



MODULO 9 – KANBAN PARA RRHH

DEJA DE EMPEZAR Y
EMPIEZA A TERMINAR

OPTIMIZANDO NUESTRO FLUJO DE TRABAJO

DÍA 1: KANBAN - ATERRIZAJE

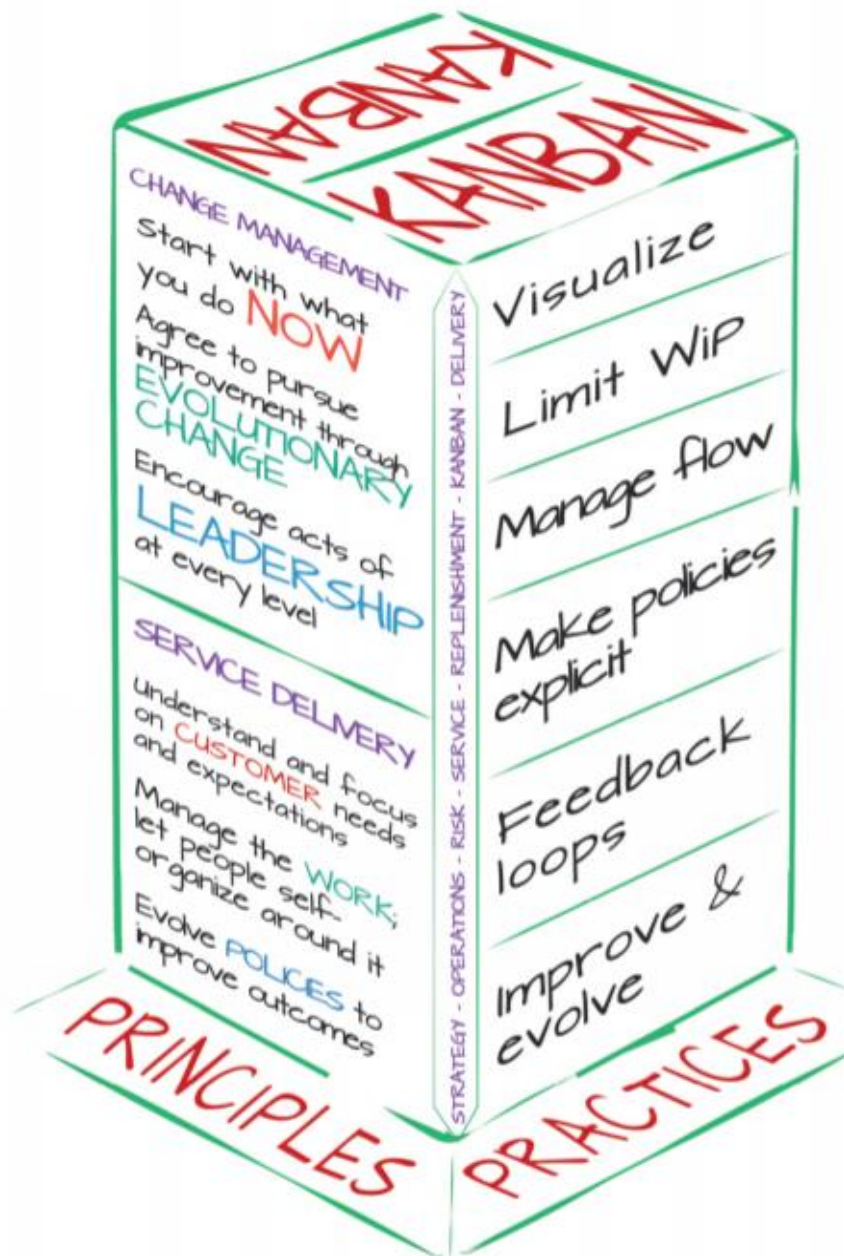
LOS MUDAS
LA PARADOJA DE LA EFECTIVIDAD
LOS VALORES Y PRINCIPIOS
VISUALIZANDO EL FLUJO
HACIENDO PULL Y LIMITANDO EL WIP
MÉTRICAS EN KANBAN Y OPTIMIZACIÓN

DÍA 2: KANBAN – INMERSIÓN

OPTIMIZANDO EL FLUJO
TIPOS DE TRABAJO Y CLASES DE SERVICIO
POLÍTICAS EXPLÍCITAS
BUCLES DE FEEDBACK
APLICANDO KANBAN EN UN CONTEXTO REAL - STATIK

RESUMEN

¿QUÉ APRENDISTEIS AYER?



PRÁCTICA 3. GESTIONAR EL FLUJO

**“MEJORAS EL FLUJO Y POR
TANTO MEJORAS EL TIME-
TO-MARKET (LEAD TIME)”**

Compromiso

Entrega

Pila

Paso 1

Paso 2

Paso 3

Paso 4

Paso 5

Terminado

WIP 5

WIP 4

WIP 2

WIP 2

WIP 1

LEAD TIME

CYCLE TIME

TOUCH TIME

WASTE TIME

Tiempo entre
empieza - completa
**CAPACIDAD DEL
PROCESO**
RITMO TERMINADO

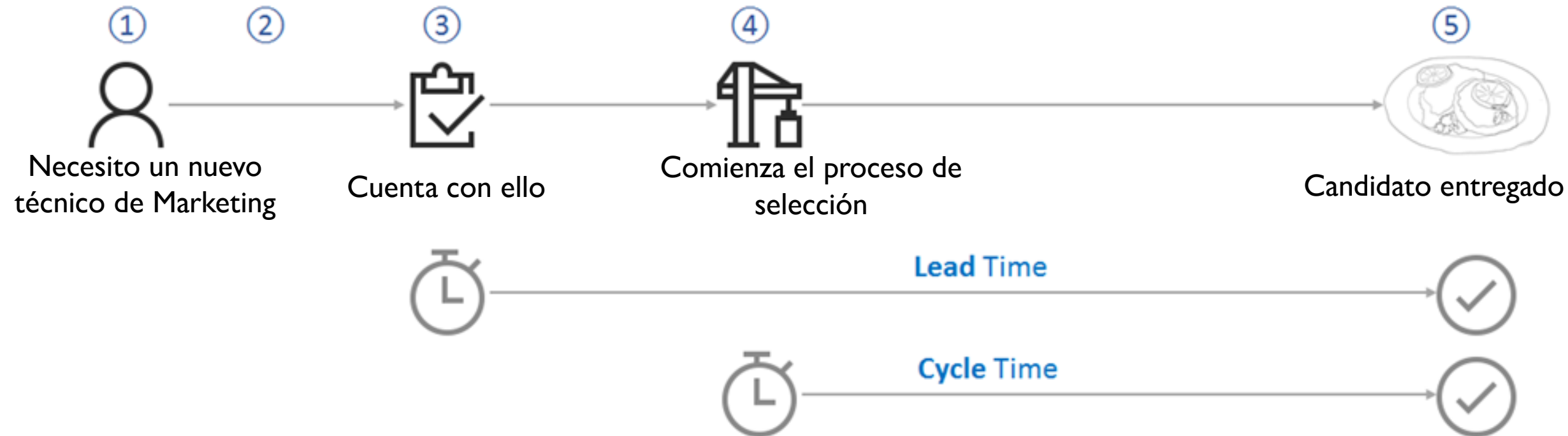
Tiempo entre
registro - entrega
**LO QUE VE EL
CLIENTE**
RITMO ENTREGA

Tiempo realmente
trabajado (tocado)

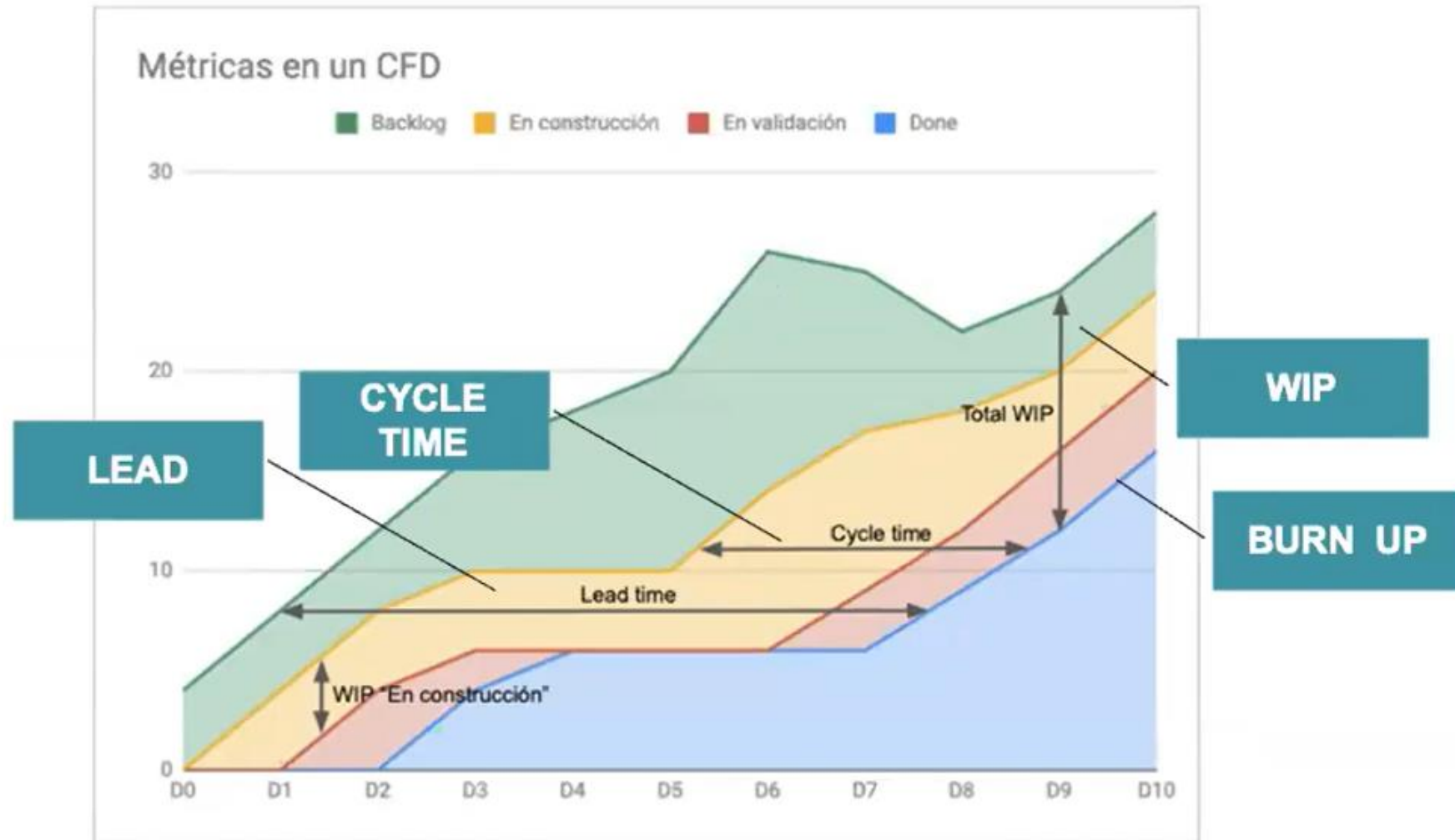
Tiempo no
trabajado

Master
**HR AGILE
COACH**

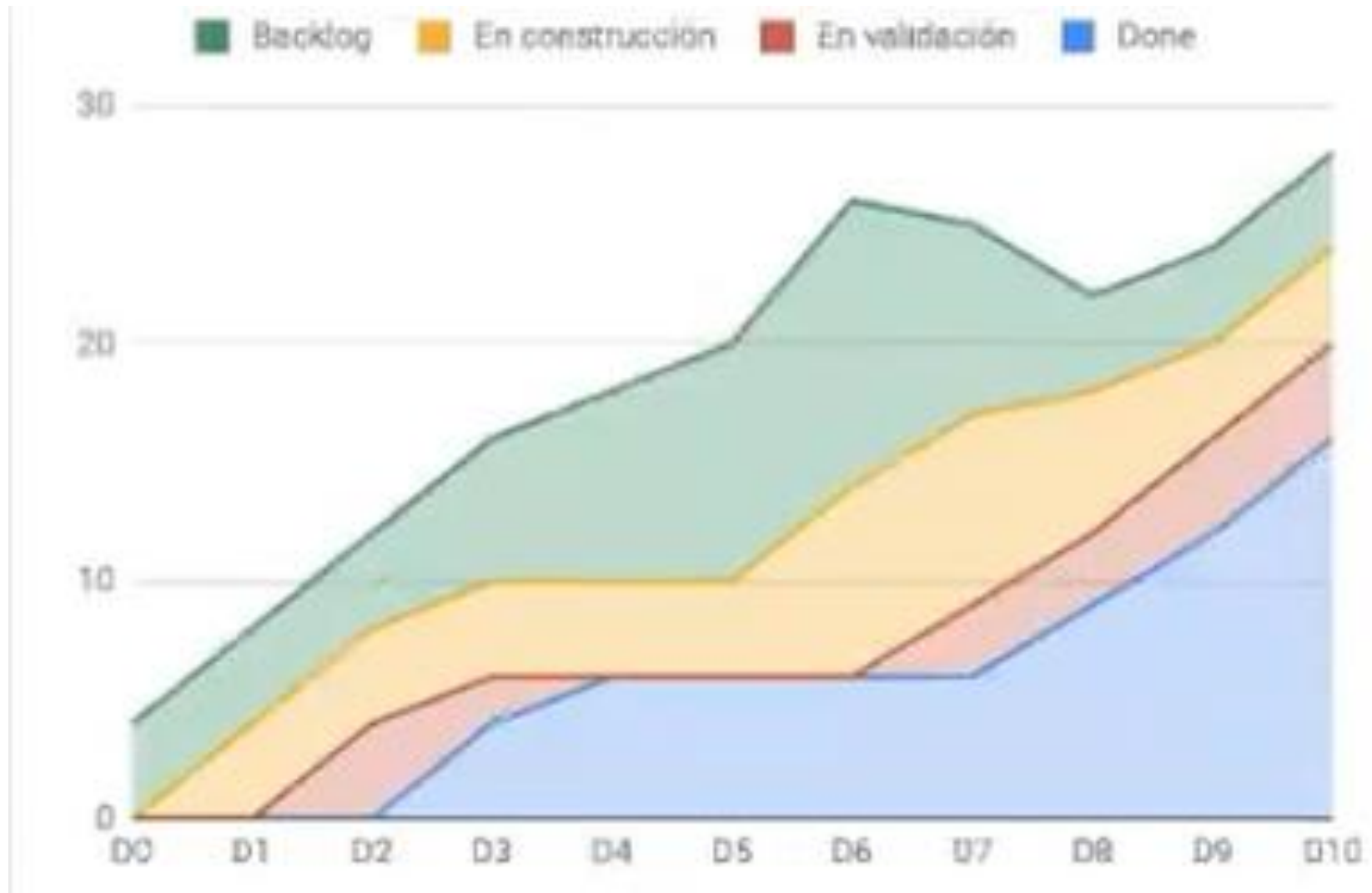




CUMULATIVE FLOW DIAGRAM (CFD)



Realicemos una dinámica



Realicemos una dinámica



Realicemos una dinámica





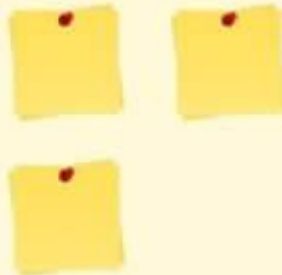
Clases de Servicio

1 | Pendiente →

Urgente

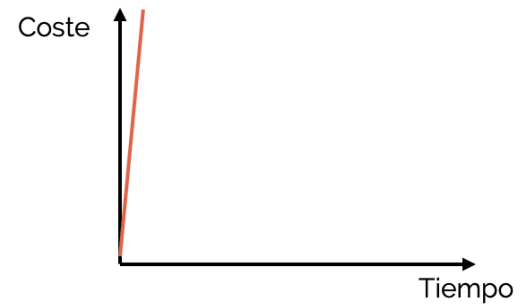
Normal

Plazo Fijo

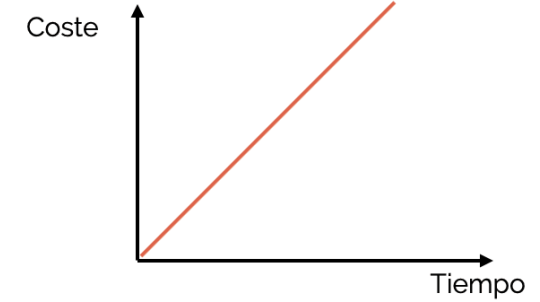


TIPOS DE COSTE DEL RETRASO EN KANBAN

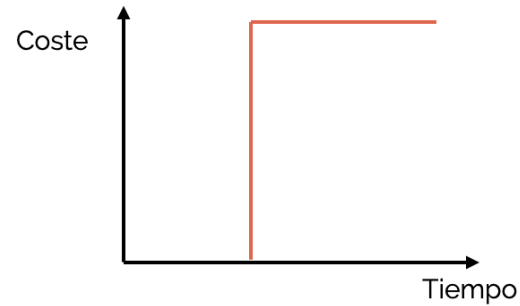
Acelerado (expedite)



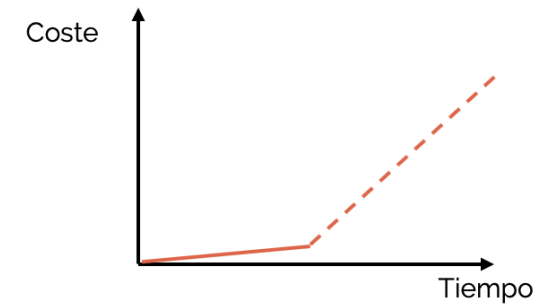
Estándar

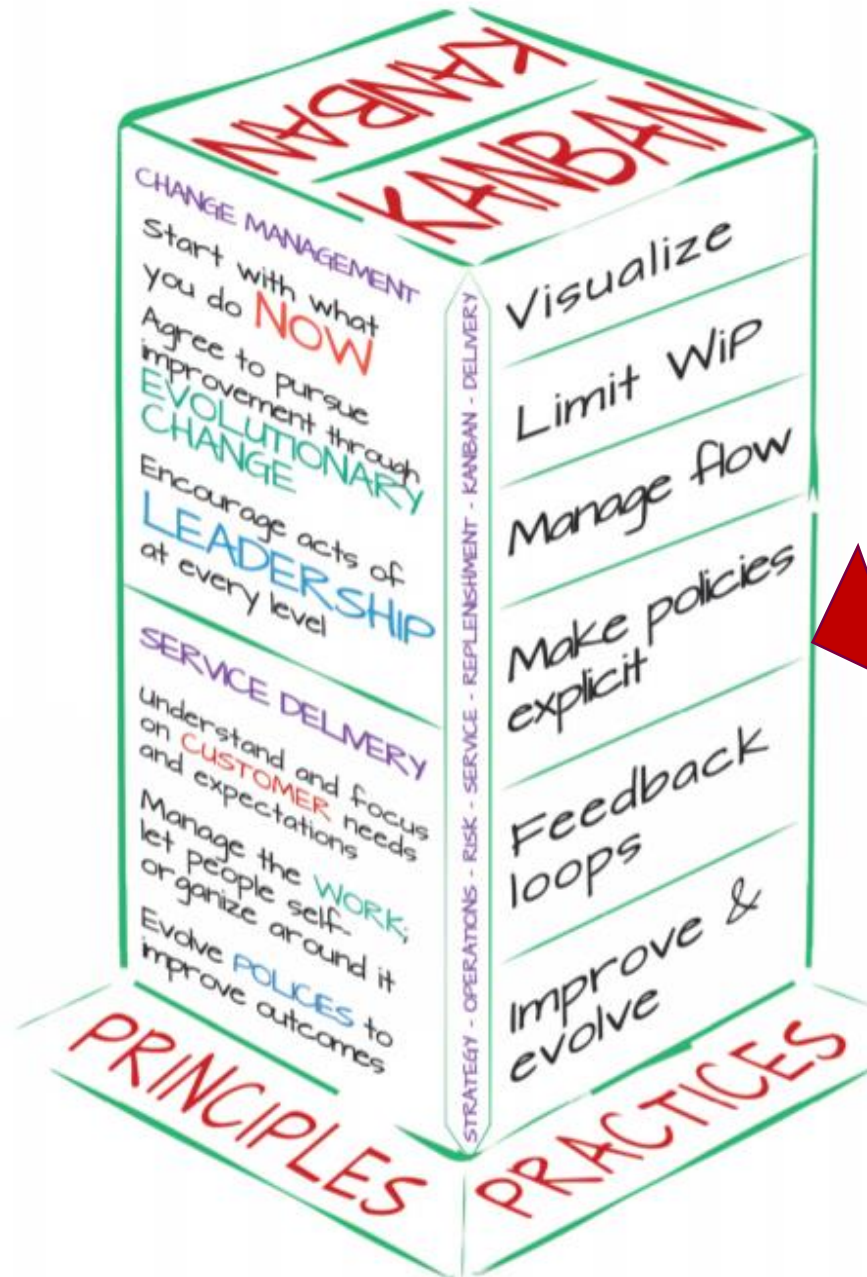


Fecha fija



Intangible





PRÁCTICA 4. HACER LAS POLÍTICAS EXPLÍCITAS

“SER CLARO SOBRE LO QUE SE PUEDE HACER Y LO QUE NO SE PUEDE HACER”

POLICY #1:

EVERY TASK MUST
HAVE A DESIGN BRIEF
FILLED OUT FOR IT.

POLICY #2:

DESIGN HAS DAILY
REVIEW @ 11AM

POLICY #9:

ONLY BIBI & SIENA
CAN WRITE UP STICKIES.
ANYONE CAN CREATE A JIRA
TICKET.

Las políticas ayudan a entender como funciona el sistema

A. 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 decidir 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.

Las políticas deben ser:

Escasas

Simple

Estar bien definidas

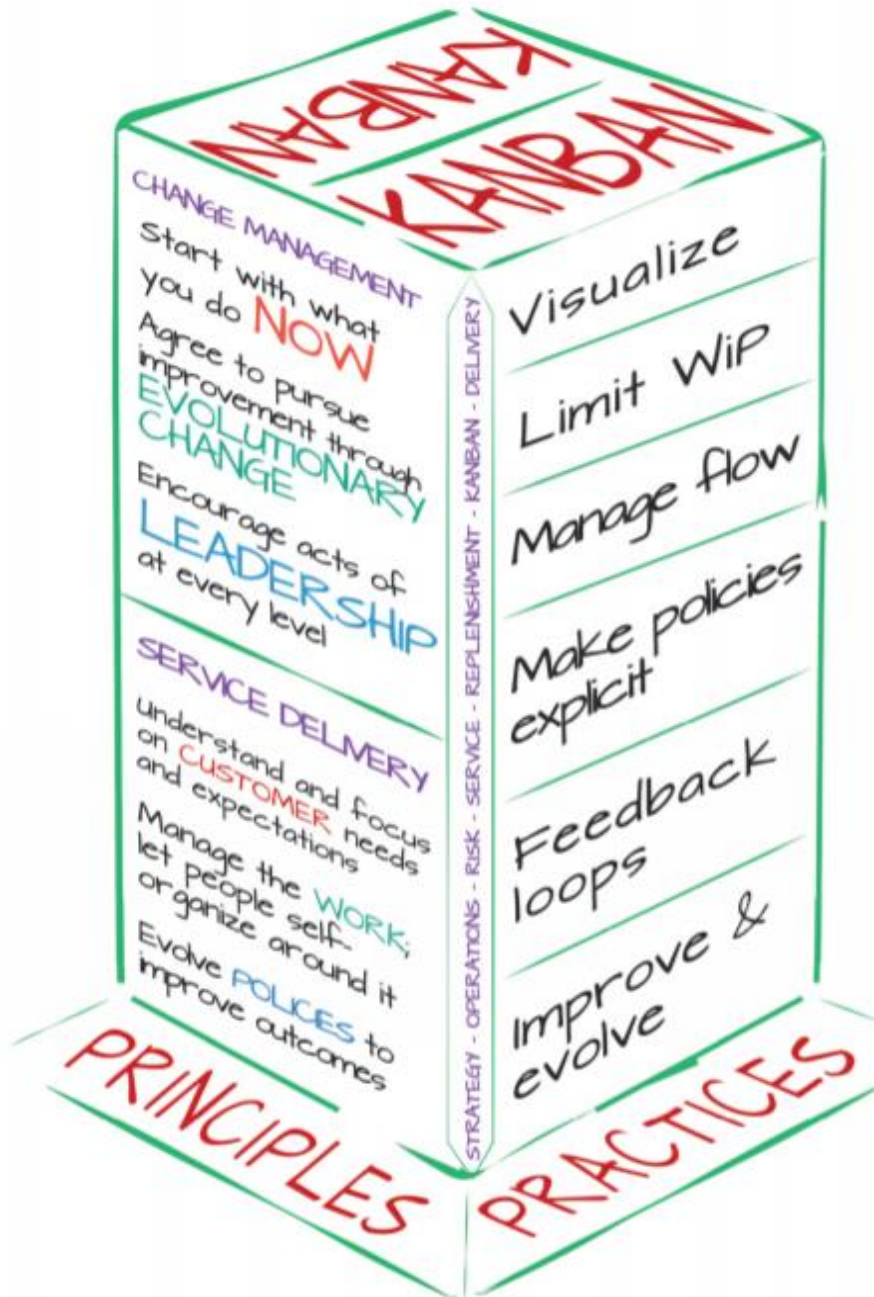
Visibles

Siempre deben aplicarse

siempre

Tienes que ser fácilmente

modificables



“NO ES SUFICIENTE ENTREGAR RÁPIDO, TAMBIÉN ES CLAVE ENTREGAR EL MEJOR PRODUCTO”

**PRÁCTICA 5.
IMPLEMENTA BUCLES FEEDBACK**

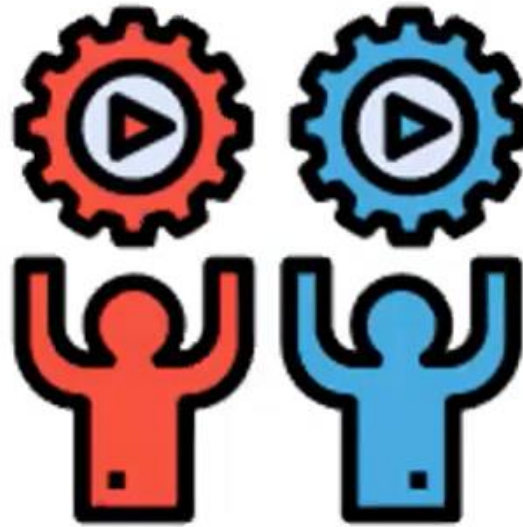
A. ROLES

Service request Manager

Gestiona la demanda

- Gestionar la demanda y los requisitos, manejando las relaciones con los stakeholders y fomentando la transparencia dentro del sistema en torno a la priorización del trabajo.
- Ayudar a priorizar los ítems en la reunión de reposición.

Otros nombre: Product Manager, Product Owner o Service Manager.



Service Delivery Manager

Mejorar la fluidez

- Gestiona el workflow para asegurar la entrega dentro de los niveles de servicio.
- Facilita las reuniones diaria (Kanban Meeting) y planificación de entrega (Delivery planning).
- Facilita el cambio y las actividades de mejora continua.

Otros nombre: Flow Manager, Delivery Manager o incluso Flow Master.

B. EVENTOS

DAILY KANBAN

De cadencia diaria, es una reunión en la que los miembros del equipo de un sistema o parte de un sistema Kanban se reúnen cada día para evaluar el trabajo en curso y acciones a tomar. Esta cadencia se produce para cada uno de los servicios dentro de un sistema.

DELIVERY PLANNING MEETING

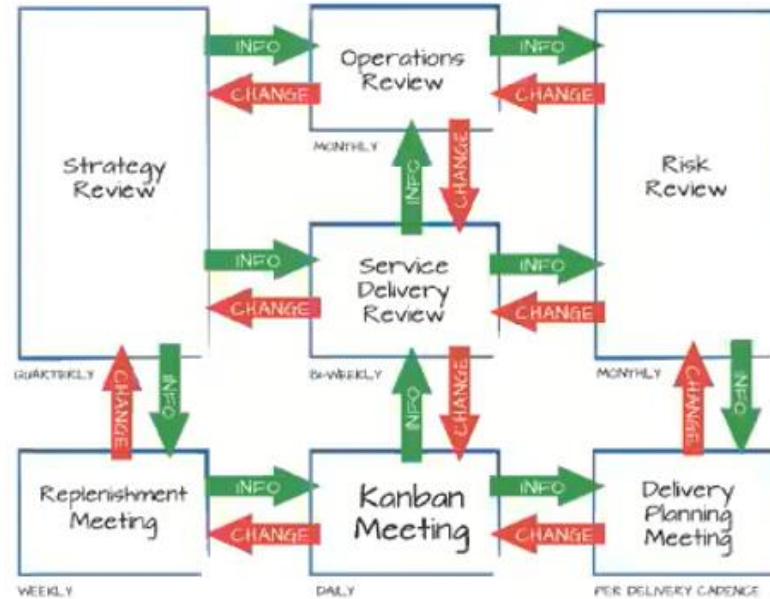
Esta reunión se produce a demanda para revisar y planificar entregas al cliente. La diferencia con la anterior es que, mientras esta se orienta a planificar actividades de entrega, la anterior se orienta a examinar y mejorar el servicio.

SERVICE DELIVERY MEETING

Esta reunión, cuya cadencia depende de cuando se entregue software al cliente, está orientada a examinar y mejorar la efectividad del 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.

REPLENISHMENT MEETING

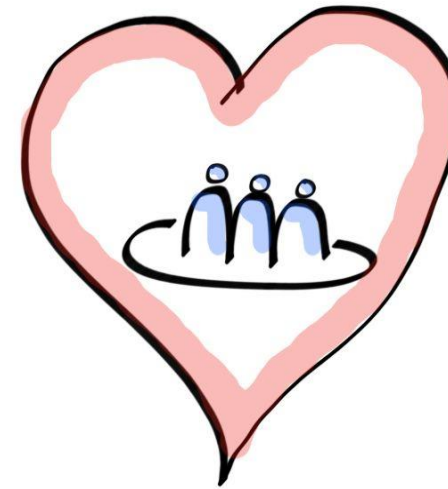
De cadencia semanal, el objetivo de esta reunión es establecer prioridades y seleccionar cuáles son las siguientes prioridades de trabajo. Se mueve trabajo a los commitment point del sistema Kanban.

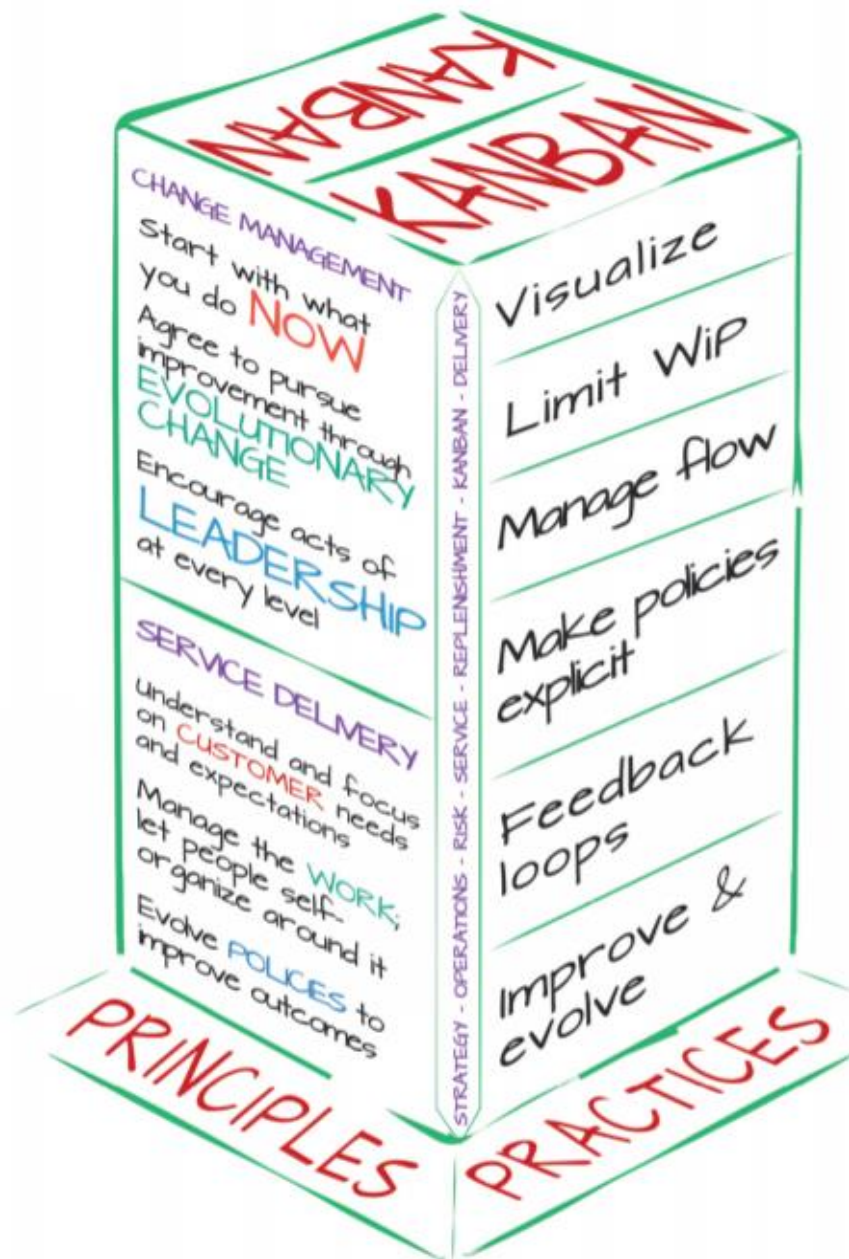
STRATEGY REVIEW

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.



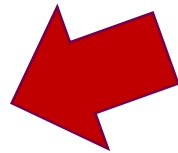
RETROSPECTIVA



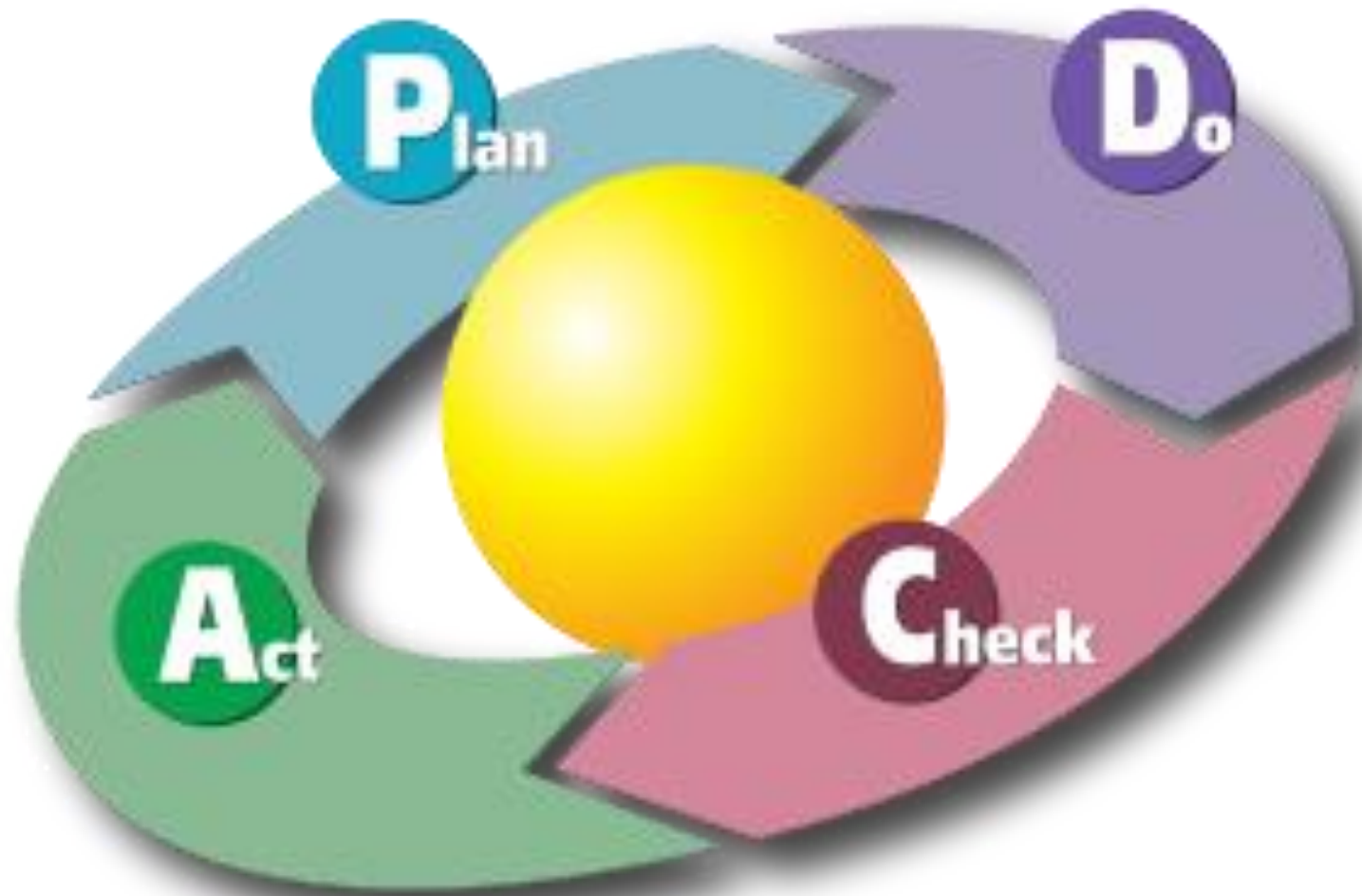


“MEJORA, MEJORA, MEJORA”

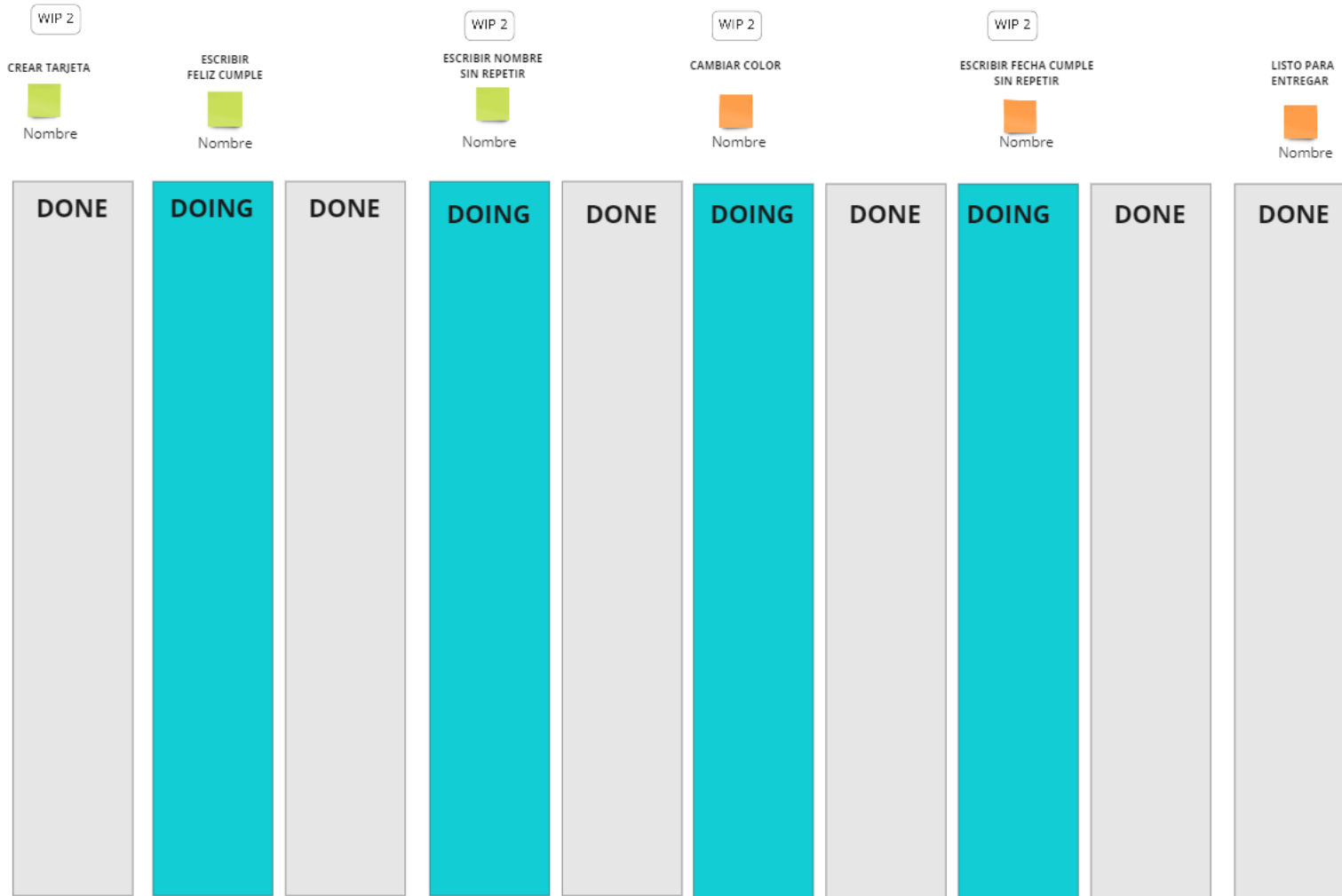
(Aplicar teorías existentes en Lean para reducir el lead-time)



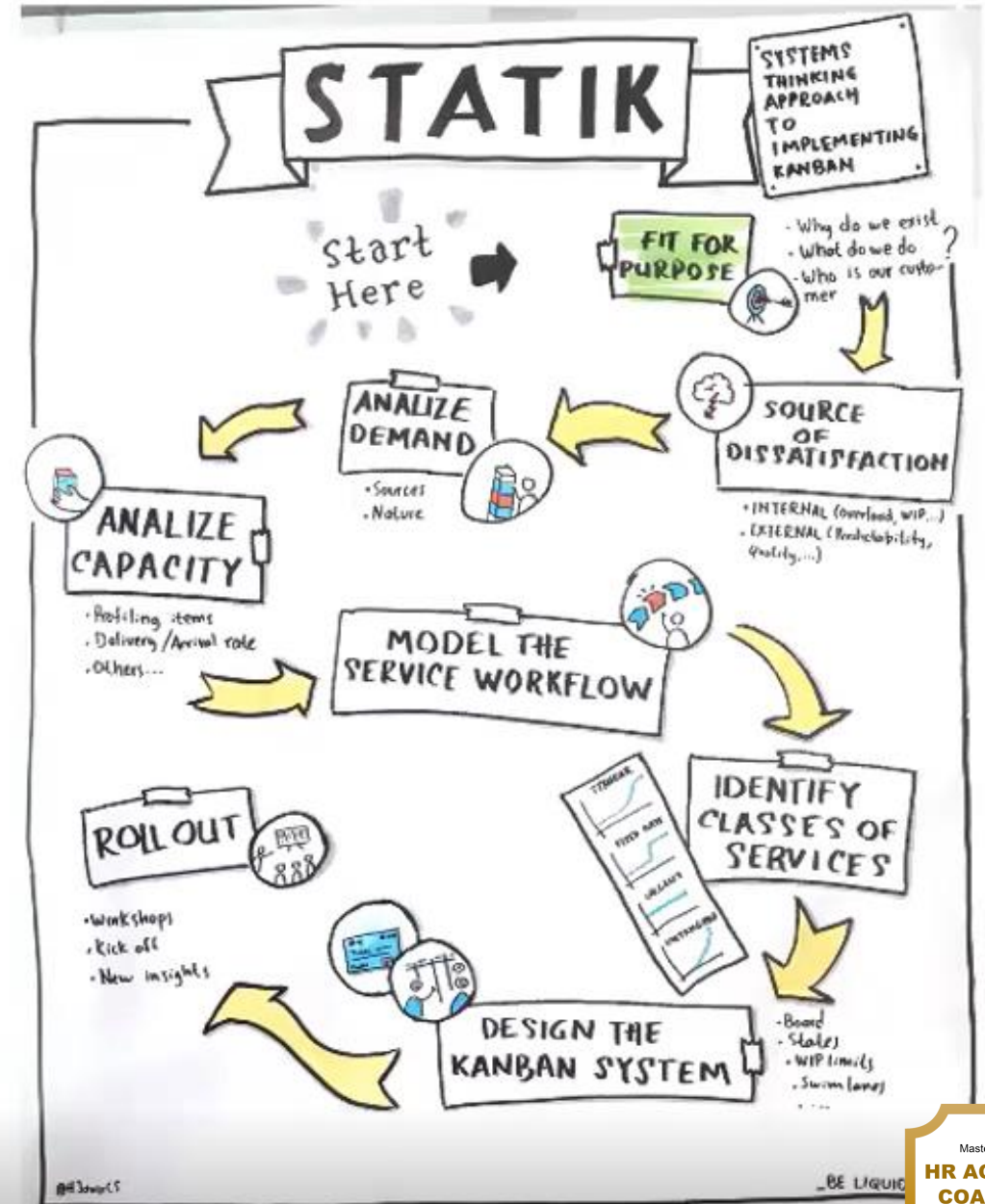
PRÁCTICA 6.
MEJORA COLABORATIVA,
EVOLUCIONAR EXPERIMENTANDO



Aprovechemos para optimizar el flujo



SYSTEMS THINKING APPROACH TO INTRODUCE KANBAN



INTRODUCIENDO KANBAN EN UN CONTEXTO REAL

STATIK ofrece serie de pasos para la adopción de Kanban en un **contexto real**

Dos grandes fases: **Exploración y Implementación**

Los pasos no siempre son **lineales**

Mejorar parte del sistema de forma aislada no garantiza **mejora del sistema** como un todo

I
Grandes retos no siempre están en lo que ya está escrito, pero en lo que no se escribe (mentalidad, cultura, dependencias)



SYSTEMS THINKING



LOS PASOS DE STATIK



EXPLORACIÓN

(Identificar Servicio)

1) Entender propósito y fuente de insatisfacción

2) Conocer Demanda y Capacidad

3) Entender el flujo del trabajo

4) Aclarar los niveles de servicio

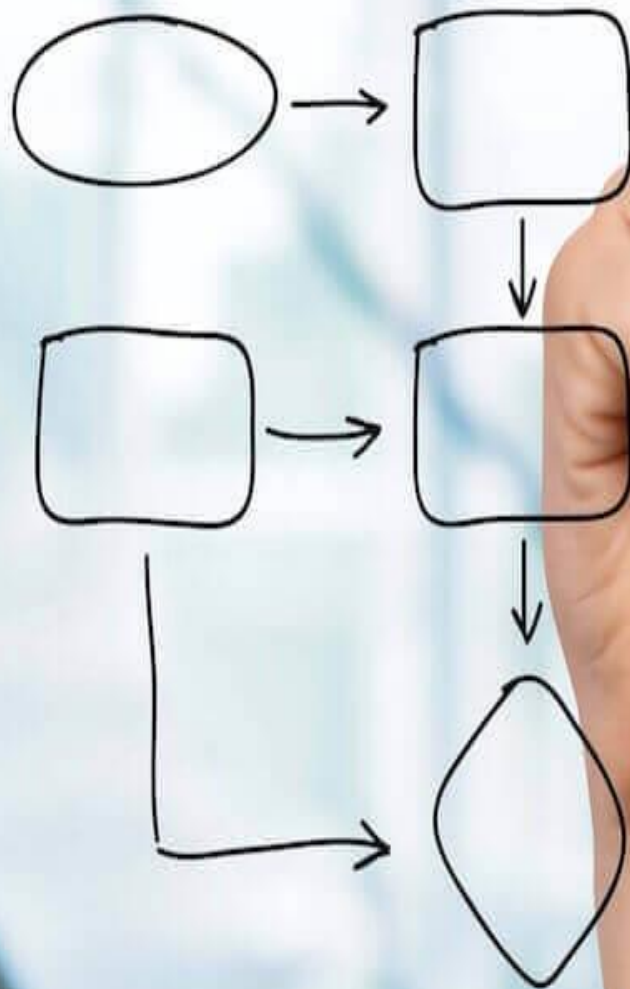


IMPLEMENTACIÓN

5) Crear el Sistema Kanban

6) Socializar el Sistema

7) Negociar implementación



Tu sistema es todo lo que ocurre entre cuando tu Cliente tiene una necesidad hasta que se realiza.

(cuanto mejor es nuestro sistema, mayor cumplimiento de expectativas del Cliente)

1. ENTENDER EL PROPÓSITO Y LA FUENTE DE INSATISFACCIÓN

¿Quién es mi **Cliente** y qué le hace feliz?

CUSTOMER SATISFACTION



CUSTOMER SATISFACTION



¿Qué diferentes tipos de Clientes tienes?
¿Cómo puedes agruparles?


Si el Cliente te dice que saltes ¿que le respondes?
Elige la mejor opción:

- A. ok**
- B. cómo de alto**
- C. cuanto me pagarás**
- D. por qué**
- E. no sería mejor si canto**

2. CONOCE TU DEMANDA Y TU CAPACIDAD

¿Desde donde vienen las **demandas** del Cliente y de qué tipo son?
¿Tenemos capacidad para hacer frente a esa Demanda?

Classes of Services



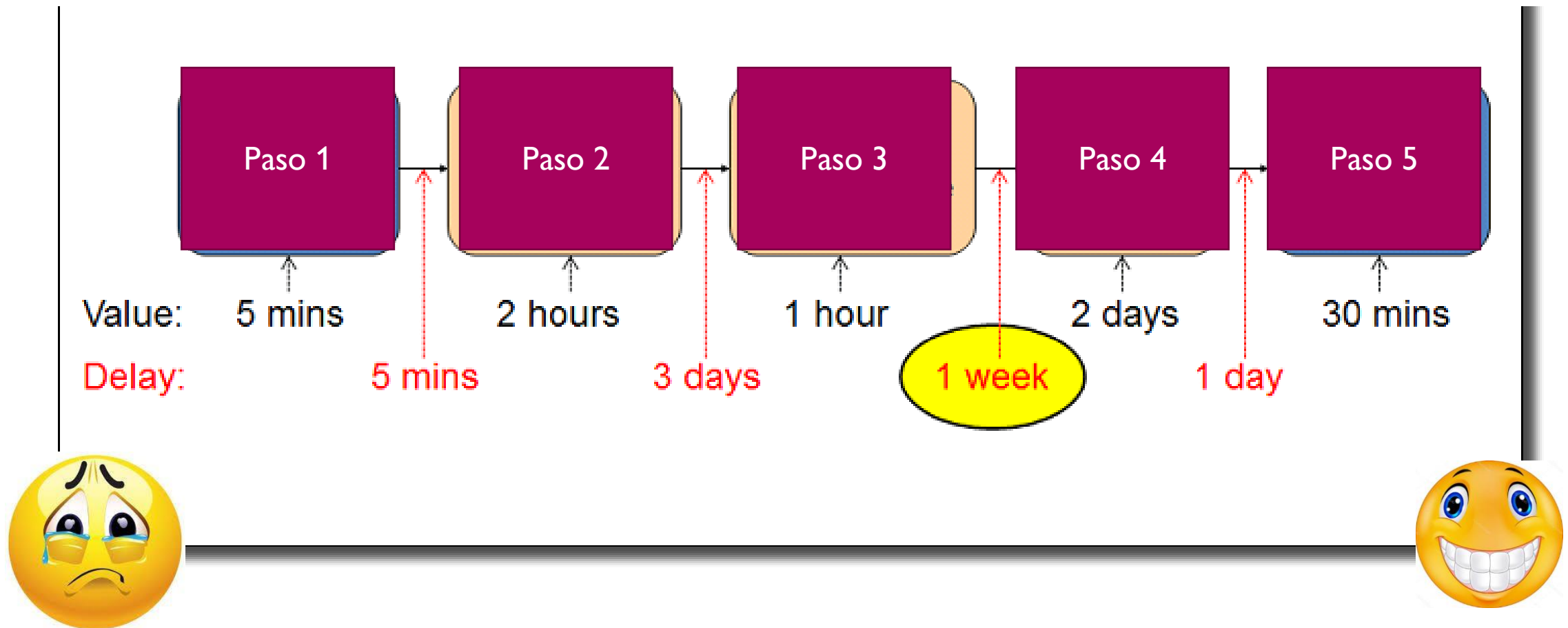
Class	Characteristics
Expedite class	Highest priority. Don't interrupt the work on this task.
Fixed delivery date	Task has to be completed at a defined date.
Bug	Is a faulty implementation, has to be corrected as soon as possible.
Standard class	Normal task. Will be treated by the FIFO principle. Has no timeline.
Intangible class or chore	Assisting task and has no prioritization and release assignment.

“Cada respuesta requiere un tipo diferente de servicio”

“La clase de servicio es 1 forma de establecer 1 contrato para gestionar trabajos de una misma forma.”

3. COMPRENDE TU FLUJO DE TRABAJO

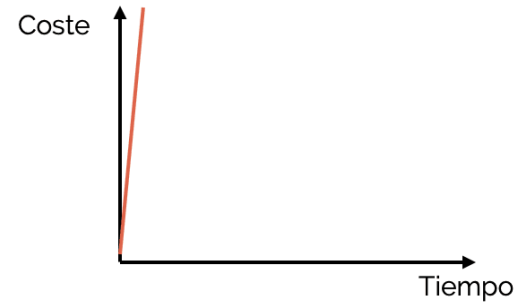
¿Cómo es el **FLUJO** de entrega del servicio?



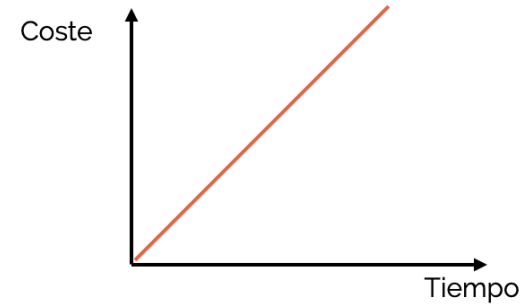
4. IDENTIFICA TUS CLASES DE SERVICIO

TIPOS DE COSTE DEL RETRASO EN KANBAN

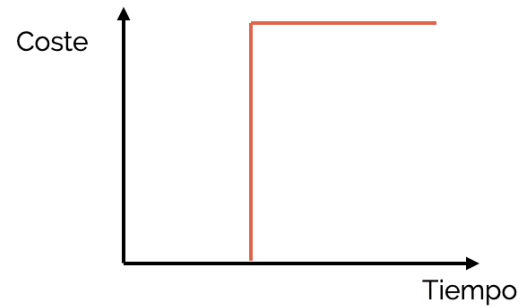
Acelerado (*expedite*)



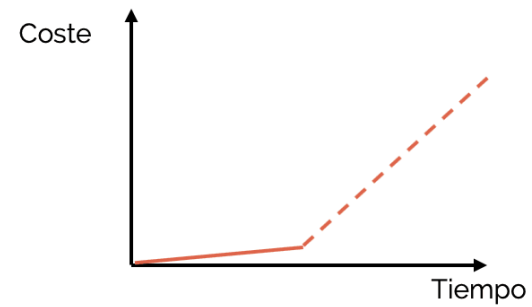
Estándar



Fecha fija



Intangible

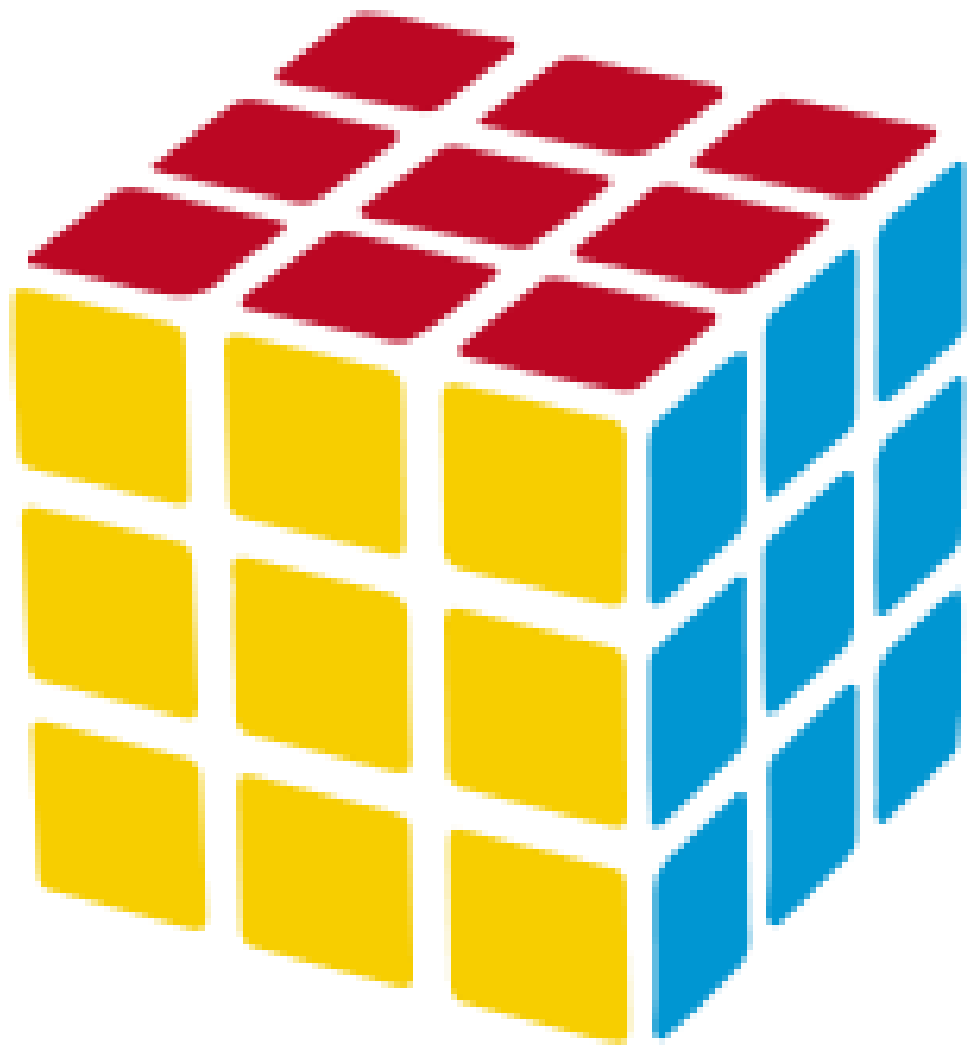


5. CREA TU SISTEMA KANBAN



Para diseñar tu tablero Kanban es importante tener en cuenta:

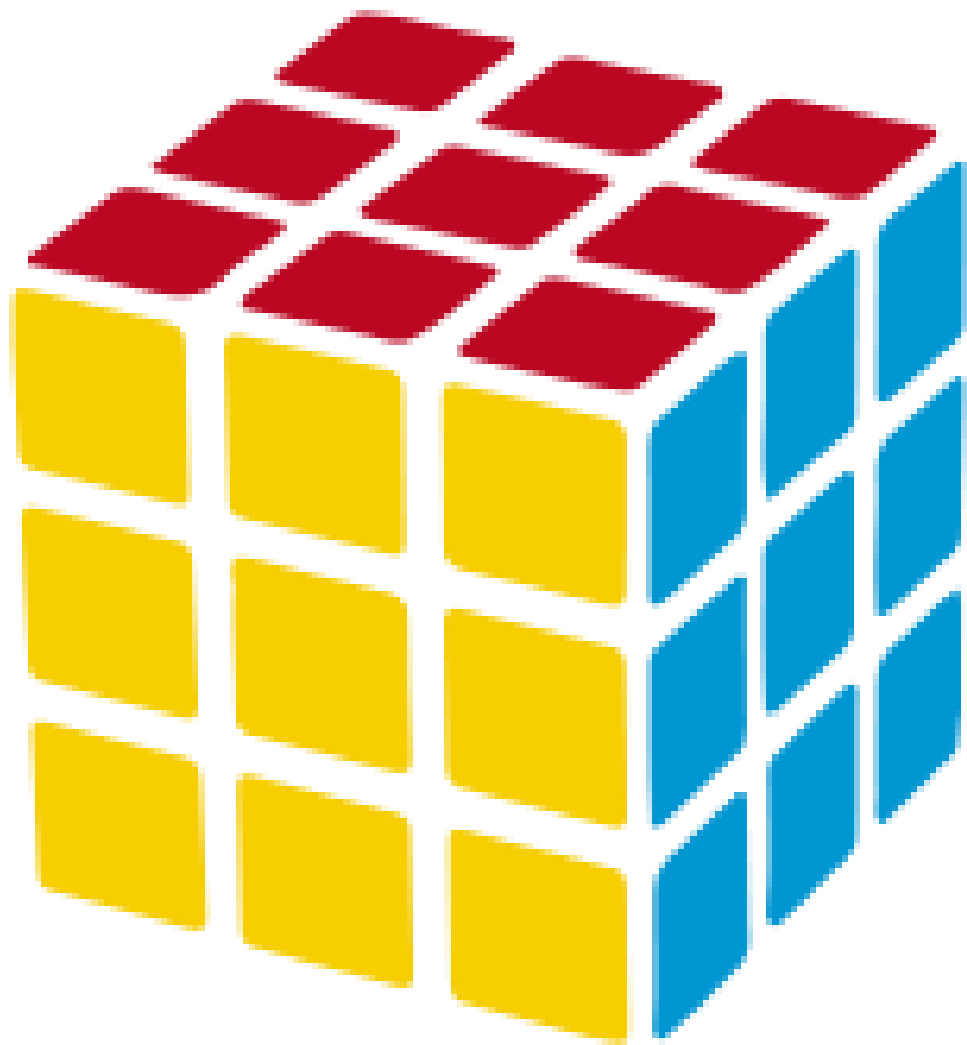
1. **Priorizar.** Decide que información es más importante poner en tu Tablero.
2. **Visualizar.** Elige la mejor forma de representar dicha información.



PRIORIZAR: Del ejercicio anterior, haz una lista de la **información** que crees importante visualizar.

Ejemplos:

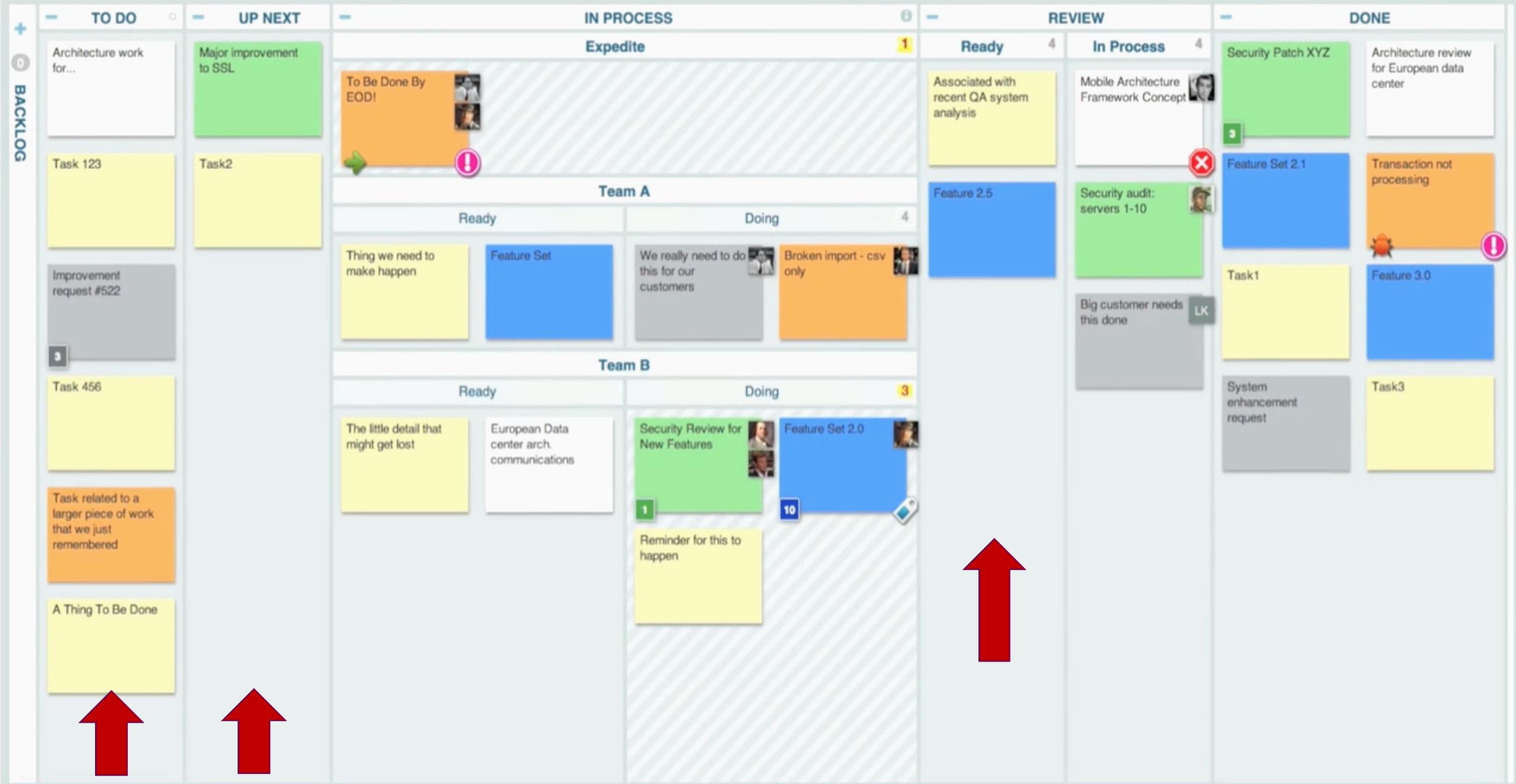
- Estado
- Prioridad
- Clases de Servicio
- Que hacer
- Quien está trabajando
- Quien pide la información
- Tamaño estimado.
- Cuando se espera que esté hecho.



Visualizar. Haz una lista de cómo crees que es mejor representar tu información:

Algunos Ejemplos:

- Filas
- Columnas
- Texto
- Notas de color
- Imágenes
- Tamaño de las notas
- Imanes con imágenes o con textos.



EXAMEN





MODULO 9 – KANBAN PARA RRHH

DEJA DE EMPEZAR Y
EMPIEZA A TERMINAR

OPTIMIZANDO NUESTRO FLUJO DE TRABAJO

DÍA 1: KANBAN - ATERRIZAJE

LOS MUDAS
LA PARADOJA DE LA EFECTIVIDAD
LOS VALORES Y PRINCIPIOS
VISUALIZANDO EL FLUJO
HACIENDO PULL Y LIMITANDO EL WIP
MÉTRICAS EN KANBAN Y OPTIMIZACIÓN

DÍA 2: KANBAN – INMERSIÓN

OPTIMIZANDO EL FLUJO
TIPOS DE TRABAJO Y CLASES DE SERVICIO
POLÍTICAS EXPLÍCITAS
BUCLES DE FEEDBACK
APLICANDO KANBAN EN UN CONTEXTO REAL - STATIK