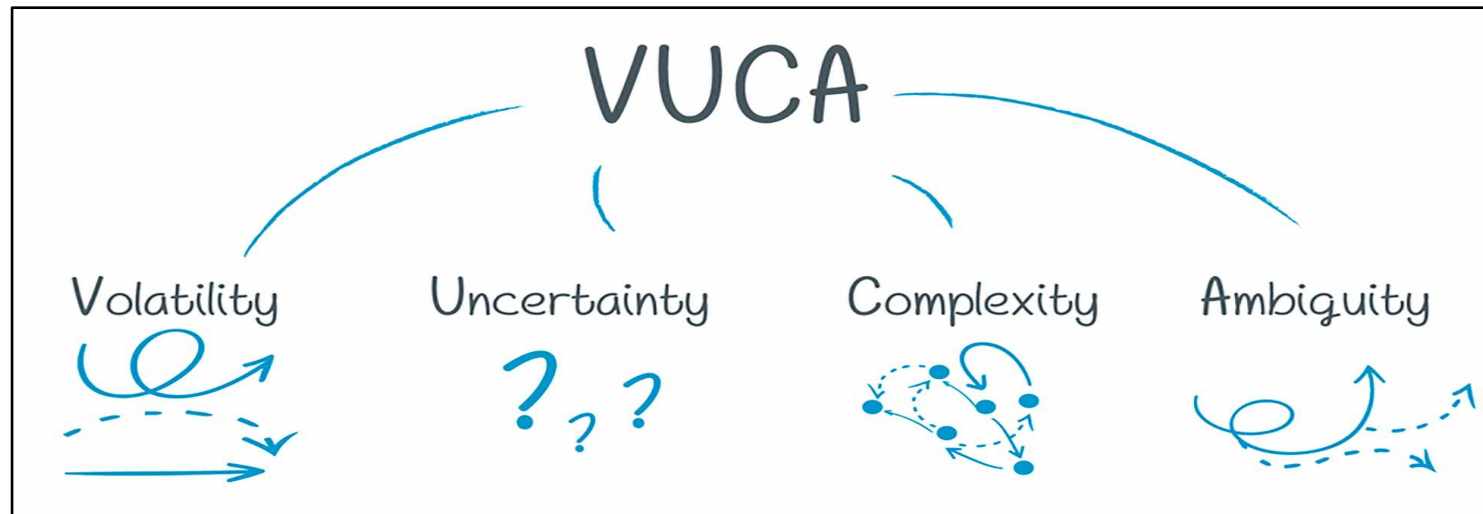


La agilidad es la **capacidad de responder rápida y deliberadamente** a la **incertidumbre** y los **cambios** (mercado) mientras **controlamos el riesgo**....
Y todo ello para; generar y entregar **valor**.

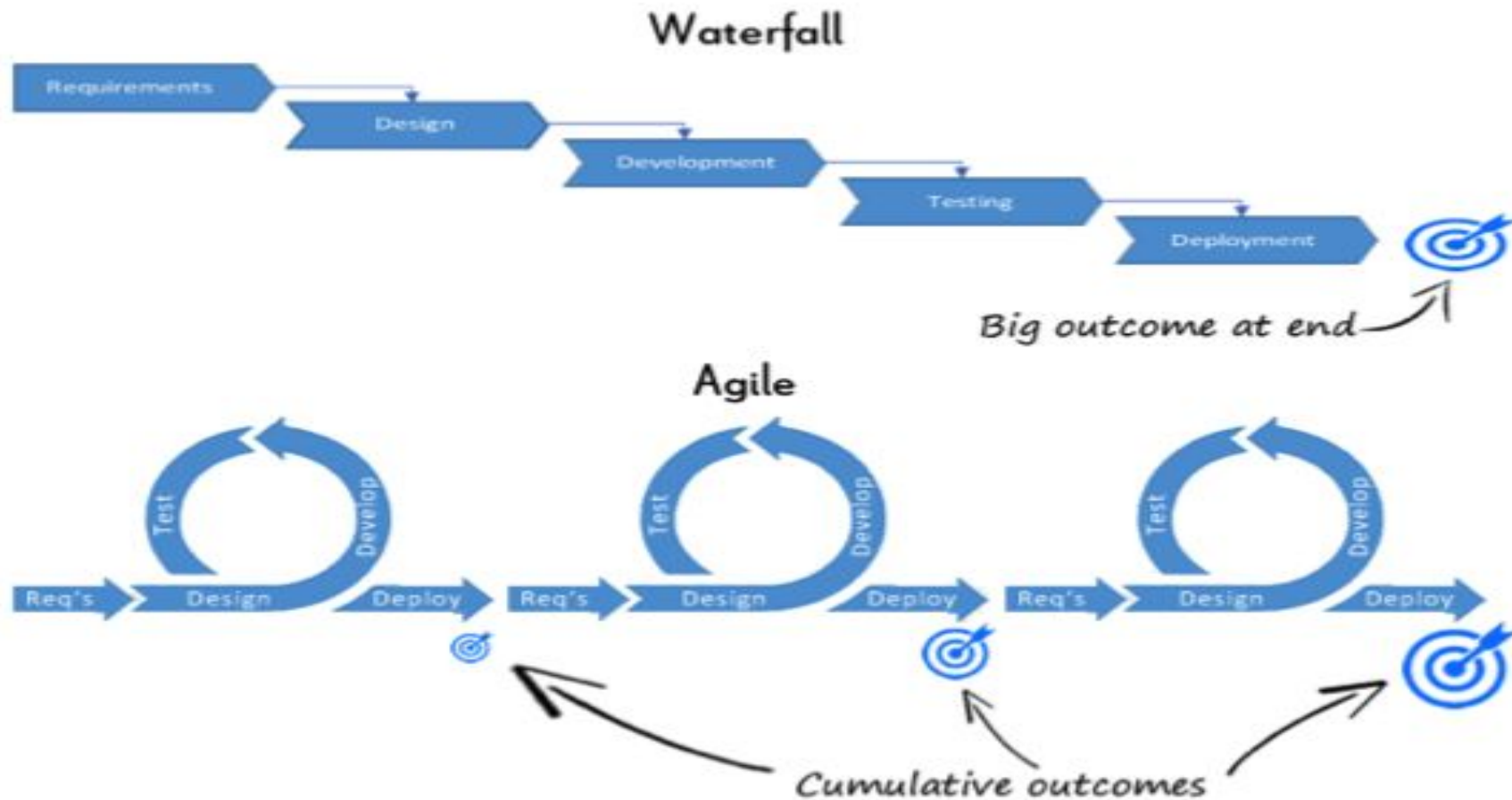
RÁPIDO Y DELIBERADAMENTE (1)



CAMBIOS DE REQUERIMIENTO DEL CLIENTE (2)

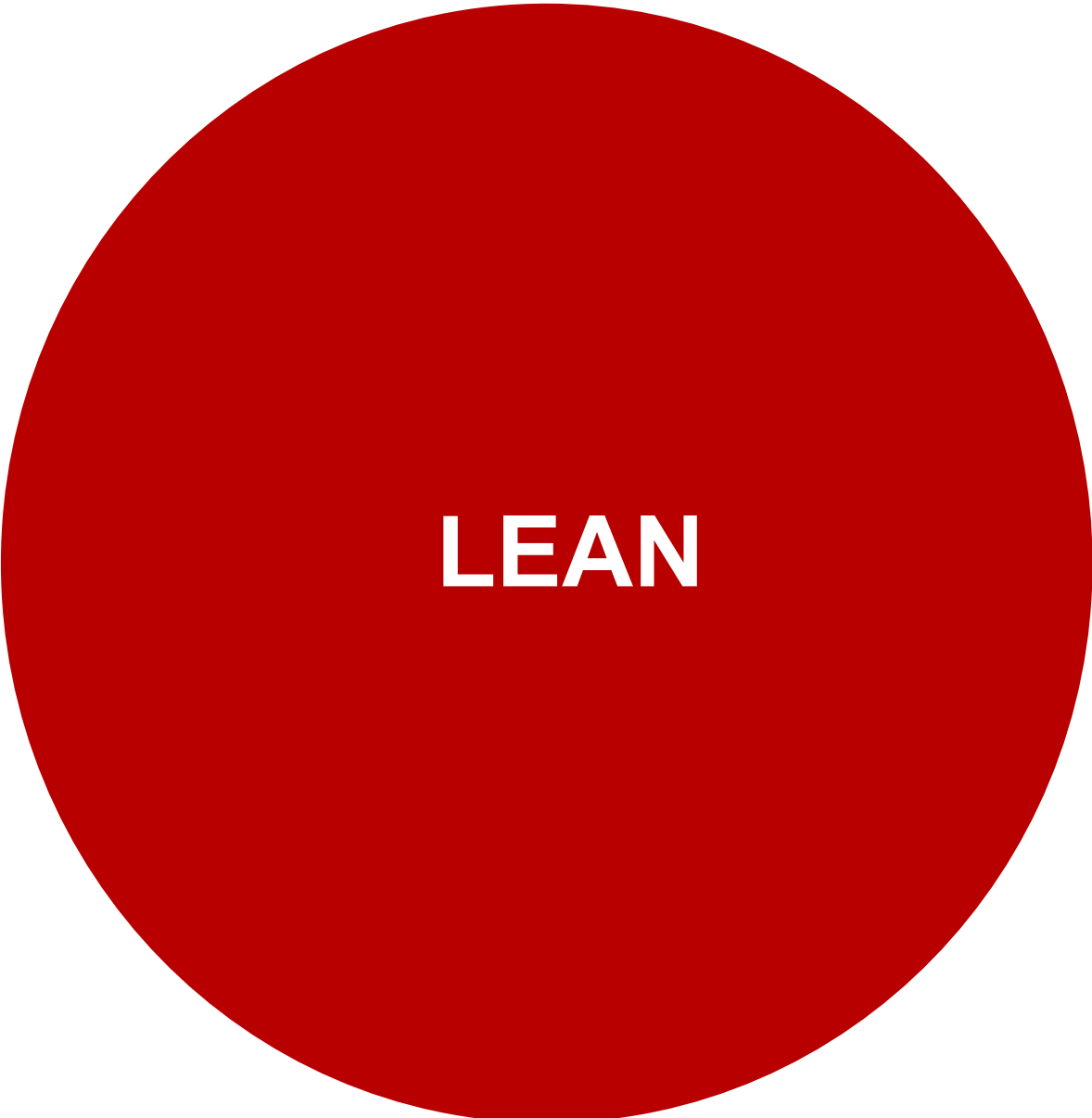


GESTIONAR EL RIESGO (3)





IMPORTACO



LEAN

JAPÓN
1947
TAICHI OHNO





CADENA DE FORD. JUST-IN-CASE. REVOLUCIÓN INDUSTRIAL...FABRICAR Y ACUMULAR



UN POCO DE HISTORIA



SISTEMA DE PRODUCCIÓN TOYOTA: JUST IN TIME. EVITAR SOBREPDUCCIÓN Y DESPILFARROS

DESPERDICIO O MUDA



Talento no utilizado

No utilizar la experiencia, conocimiento y creatividad del personal



Inventario

Exceso de materia prima, productos y procesos no en uso



Movimientos

Movimientos innecesarios realizados por el personal



Espera

Tiempo perdido mientras se espera por el próximo paso en el proceso



Transportación

Movimiento innecesario de productos y materia prima



Defectos

Información, productos o servicios incorrectos o incompletos



Sobreproducción

Producción demás o antes de que se necesite



Sobre-procesamiento

Más trabajo o calidad más alta de la que el cliente requiere

LA PARADOJA DE LA EFICIENCIA



LA PARADOJA DE LA EFICIENCIA

EFICIENCIA DE
RECURSO VS
EFICIENCIA DEL
FLUJO





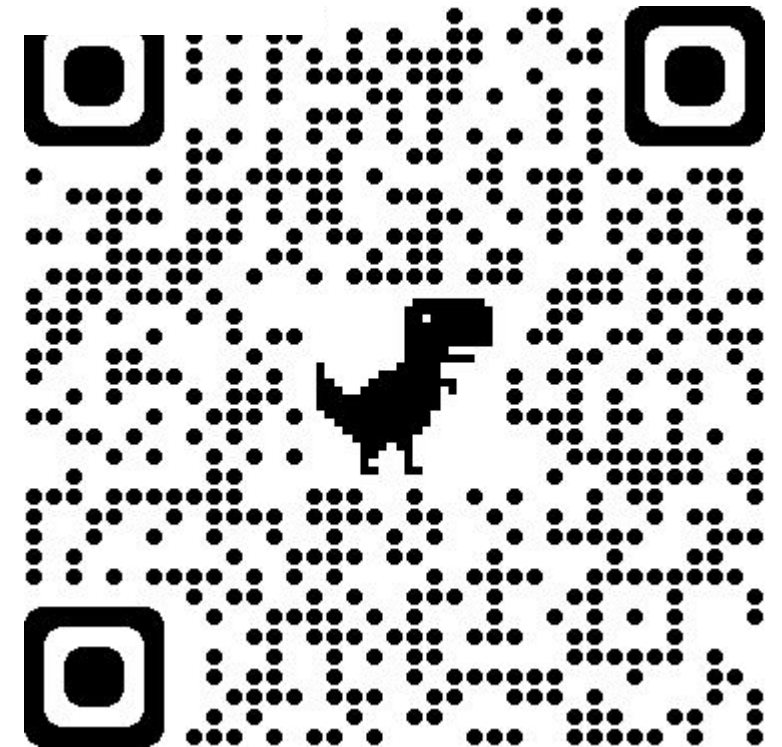
KANBAN



AGENDA(s) DEL KANBAN. MOTIVACIONES TÍPICAS



E KODAK MISTAKE



Es una palabra que proviene del japonés y significa “Tarjeta Visual”.

看板

“Kan” Visual

“Ban” Tarjeta

TARJETA KANBAN



7372-A
国分 名張
出荷場 KOB
7372-0423-04 18:34

新着地 **7SN**
品番 **-27-4**
42450-12200-00

背番号 **8**
容量数

納入コース **G**
09

トヨタ自動車 高岡工 07

車種 1000-K
車名 2013/04/23-15
ユニット記号 RR7クスル17 8 アリソ

型番 3DACF027F-11NS
社内背番号 65

補助コード FGPO/OOROK

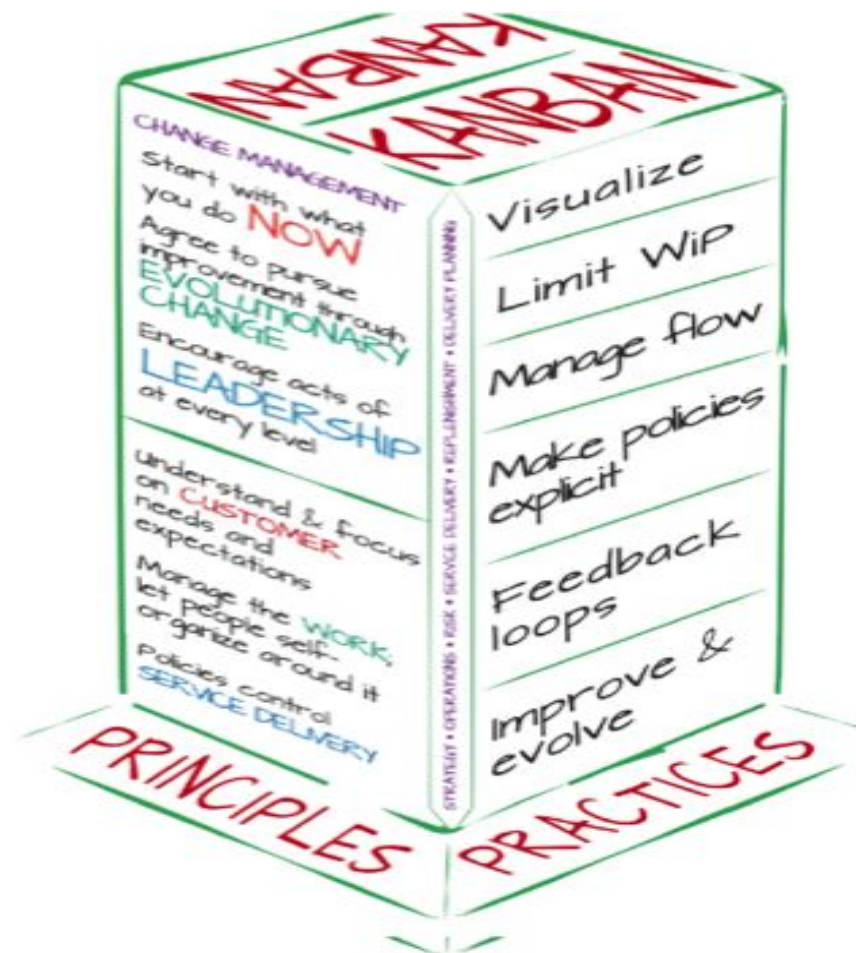
04月23日 04:25
7372

010/010

積番 8314
再発行番号 1-96578

再発行番号 1-96578

Entrada	Pendiente	En curso	Hecho
<p>Informe Seguimiento</p> <p>Estado adecuación máquinas 1215</p>	<p>Revisión post Safety Tractor de Samsung</p>	<p>Coordinación SS.obra Manresa</p> <p>Informe EV Riesgos</p>	<p>Revisión post</p>



9 VALORES KANBAN + 2 SET PRINCIPIOS + 6 PRÁCTICAS

LOS 9 VALORES DEL KANBAN

Los 9 valores del Kanban son sus ingredientes.

Son los motivos de los cuales derivan los principios, los cuales busco realizar vía las prácticas

Si haces la receta sin todos los ingredientes, llámalo lo que quieras, pero no lo llames Kanban

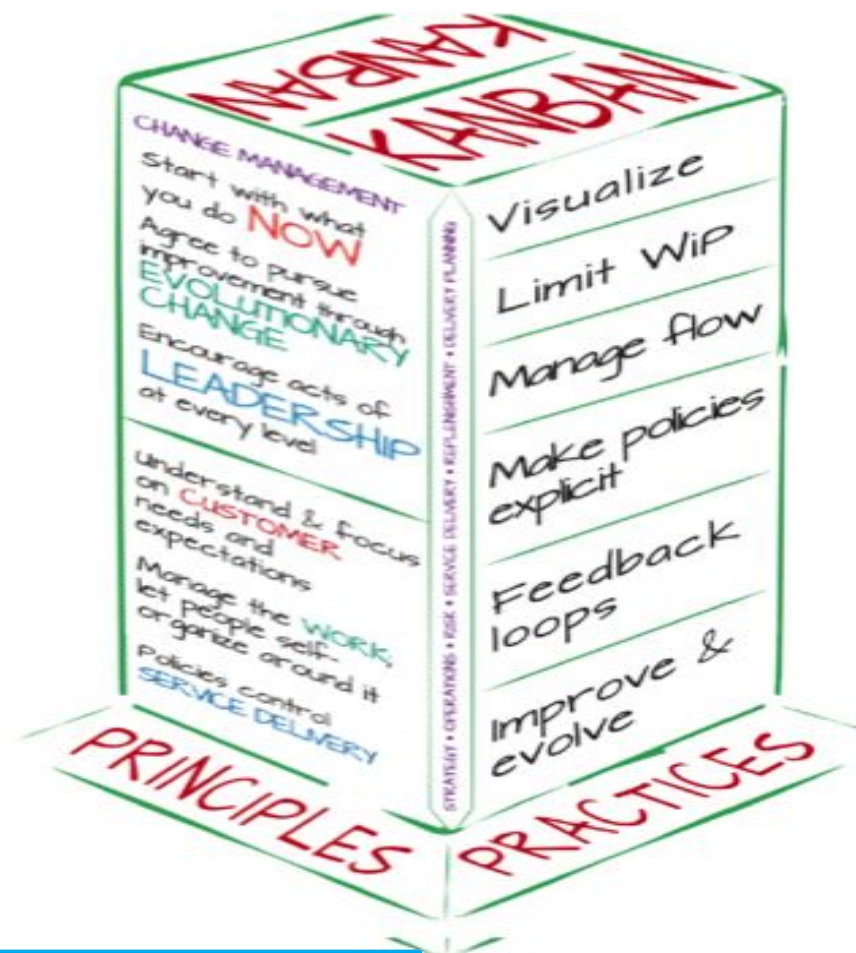
Todos los 8 valores están apoyados en el valor más importante: **Respeto**





IMPORTACO

2 SETS DE PRINCIPIOS KANBAN



9 VALORES KANBAN

+

2 SET PRINCIPIOS

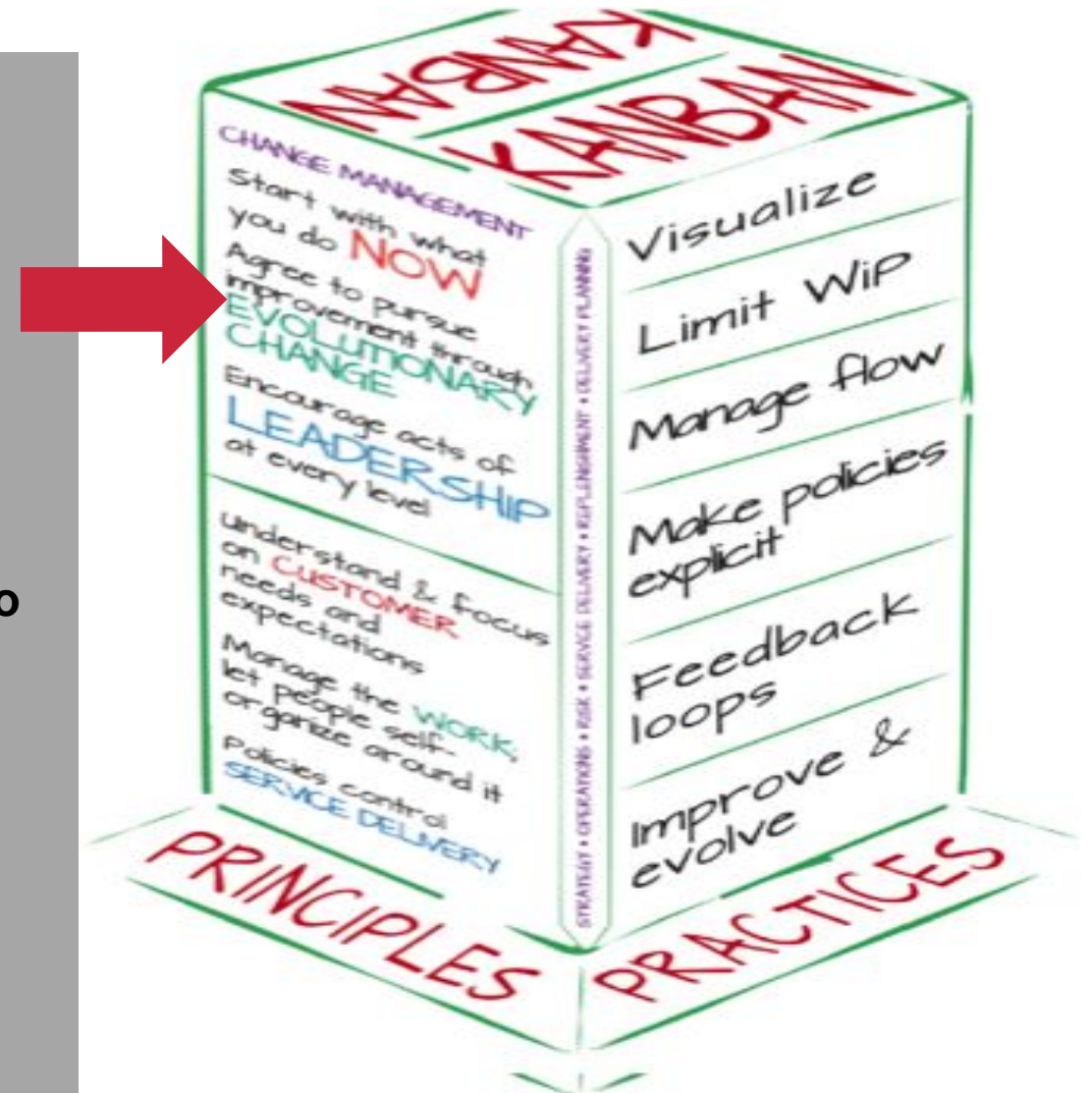
+

6 PRÁCTICAS

Gestión del cambio

Change Management

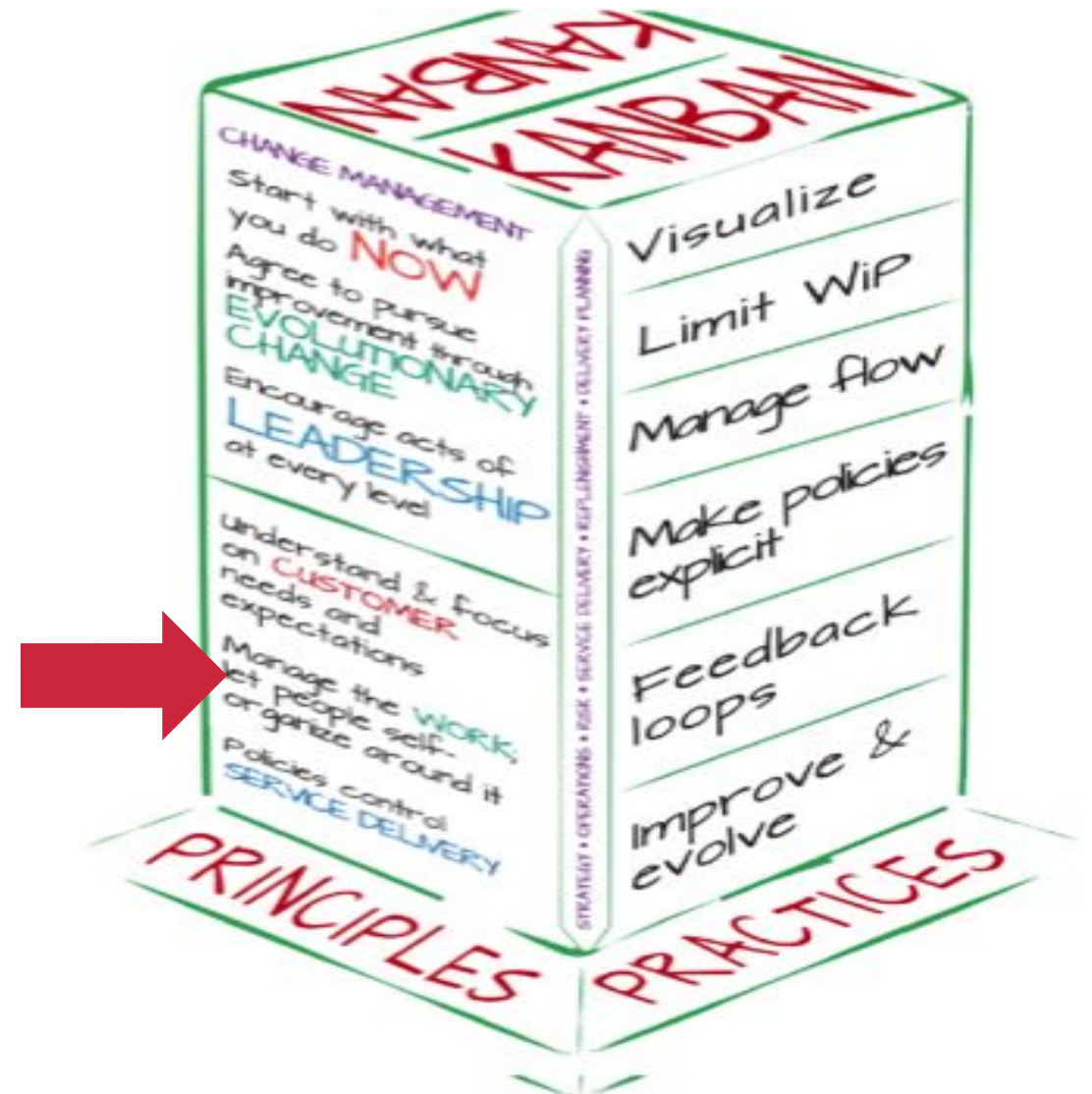
- **Empieza con lo que tengas ahora**
- **Acuerda buscar el cambio incremental y evolutivo**
– *evolucionar, NO revolucionar*
- **Incita actos de liderazgo en todos los niveles**



Entrega de servicios

Service Delivery

- Entiende y enfócate en las **necesidades** de tus clientes (**customer** vs client...)
- **Gestiona el trabajo** (*no a las personas!*) y permite que la gente se auto organice
- **Las políticas** controlan la entrega de servicios





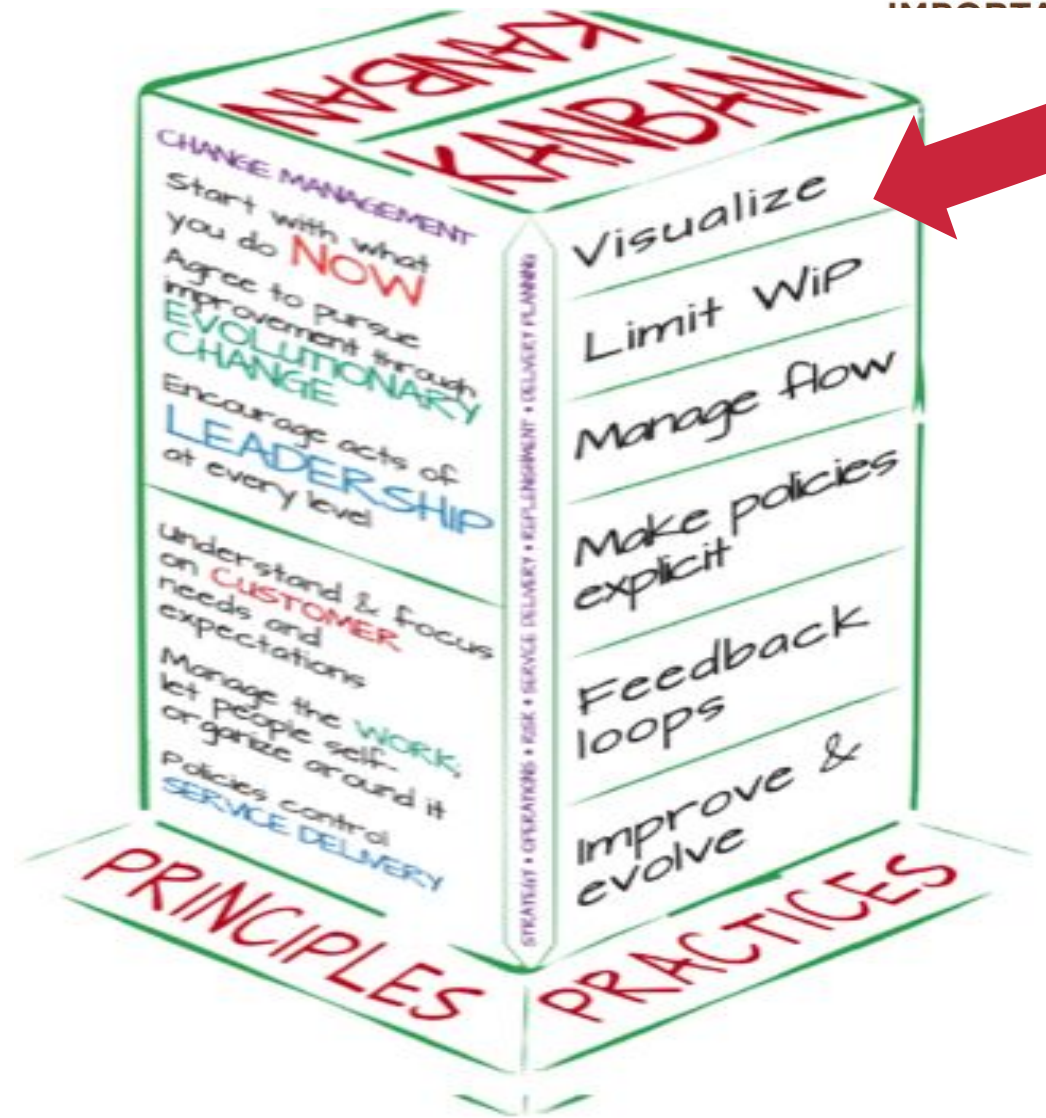
IMPORTACO

6 PRÁCTICAS DE KANBAN



9 VALORES KANBAN + **2 SET PRINCIPIOS** + **6 PRÁCTICAS**

VISUALIZA EL FLUJO DE TRABAJO



TIPOS DE TARJETAS

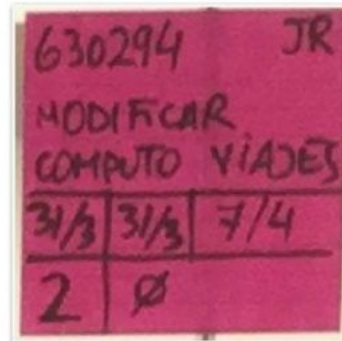


CO

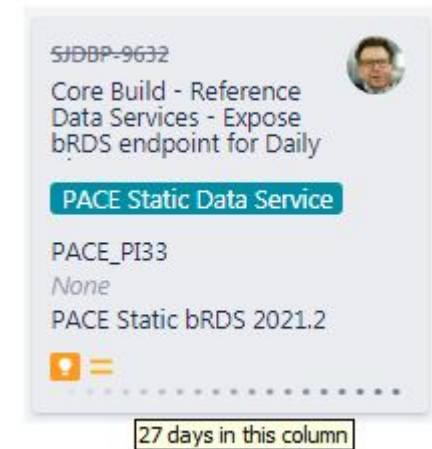
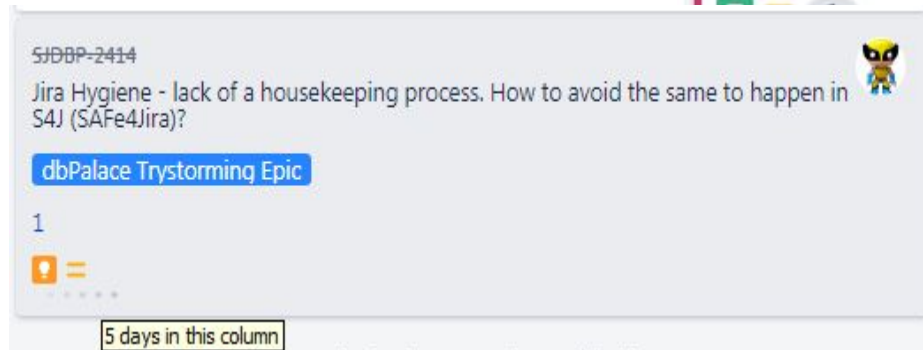
TIPOS DE TARJETAS

- Requerimiento
- Características
- Historia de usuario
- Caso de uso
- Solicitud de cambio
- Defectos de producción
- Defecto
- Sugerencia

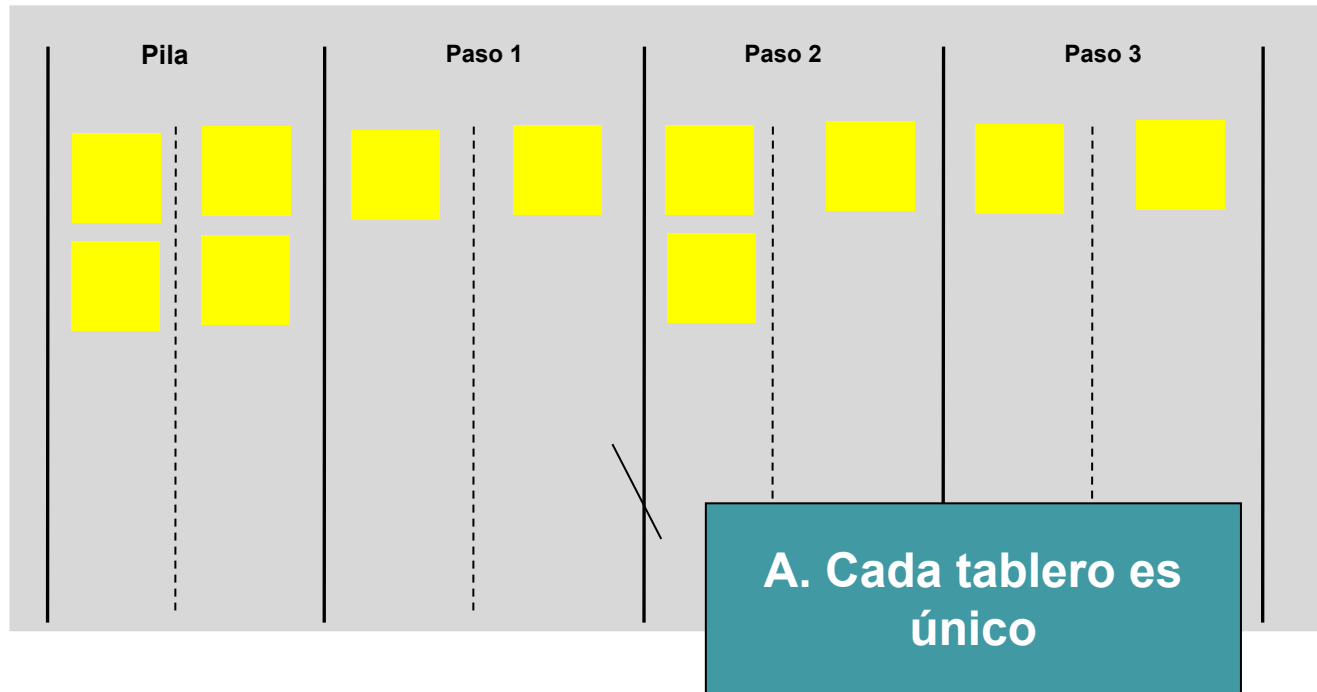
Ejemplo:



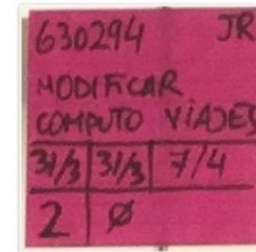
Número de tarea		Iniciales del responsable
Descripción y detalles de la tarea		
Fecha de inicio	Fecha de cierre	Fecha límite de entrega
Coste estimado	Coste actualizado o real, validado por el responsable	



VISUALIZA FLUJO TRABAJO



Ejemplo:



Número de tarea		Iniciales del responsable	
Descripción y detalles de la tarea			
Fecha de inicio	Fecha de cierre	Fecha límite de entrega	
Coste estimado	Coste actualizado o real, validado por el responsable		

B. Establece una tarjeta estándar

TABLERO SIMPLES



dbPalace Trystorming Epic

Kanban board

QUICK FILTERS: Issues without links Only My Issues Recently Updated

Board

TO DO 58 IN PROGRESS 16 DONE 9 OF 41 [Release...](#)

▼ Improving Delivery Process 7 issues

DBP-68042
Integration problems assigned to random people
[dbPalace Trystorming Epic](#)
1
 =

DBP-66798
Focus on production post release
[dbPalace Trystorming Epic](#)
2
 =

DBP-66399
Reduce knock on effects on deliverables due to PROD issues
[dbPalace Trystorming Epic](#)
0
 =

DBP-72609
Process - There's a very high lead time between start of development and release delivery to PROD - E2E
[dbPalace Trystorming Epic](#)
3
 =

DBP-72595
Process - Deployment process not yet onboarded on OneSDLC progress, which increases the amount of manual activities for a release
[dbPalace Trystorming Epic](#)
0
 =

DBP-69767
Process - Definition of Done / DoD is not aligned and adopted across dbPalace
[dbPalace Trystorming Epic](#)
1
 =

DBP-71665
Process - Test Strategy Definition is not aligned across dbPalace
[dbPalace Trystorming Epic](#)
16
 =

▼ Improving Role definition 10 issues

DBP-73718
Roles - unclear production defect or issues backlog from L2 and L3 teams
[dbPalace Trystorming Epic](#)
0
 =

DBP-73910
Roles - ITAO demand show have a better flow into Program Backlog
[dbPalace Trystorming Epic](#)
0
 =

DBP-73516
Roles - Find a new Theme for Teams namings
[dbPalace Trystorming Epic](#)
9
 =

DBP-73717
Roles - L2 misalignment with regards to release on demand process
[dbPalace Trystorming Epic](#)
0
 =

DBP-73369
Roles - Pull Request / PR approvers should be reviewed to fit better dbPalace SME list
[dbPalace Trystorming Epic](#)
0
 =

TABLERO DETALLADO

Jira Software Dashboards Projects Issues Tempo Boards Structure Plans Requirements Approval Create Search

Wolverine S4J Kanban Board - Refinement View Board

Kanban board

QUICK FILTERS: Only Stories Not assigned to PI Assigned to next PI Assigned to current PI Pre-assigned to Sprint Only My Issues Recently Updated

PROGRAM BACKLOG 0 OF 1 PRE-PI REFINEMENT 0 OF 3 READY FOR REFINEMENT 12 OF 15 REFINEMENT IN PROGRESS 4 DEFINITION OF READY COMPLETED 1 OF 2 READY FOR SPRINT BACKLOG 4 OF 7 Release...

Business Value = 9 - migrate BRDS Books to Services 6 issues

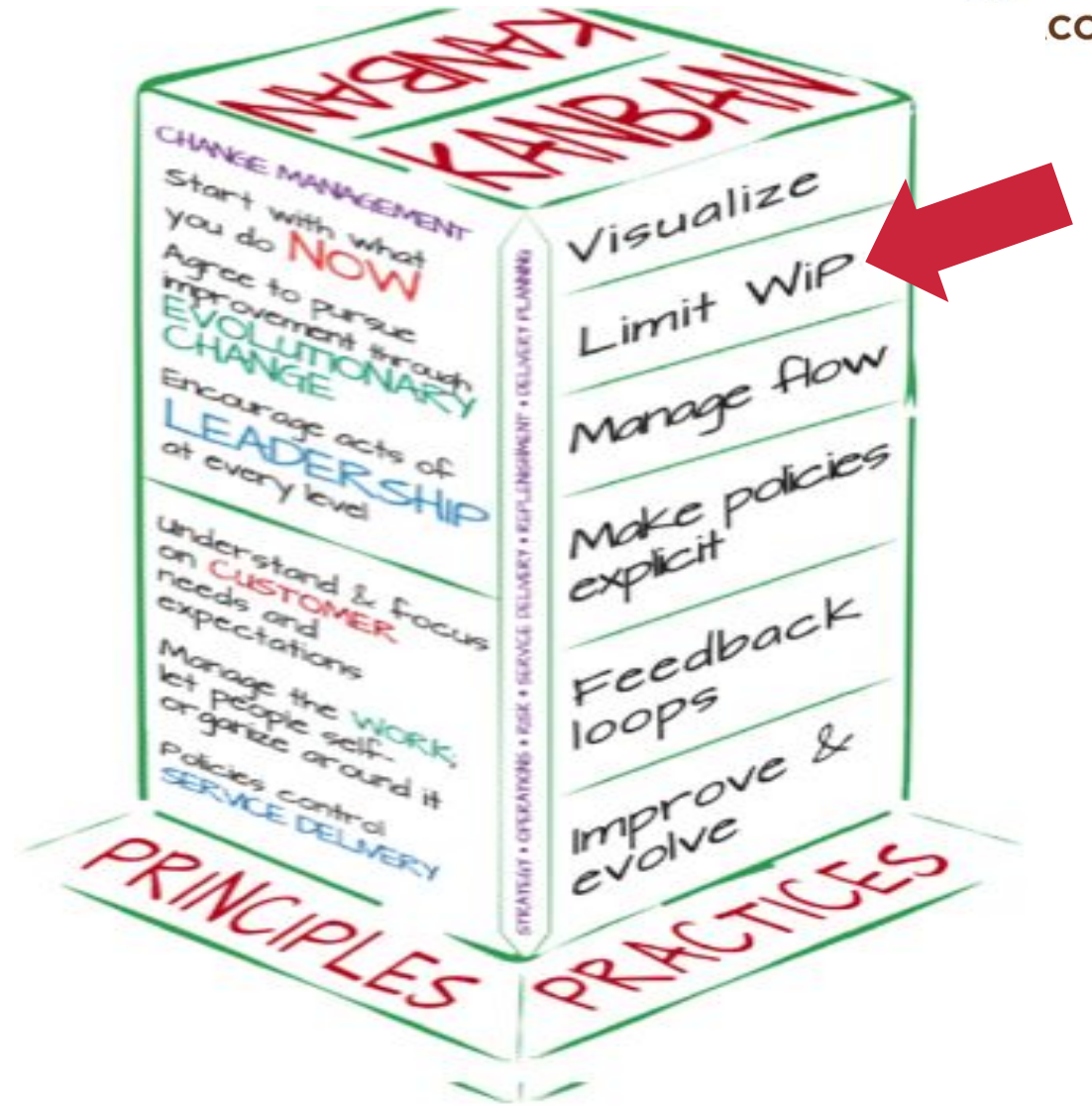
- SJDBP-17137 Mapdb supportability - Supportability could show locations and books stored separately 3 None PI34 Wolverine Sprint 4
- SJDBP-15275 BRDS migration to service - test pace-static-brds book flow in parallel with DPS and verify result 5 PI34 Wolverine Sprint 4
- SJDBP-15288 BRDS migration to service - Implement the exception management 5 PI34 Wolverine Sprint 5
- SJDBP-11533 Migration from Facade V2 to CCO SDP - BRDS DPS 5 PI34 Wolverine Sprint 4
- SJDBP-15832 BRDS migration to service - pace-static-brds book flow test preparation 3 None PI34 Wolverine Sprint 5
- SJDBP-17338 BRDS migration to service - Implement the business logic for new and closed books 5 PI34 Wolverine Sprint 5

Business Value = 8 - Add commentary on Static UI 3 issues

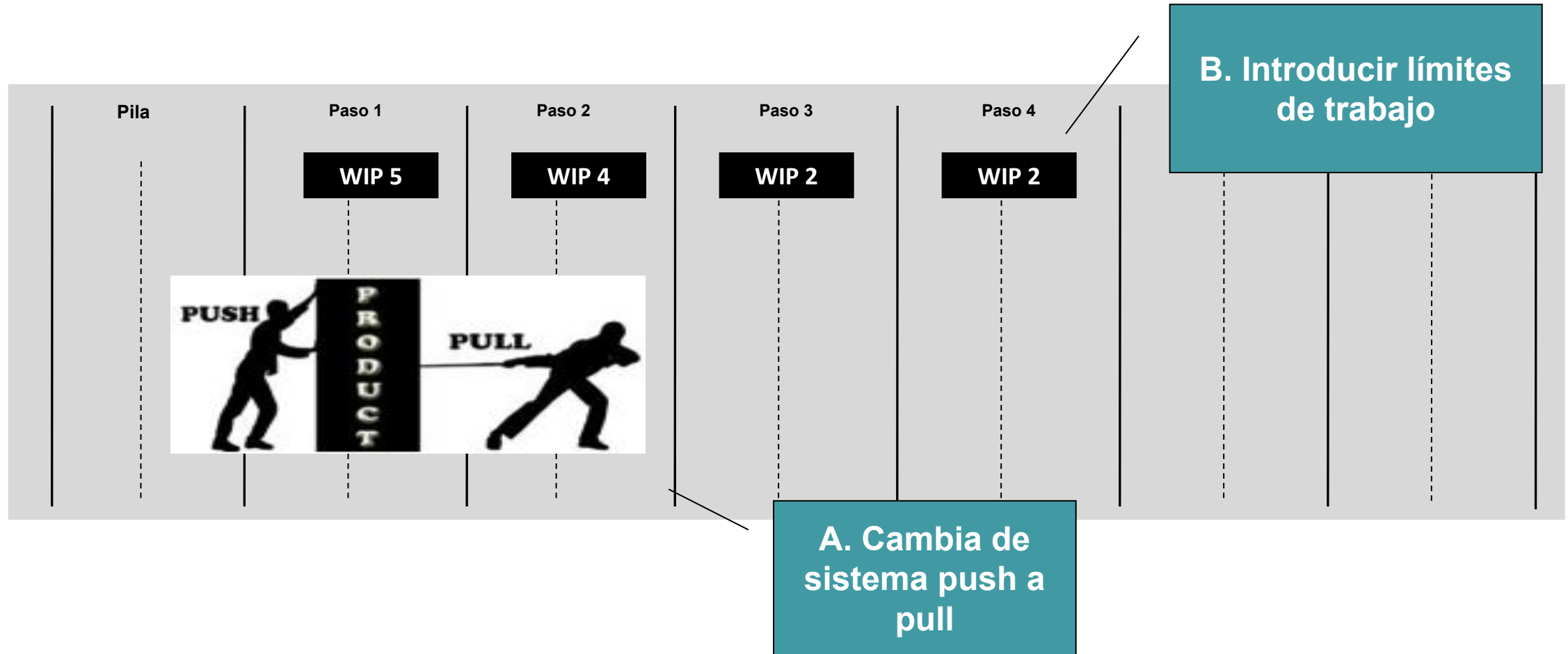
Business Value = 7 - Relentless improvement, code quality 3 issues

- SJDBP-15225 Refactor old code - Remove singleton pattern 3 PI34 Wolverine Sprint 5
- SJDBP-15219 Refactor old code - expose methods through interfaces 2 PI34 Wolverine Sprint 5

PUSH/PULL LIMITA EL WIP

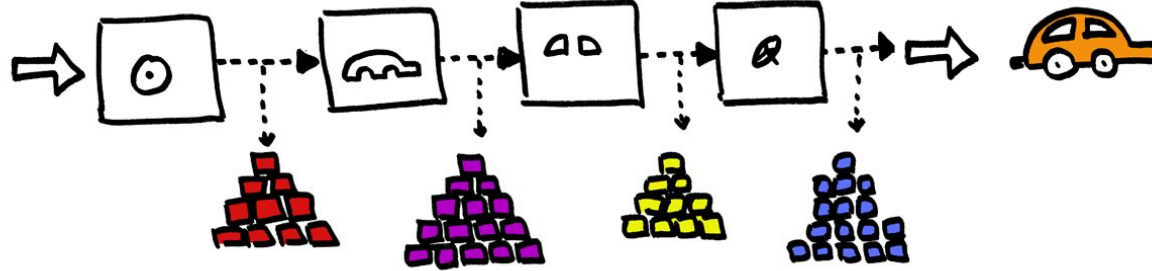


PUSH / PULL, LIMITA WIP

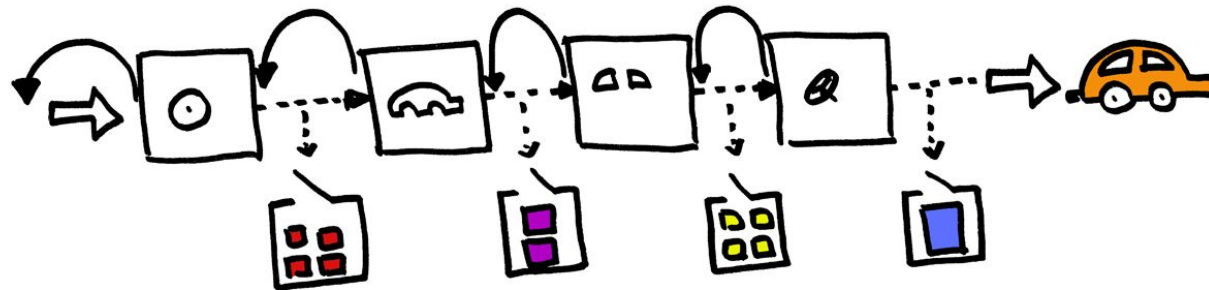


PUSH VS PULL

PUSH

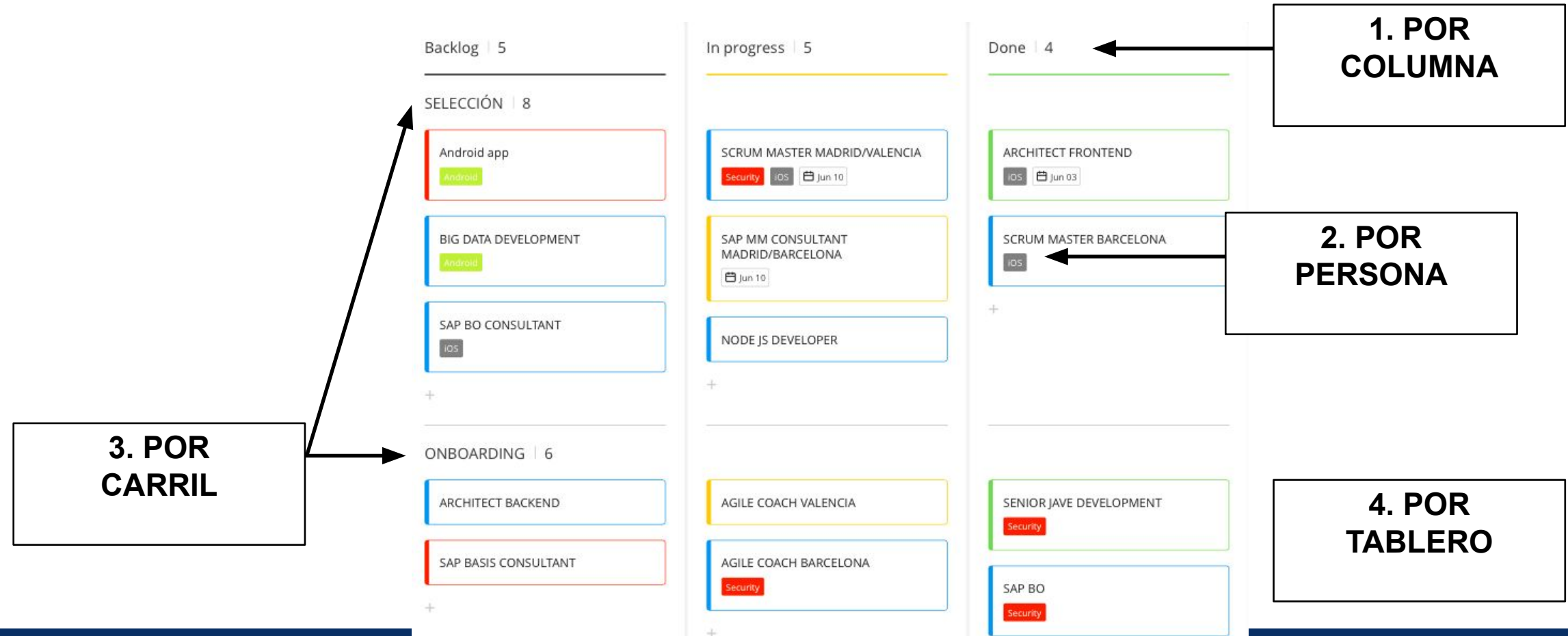


PULL



LIMITA WIP

El WIP (Work in Progress) representa el trabajo en progreso máximo que puede asumir un equipo sin que se genere retraso (cuello de botella) por acumulación de tareas sin completar. El WIP lo establece cada equipo en base a su propia experiencia



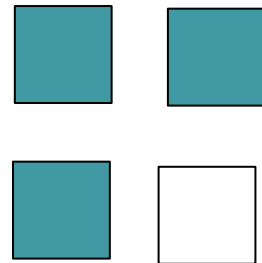
LIMITA WIP

IN PROGRESS

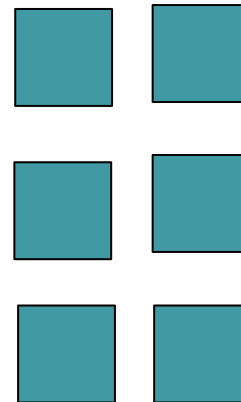
BACKLOG

READY

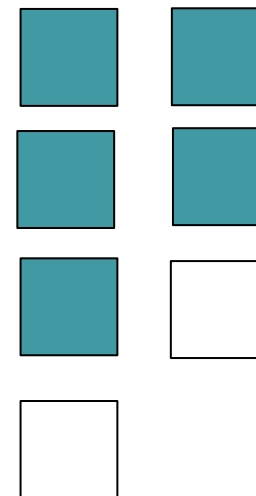
PUBLICACIÓN
OFERTA
(4)



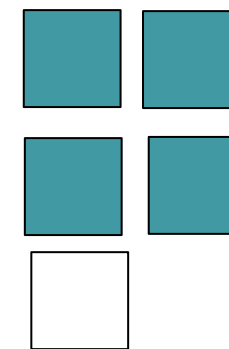
ENTREVISTAS
(6)



2da RONDA
(7)



CIERRE
OFERTA
(5)



ONBOARDING

TABLERO DETALLADO + WIP LIMIT

Wolverine S4J Kanban Board - Feature View

Kanban board

QUICK FILTERS: **SAFe Features** SAFe Stories Current PI Only My Issues Recently Updated

PROGRAM BACKLOG 0 PI PRIORITISATION 5 OF 36 DEVELOPMENT BACKLOG 2 OF 14 **DEVELOPMENT 2 OF 10** MAX 3 **READY FOR CUTOFF 0 OF 4** MAX 3 SANITY + FUNCTIONAL CH... 1 MAX 3 PERF + REGRESSION 0 OF 2 MAX 4 READY FOR RELEASE 0 OF 1 MAX 3 ADOPTION 0 COMPLETION 4 OF 200 Release...

▼ PROD Support 1 issue

▼ Relentless Improvements - Enablers, Improvements, Tech Debt, Spike 2 issues

▼ BRDS 7 issues

SJDBP-12227
Core Book Static screen showing incorrect Domain
PACE_PI34
None
None
=

SJDBP-7796
Replace Notification Listener BRDS flow by already-existing BSS
PACE Static Data Service
PACE_PI34
None
None
=

SJDBP-9632
Core Build - Reference Data Services - Expose BRDS endpoint for Daily Close
PACE Static Data Service
PACE_PI33
None
PACE Static bRDS 2021.2
=

SJDBP-7243
Core Book Static - Update Tooltips
BRDS: Read Only Ref Da...
PACE_PI36
None
None
=

SJDBP-426
Static Exceptions Report Phase 4 - Commentary
bRDS: Completeness Exc...
PACE_PI34, PACE_PI35
None
None
=

SJDBP-10717
REF DATA- Migration from Facade V2 to CCO SDP - DBpalace
PACE Static Data Service
PACE_PI35
None
None
=

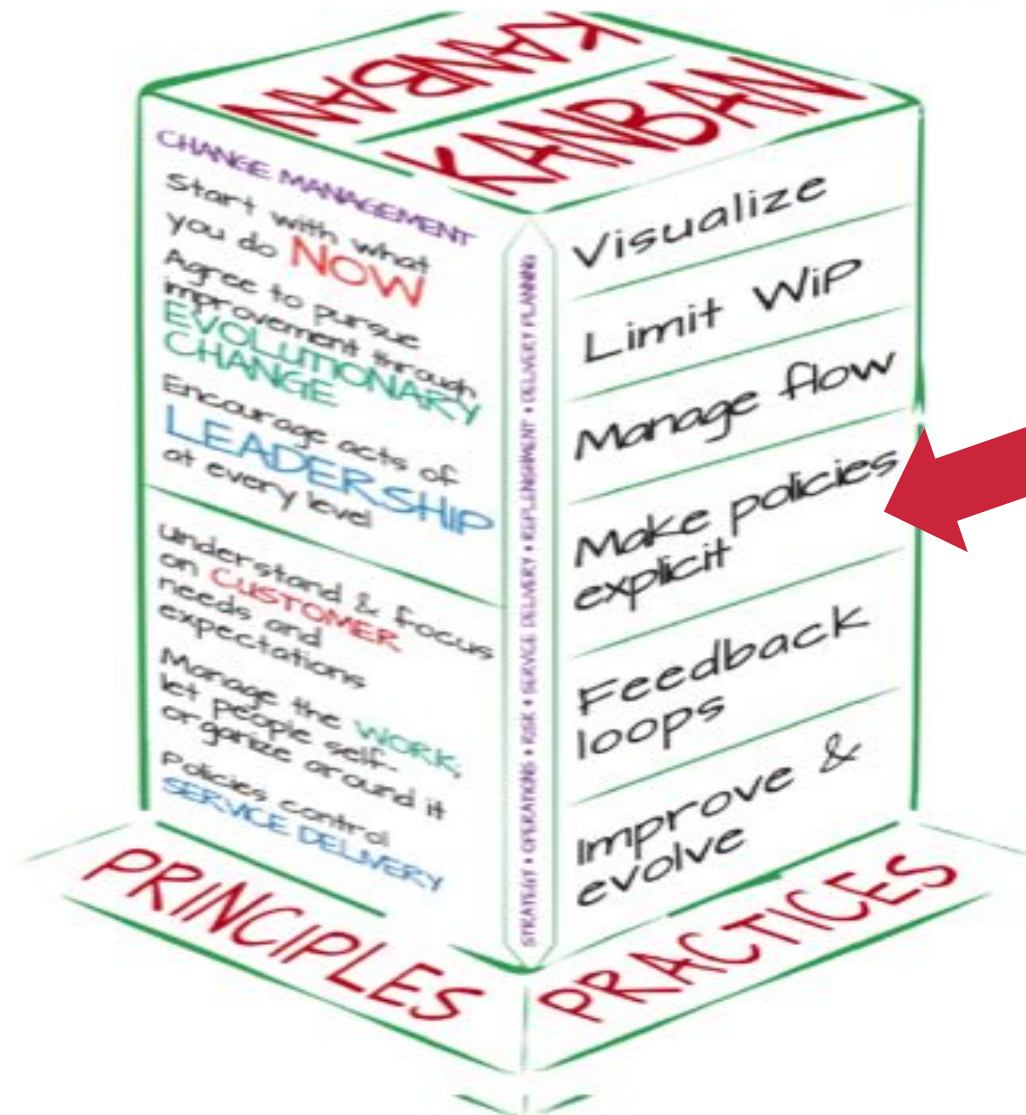
SJDBP-5789
CBH Management: Exception generation for missing mapping
bRDS - CBH Onboarding
DBP_PI32
None
PACE Static bRDS 2021.2
=

SJDBP-7572
CBH Interface Monitoring
bRDS - CBH Onboarding
PACE_PI35
None
None



IMPORTACO

POLÍTICAS Y CLASES DE SERVICIO



POLÍTICAS PÚBLICAS

Las políticas del tablero KANBAN son la clave para el funcionamiento de todo el proceso. Las Políticas trabajan para asegurar la realización de las tareas, la determinación de las responsabilidades y la posibilidad de contabilizar los tiempos para cada proceso

Política #1.
Todos los candidatos deben vivir a menos 100 km

Política #2.
Las entrevistas técnicas se realizan @11am

Política #3.
Los candidatos de TI tienen prioridad al resto de las áreas

Política #4.
Cuando una tarjeta tiene más de X tiempo en la columna de entrevista técnica se bloquea.

Política #5.
Cada persona asume la responsabilidad de un ítem de principio a fin.

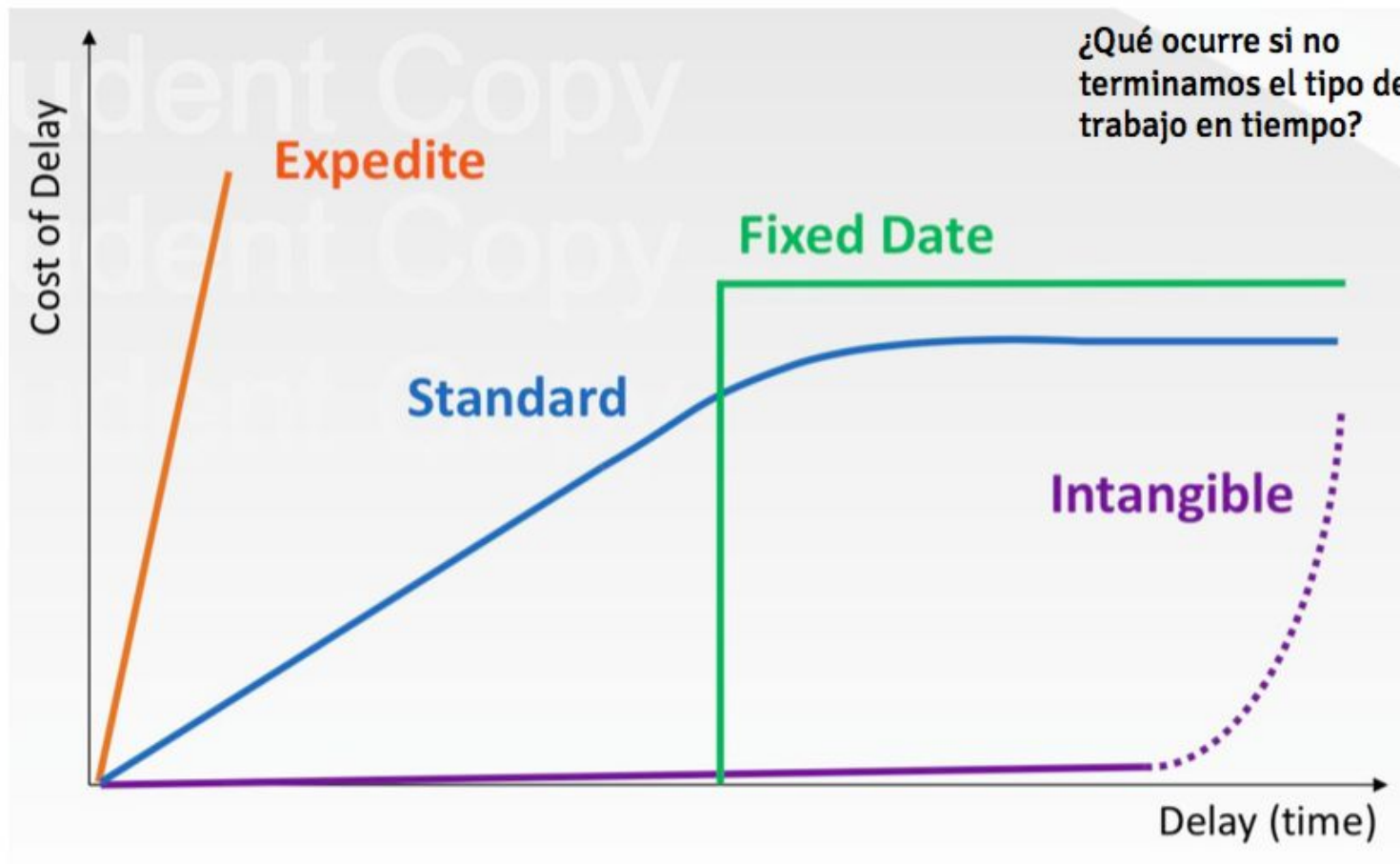
Política #6.
En caso de bloqueo, el usuario será notificado al instante

Las políticas deben ser:

- Escasas
- Simples
- Estar bien definidas
- Visibles
- **Siempre** deben aplicarse
- Fácilmente **modificables**

CLASES DE SERVICIO. CoD. Cost of Delay

CoD. Cost of Delay: Es el coste de lo que perdemos, o dejamos de ganar, si dicha tarea no ha sido realizada.



COSTES DE RETRASO

CLASES DE SERVICIO. CoD. Cost of Delay



Expreso – Urgente – Bala de Plata

CoD crece de forma exponencial – “hacerlo inmediatamente”

Ejemplo de Políticas

- Tarjeta blanca
- Tiene un límite de WIP 1
- Un recurso calificado debe tomar el ítem inmediatamente
- En cualquier punto del flujo el límite es excedido para abordar el ítem

Estándar

CoD crece de forma lineal – “hacerlo lo antes posible”



Ejemplo de Políticas

- Tarjeta amarilla
- Priorización de acuerdo a criterios acordados. Basándose en retraso o valor de negocio
- First in first out Primero en entrar, primero en salir (FIFO)
- Los ítems pueden ser analizados en cuanto a su magnitud (S, M, L)

CLASES DE SERVICIO. CoD. Cost of Delay

Fecha de entrega fija. Fixed Time

CoD no existe hasta la fecha de la demanda – “en un punto en el futuro”



Ejemplo de Políticas

- Tarjeta morada
- La fecha de entrega se muestra en la parte inferior derecha de la tarjeta
- Análisis y estimación del tamaño y esfuerzo del ítem para determinar el tiempo que requieren en el flujo
- Los ítems permanecen en el backlog hasta el momento ideal
- Si se retrasa pasaría a expreso

Intangible

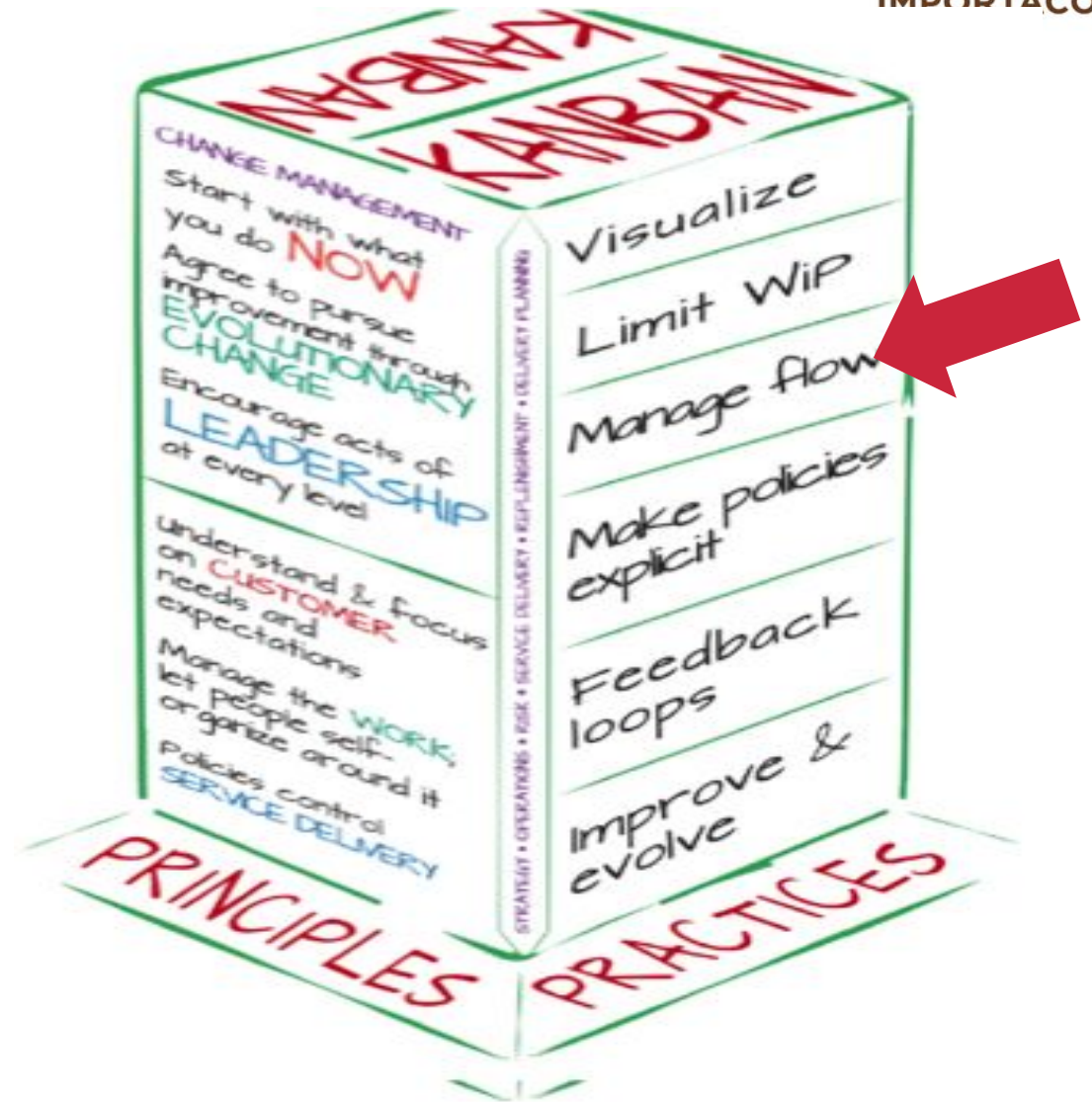
CoD no existe a medio plazo – “Cuanto antes, mejor”



Ejemplo de Políticas

- Tarjeta verde
- Cualquier miembro del equipo puede tomar un ítem siempre que no haya un ítem de clase más alta
- No se estima nivel de esfuerzo

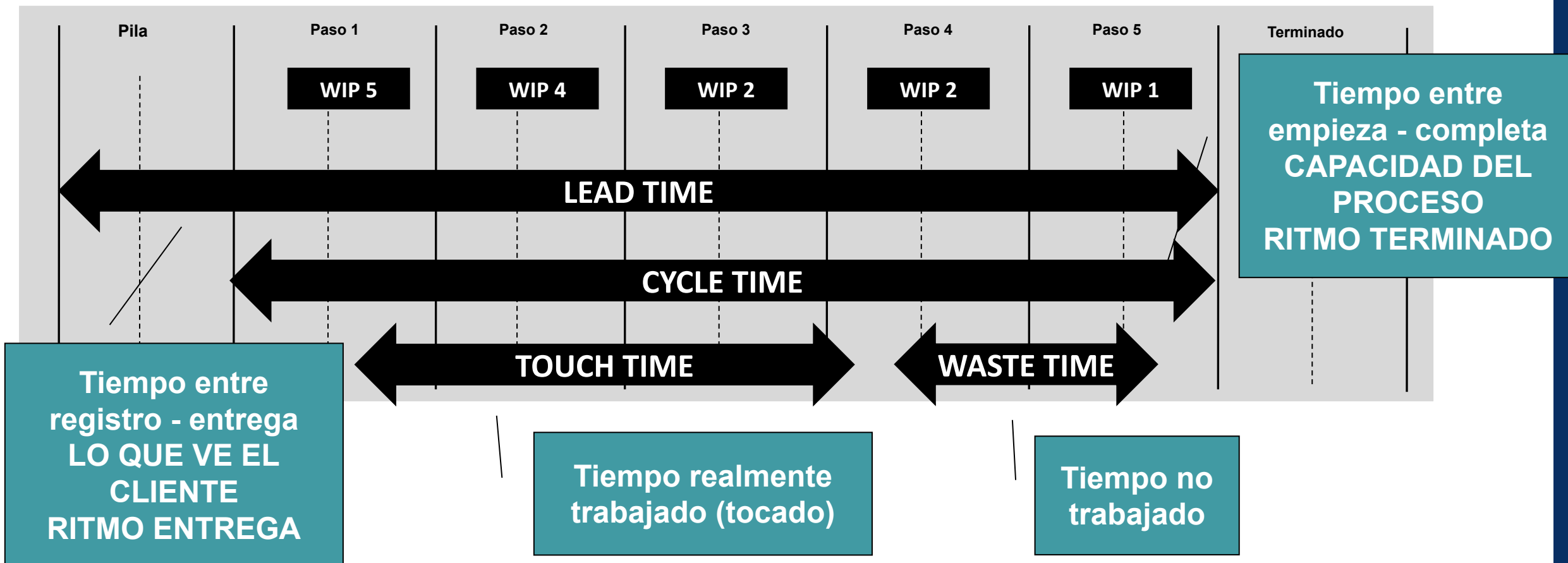
GESTIONA EL FLUJO



GESTIONA EL FLUJO

Compromiso

Entrega



Ley de Little (Teoría de las colas)

$$\overline{\text{Lead time}} = \frac{\overline{\text{WIP}}}{\overline{\text{Throughput}}}$$

Aplicado a un Cumulative Flow Diagram (CFD)

De esta forma podemos calcular la posible consecuencia de disminuir el WIP o aumentarlo.

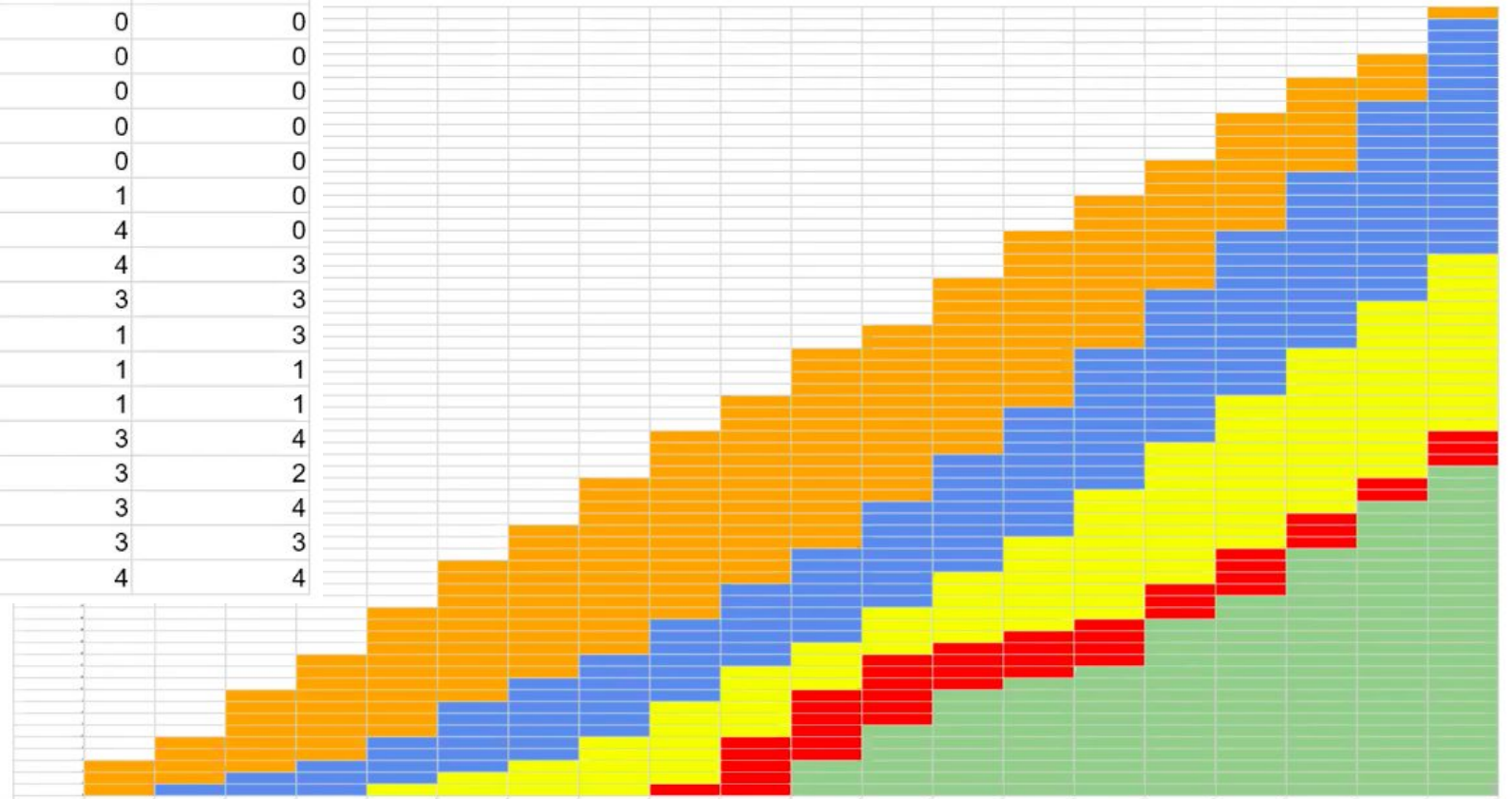
Lead time: El período entre la entrada de un petición en el sistema (petición solicitada) y la recepción de la petición. Se mide por el tiempo transcurrido

Trabajo en curso (WIP – Work In Process): el número de peticiones (unidades de trabajo) que se están procesando, es decir las que han entrado en el sistema, pero todavía no han salido.

Rendimiento (Throughput o Delivery Rate): el número de unidades de trabajo que salen del sistema en un tiempo determinado, p.ej., 3 historias de usuario por día.

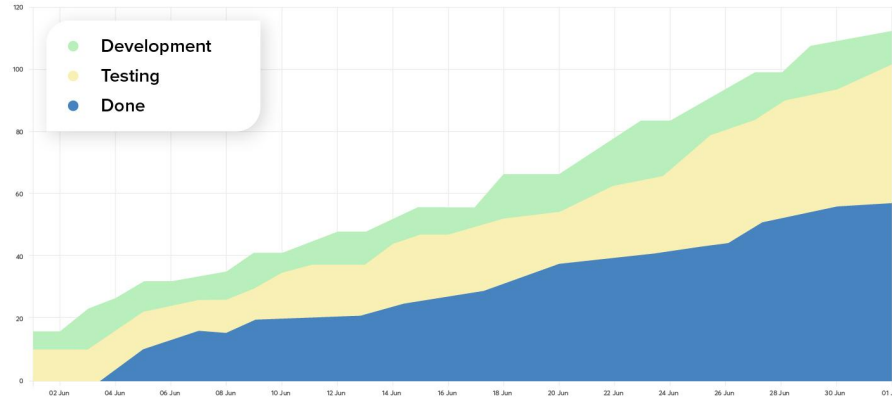
CUMULATIVE FLOW DIAGRAM (CFD)

	TO DO	READY	IN PROGRESS	TO VERIFY	DONE	
Dia 1		3	0	0	0	0
Dia 2		2	1	0	0	0
Dia 3		4	1	0	0	0
Dia 4		3	1	0	0	0
Dia 5		4	2	1	0	0
Dia 6		4	3	1	0	0
Dia 7		3	2	1	0	0
Dia 8		4	2	2	0	0
Dia 9		4	3	3	1	0
Dia 10		3	3	3	4	0
Dia 11		4	3	2	4	3
Dia 12		2	4	3	3	3
Dia 13		4	4	3	1	3
Dia 14		4	4	3	1	1
Dia 15		3	5	4	1	1
Dia 16		3	5	4	3	4
Dia 17		4	5	4	3	2
Dia 18		3	5	4	3	4
Dia 19		2	6	4	3	3
Dia 20		4	7	4	4	4

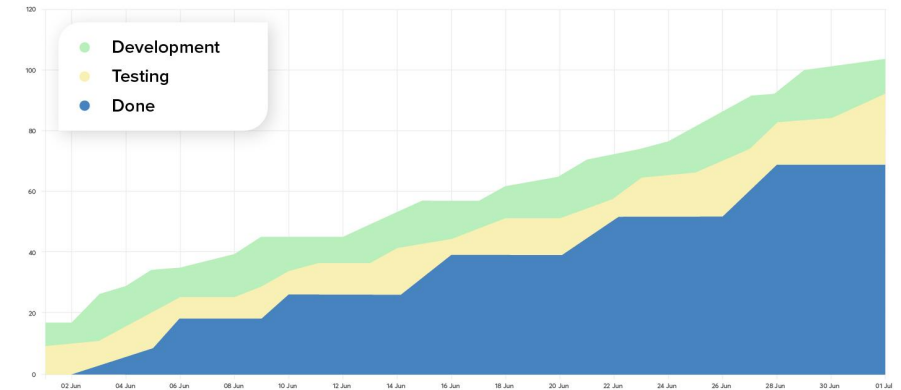


CUMULATIVE FLOW DIAGRAM (CFD) – LECTURAS COMUNES

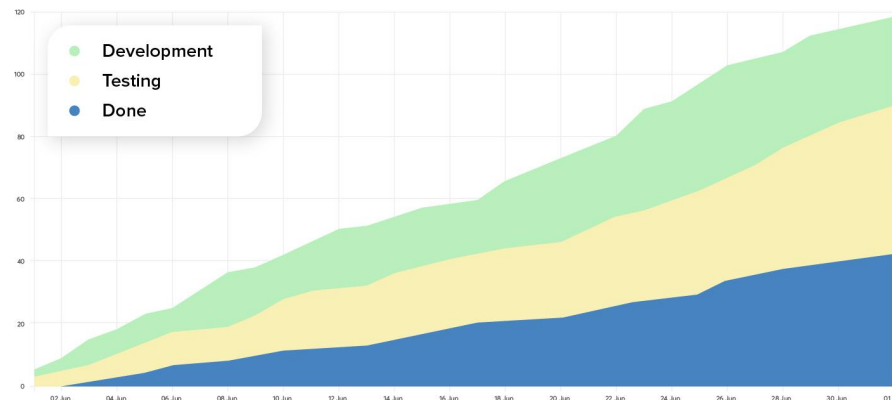
BAJA PREDICTIBILIDAD



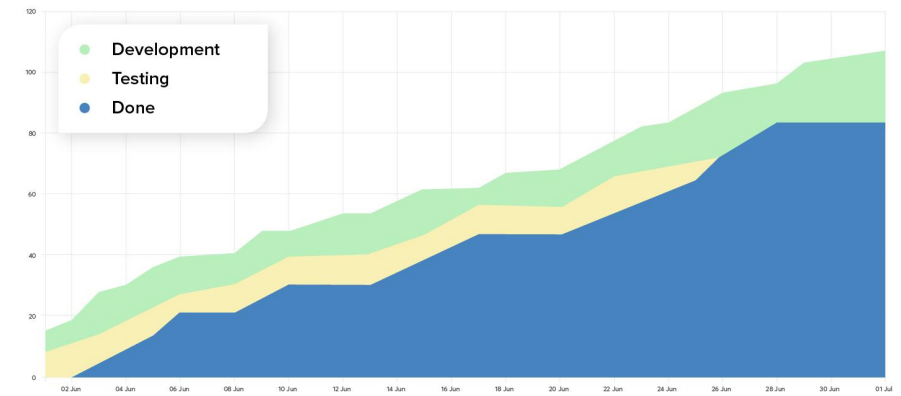
ENTREGA DE VALOR EN LOTE



DEMANDA > CAPACIDAD



BLOQUEO DE UNA FASE



CUMULATIVE FLOW DIAGRAM (CFD)

Wolverine S4J Kanban Board - Feature View

Cumulative Flow Diagram [Switch report](#)

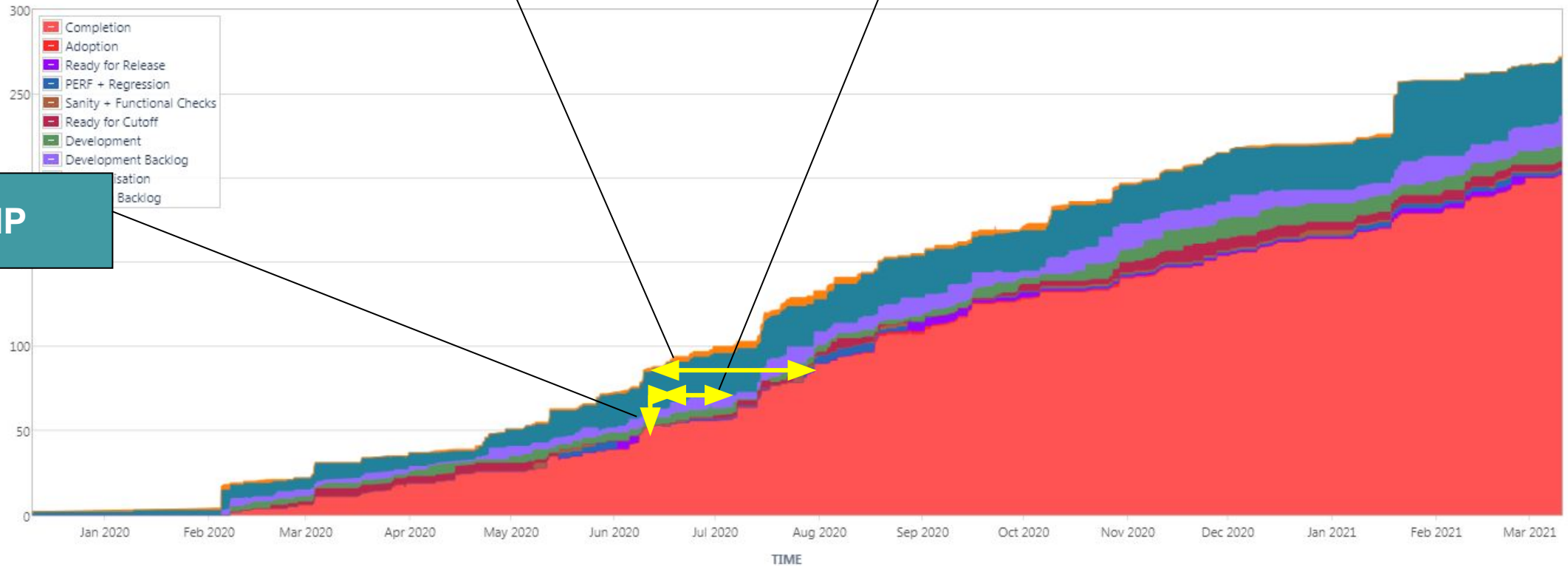
Board



[Hide this information](#)

10/Dec/19 to 10/Mar/21 (Custom)

[Refine report](#)



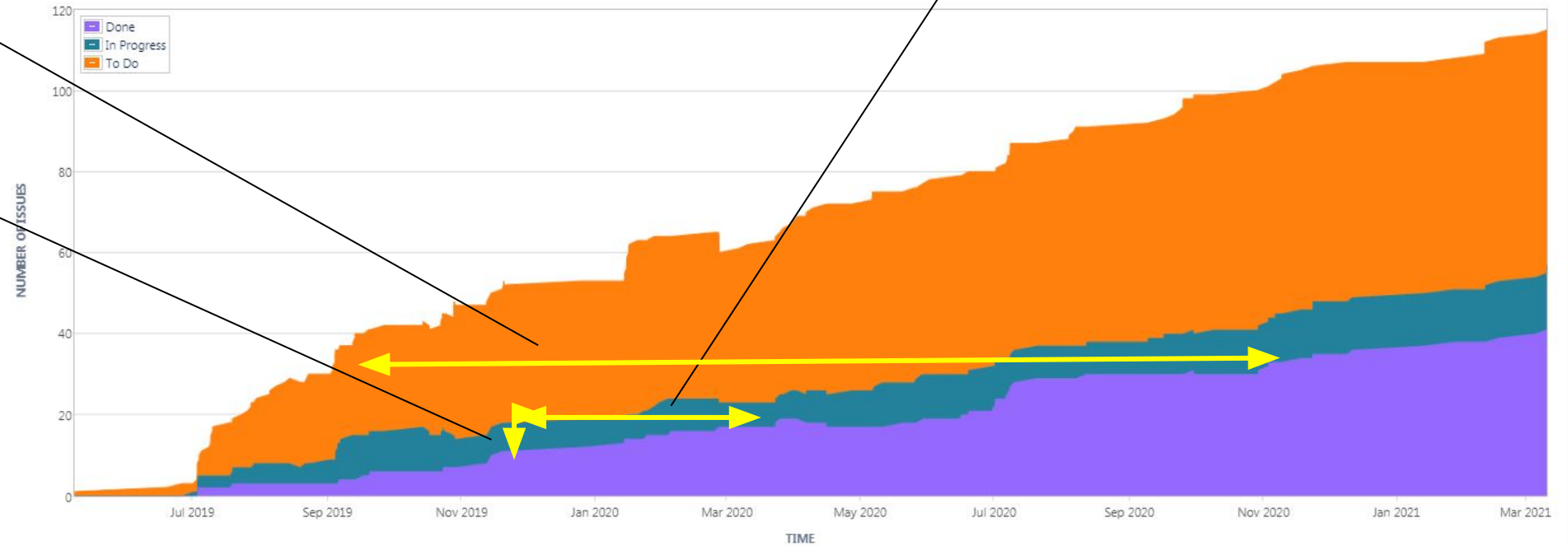
CUMULATIVE FLOW DIAGRAM (CFD)

dbPalace Trystorming Epic
Cumulative Flow Diagram [switch report](#)

Board 

[?](#) How to read this chart
Shows the statuses of issues over time. This helps you identify potential bottlenecks that need to be investigated.
[Hide this information](#)

8/May/19 to 10/Mar/21 (All Time) [Refine report](#)



LEAD TIME

WIP

CYCLE TIME

TIPOS DE TRABAJO Y CLASES DE SERVICIO

1. Estados

- Minimizar el número al máximo
- Preguntarnos si es necesario...Simplifica!

2. Bloqueos

- Sobre la tarjeta (color y sticker)
- **Nunca será un estado (métricas)**

5. Clases de trabajo

- Colores de las tarjetas (prioridad)

3. Tipos de trabajo

- Roadmap, Reclamaciones, Solicitudes, etc..
- Con iconos
- Con colores

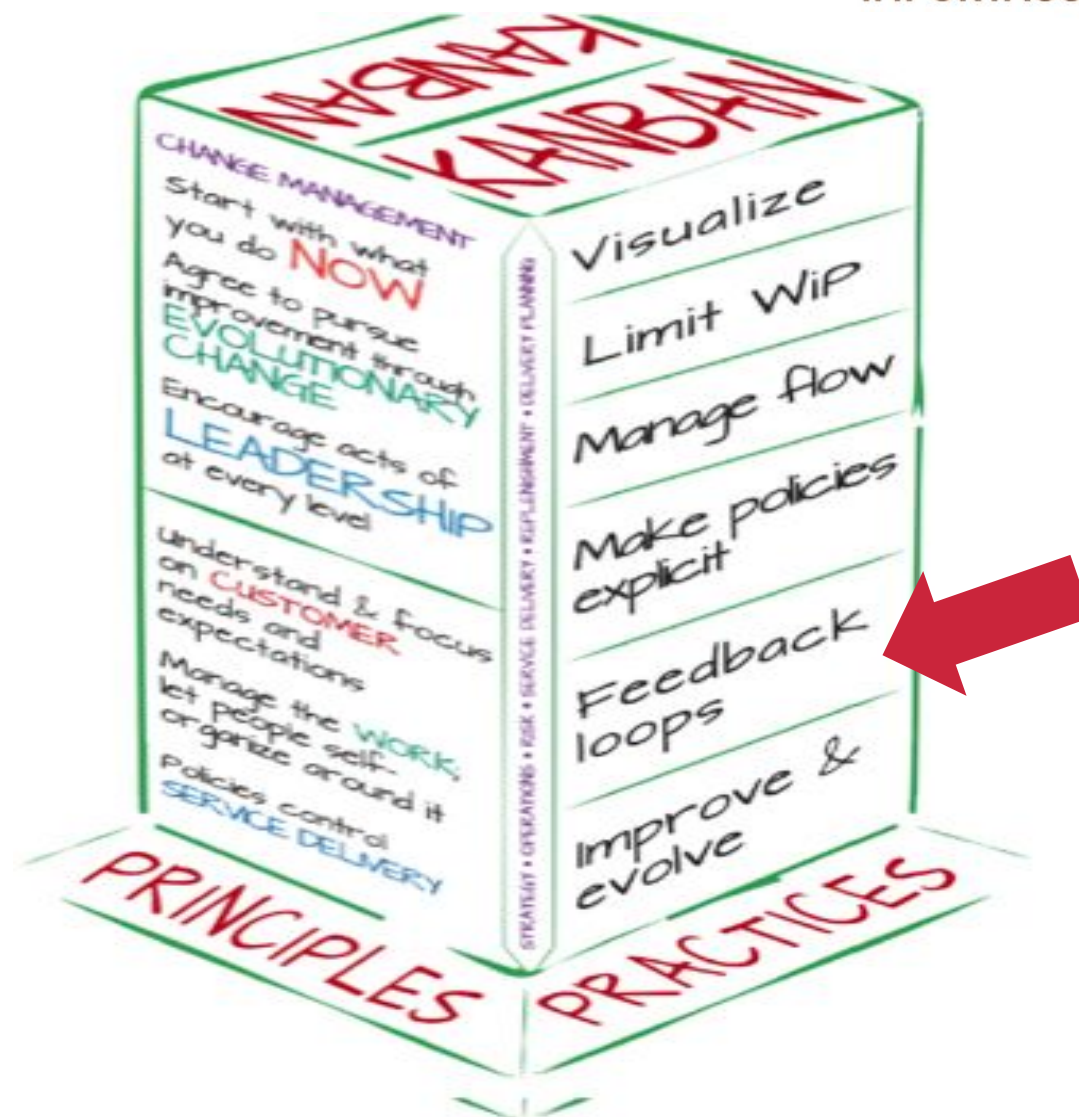
4. Stickers

- Nos dan información extra y con comentarios TOP!!!
- Nos ayudan a evitar estados



IMPORTACO

FEEDBACK LOOPS: ROLES Y EVENTOS



EVENTOS

STRATEGY REVIEW

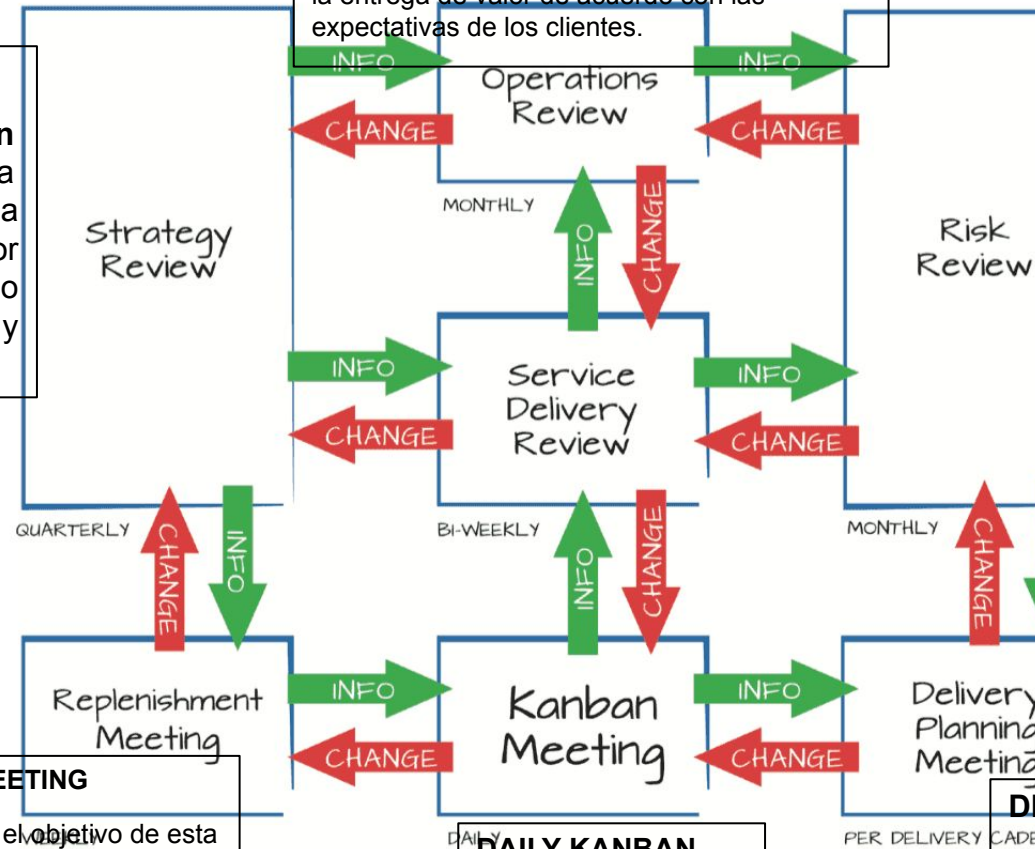
Durante esta reunión, se **seleccionan los servicios** que deben proveerse a nivel organizacional y definir la «Idoneidad para el fin» (Fitness for purpose) del mismo, así como establecer las condiciones necesarias y dar dirección al servicio.

OPERATIONS REVIEW

El objetivo es entender el **balance entre servicios**, desplegar recursos para maximizar la entrega de valor de acuerdo con las expectativas de los clientes.

RISK REVIEW

Esta reunión se hace para entender los riesgos asociados a la entrega de valor, por ejemplo a través de la **acumulación de impedimentos**.



SERVICE DELIVERY MEETING

Esta reunión, cuya cadencia depende de cuando se entregue “producto” al cliente, está **orientada a examinar y mejorar la efectividad del servicio**.

REPLENISHMENT MEETING

De cadencia semanal, el objetivo de esta reunión es **establecer prioridades y seleccionar cuales son las siguientes prioridades** de trabajo. Se mueve trabajo a los *commitment point* del sistema Kanban.

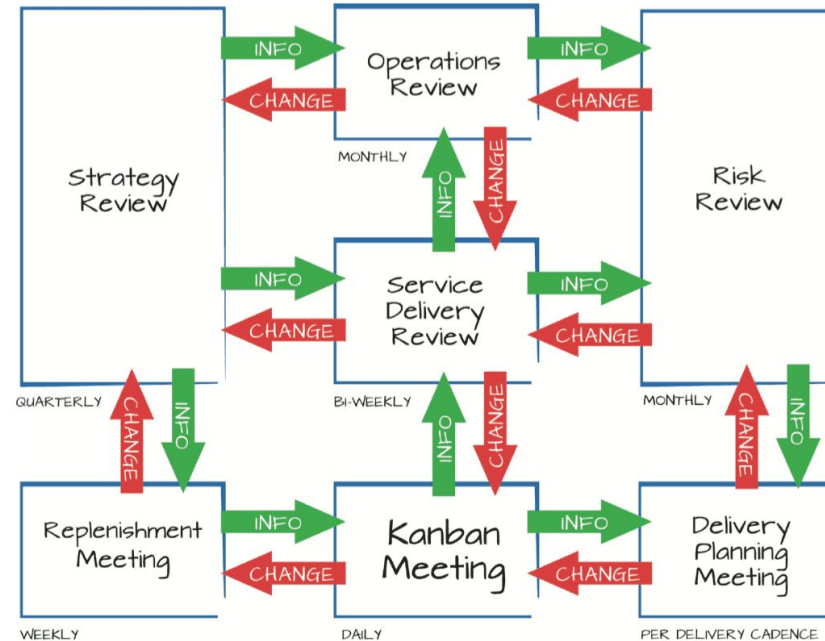
DAILY KANBAN

Quick check
Algún problema?

DELIVERY PLANNING MEETING

A demanda para **revisar y planificar entregas** al cliente.

“EMERGING” ROLES



SRM: Service Request Manager

Asegura el “flujo” en la decisión de prioridades, de qué hacer (incluso en discovery)

Participa en Strategy Review, Risk Review

SDM: Service Delivery Manager

Asegura el flujo en el delivery
Identificar mejoras y rebalanceos

Participa en el Risk Review



MEJORA CONTINUA



Es una palabra que proviene del japonés y significa “Mejora”

改善

“Kai” Cambio

“Zen” Bueno

MEJORA CONTINUA



Filosofía Kaizen – pequeñas y constantes mejoras al Sistema

Evolucionar, no revolucionar!



CO

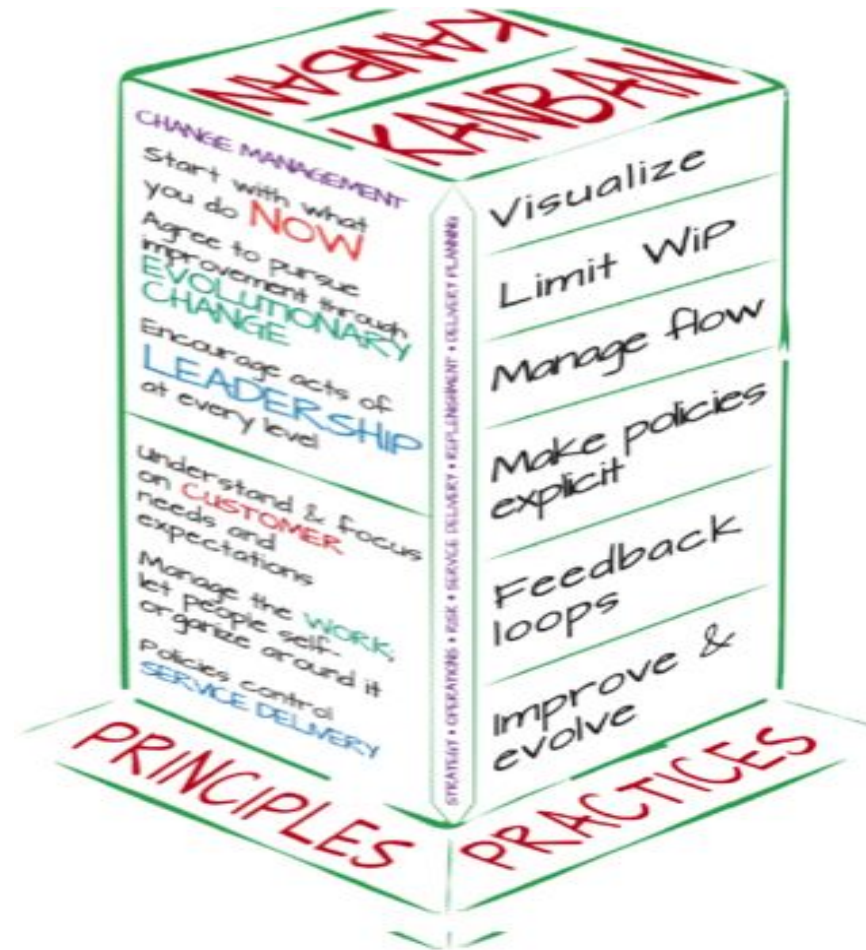


Aspectos en los cuales debemos buscar las mejoras

- **Alineamiento estratégico**
- **Coordinación de Operaciones**
- **Gestión del riesgo**
- **Mejora del Servicio**
- **Reabastecimiento del backlog**
- **Flujo**
- **Entrega al cliente**

RESUMIENDO

KANBAN



9 VALORES KANBAN + 2 SET PRINCIPIOS + 6 PRÁCTICAS

RESUMIENDO KANBAN

Visualizar el flujo de trabajo

Push / Pull

Work in Progress Limit

Mejora continua

Clases de Servicio y Cost of Delay

Cumulative Flow Diagram

Y ESO ES LA PUNTA DEL ICEBERG!

[https://resources.kanban.university/guide/
Essential Kanban Condensed](https://resources.kanban.university/guide/Essential%20Kanban%20Condensed)





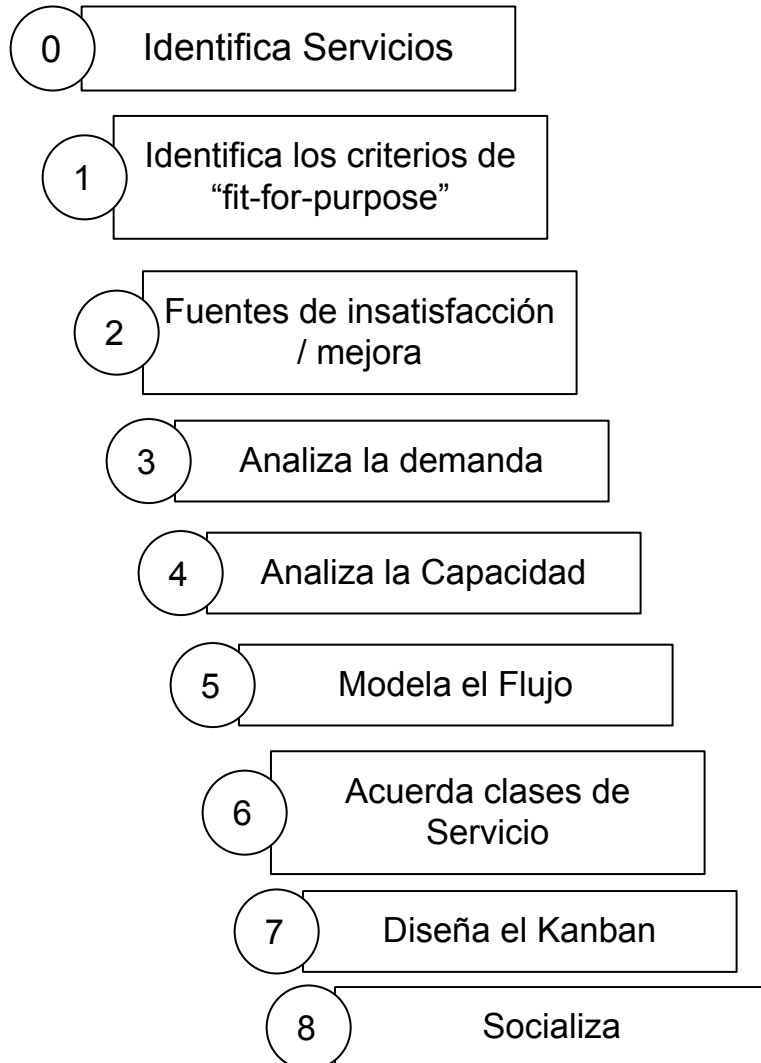
IMPORTACO

Gracias!

APLICANDO KANBAN

STATIK

System
Thinking
Approach
To
Implement
Kanban



STATIK: Identifica el/los Servicios

Kanban, a diferencia de Scrum, modela la empresa como una serie de **servicios interconectados**.

Siguiendo el principio de “empieza con lo que tienes”, no busca cambiar grupos organizativos, no busca redefinir producto/servicio.

... pero es clave entender qué “servicio” trabajamos, y si ese servicio va a tener “impacto” (si no... para qué...)... si no, mejoraremos la isla, pero no el flujo...

- **Objetivo** del servicio (qué busca satisfacer)
- **Estrategia** del servicio (como lo busca satisfacer)
- **Cliente / Consumidor** del servicio (para quien es)

Para qué
Qué
Cómo...



Para quién



STATIK: Identifica el/los Servicios



PARA: quitarle el hambre a papá

Strategia: sandwich de PB & J

Cliente: Papá

Consumidor: Papá

STATIK: Identifica criterios de “fit-for-purpose”

- Quien es el **cliente** del servicio, quien es el **consumidor**
 - “Persona”
- Cuales son los factores que influyen en su satisfacción
 - Rapidez
 - Calidad
 - Customización
 - ...
- Expectativas en cada uno... KPIs... SLAs...

JASON – THE IT PM DIRECTOR

Process Director
 Accountable for a major program delivery (40 people)
 Uncertainty, variability on scope and solution is expected

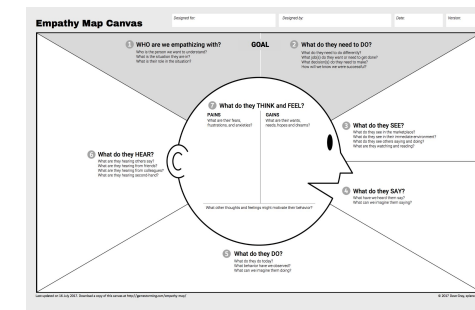
Business wants “agile delivery”
 I want control, visibility, throughput and fast turn around
 I want success so I can grow

Techniques	Roles/Organizations	Key Outcomes
Used <i>agile</i> before, with a smaller team. Not as expert on agile. Some Agile, Scrum Engineering background. Focused on results. Influenced by:	No team, homogeneous understanding of “agility” that really, truly means continuous delivery. I want to have my house class and show it. I need visibility, readability, clear responsibilities. Struggling to deal with multiple business priorities. Struggling to do the product and business class increments. Struggling to incrementally architect the solution efficiently.	Understanding how and <i>visibility</i> . How specific (ITIL, PD, Architech, SW) Standardized practices and metrics. <i>Workshops</i> : “Sprint 0” initiation, Define the starting point. Product refinement, MVP, redefining. Stand alone. Set up transformation team. Transformation: Build by doing - Transform together (teams, roles). Shared Ownership - Shared teams / Service Ops. Specific roles (ITIL). Specific task force (about CI/CD, MVP...).

MICHELLE – THE BUSINESS OWNER / PRODUCT MANAGER

Business Owner
 Accountable for a new business opportunity
 Deal with multiple stakeholders across that needs to be aligned
 Need valid outcomes, and clear accountability on how with the market

Techniques	Roles/Organizations	Key Outcomes
Influenced by: The market and process stakeholders	Struggling to deal with multiple business priorities. Struggling to deal with multiple business priorities. Struggling to deal with multiple business priorities. Struggling to deal with multiple business priorities.	Understanding how and <i>visibility</i> . How specific (ITIL, PD, Architech, SW) Standardized practices and metrics. <i>Workshops</i> : “Sprint 0” initiation, Define the starting point. Product refinement, MVP, redefining. Stand alone. Set up transformation team. Transformation: Build by doing - Transform together (teams, roles). Shared Ownership - Shared teams / Service Ops. Specific roles (ITIL). Specific task force (about CI/CD, MVP...).



SEAN – THE CIO

Chief Information Officer
 On the Messaging Director of a major client
 More than 500 people working for the in a variety of activities, sensitive different
 Fast & automated, integrated, and efficient delivery model
 Clear objectives, low maintenance, and agile
 Want to see continuous improvement

Techniques	Roles/Organizations	Key Outcomes
Influenced by: Other customers in the industry. Referrals and team leads. No competitors, no goals.	The client has a limited budget. They need to be able to scale. They need to be able to scale. They need to be able to scale. They need to be able to scale.	Understanding how and <i>visibility</i> . How specific (ITIL, PD, Architech, SW) Standardized practices and metrics. <i>Workshops</i> : “Sprint 0” initiation, Define the starting point. Product refinement, MVP, redefining. Stand alone. Set up transformation team. Transformation: Build by doing - Transform together (teams, roles). Shared Ownership - Shared teams / Service Ops. Specific roles (ITIL). Specific task force (about CI/CD, MVP...).

Internas / Externas

- Internas: Quienes participan de la implementación del servicio
- Externas: Clientes / Consumidores

STATIK: Analiza la demanda

Por Tipo

Por Canal

Por Cliente / Consumidor

Por frecuencia / temporalidad

Por tamaño

Por expectativas...

...

STATIK: Analiza la Capacidad

Por pasos en el trabajo, por frecuencia, por...

STATIK: Modela el Flujo

Empieza Sencillo

Foco en pasos de “valor”

Ya detallarás...

STATIK: Acuerda clases de Servicio

Revisa Demanda

Revisa Capacidad

Revisa criterios de satisfacción...

- 1) Tarjeta (s)
- 2) Tablero (s)
- 3) Clases de Servicio
- 4) Eventos / reuniones
- 5) Políticas

- 1) Revisa
- 2) Revisa
- 3) Revisa
- 4) Revisa
- 5) ...