

# **Kanban**

## **Implementação Sistêmica em Múltiplas Equipes**

**Instrutor**  
Roberto Sabino



## Sumário

### Aula 1: Evoluindo

- [Apresentação](#) 3
- [Recapitulando](#) 8
- [Nosso contexto](#) 14
- [Escalando o Kanban](#) 20

### Aula 2: Abordagem Sistêmica

- [O Conceito de STATIK](#) 26
- [Serviço, Adequação e Insatisfações](#) 33
- [Demandas, Capacidade e Fluxo](#) 39
- [Classe de Serviço e Socializar](#) 44

### Aula 3: Escalando com Kanban

- [Kanban Operacional x Estratégico](#) 56
- [Acompanhando Portfólios](#) 65
- [Entendendo Papéis](#) 72

### Aula 4: Onde usar o Kanban

- [Kanban fora de TI](#) 80
- [Classes de Serviços](#) 85
- [Funcionando na Prática](#) 93

### Aula 5: Avaliando seu Kanban

- [Conectando Conceitos](#) 102
- [Teste de Litmus](#) 111
- [Conclusão](#) 119



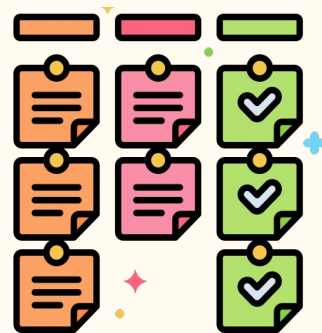
# Aula 1 - Evoluindo

## Apresentação



## Expandindo o uso do Kanban

- A partir dos conhecimentos adquiridos nos cursos anteriores, como evoluir o Kanban para outras equipes da empresa;
- Aprendendo o conceito Statik;
- Ampliando o quadro Kanban em largura, altura e profundidade;
- Papéis no Kanban.



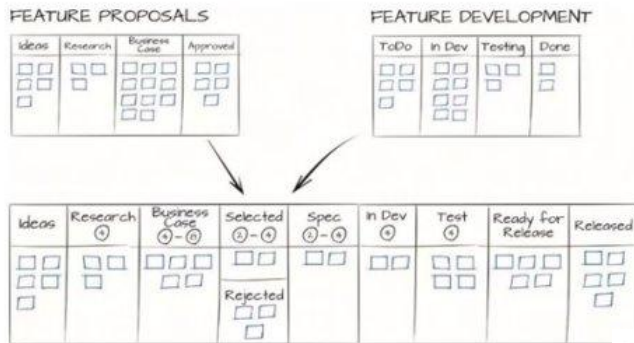


## Statik

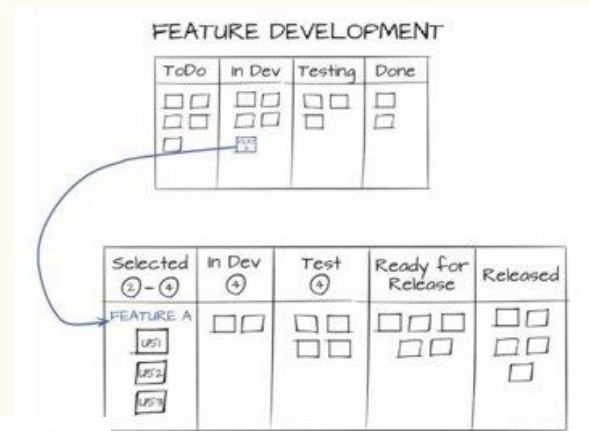
- 0. Identificar os serviços;
- 0. Fit to purpose;
- 0. Fontes de insatisfação;
- 0. Analisar demandas;
- 0. Analisar capacidade;
- 0. Modelar o fluxo de trabalho;
- 0. Identificar classes de serviço;
- 0. Desenhar sistema Kanban;
- 0. Socializar e negociar a implementação.



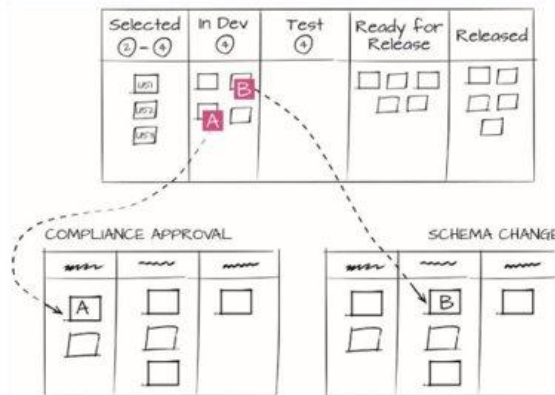
# Aumentando o Kanban



Em largura



Em altura



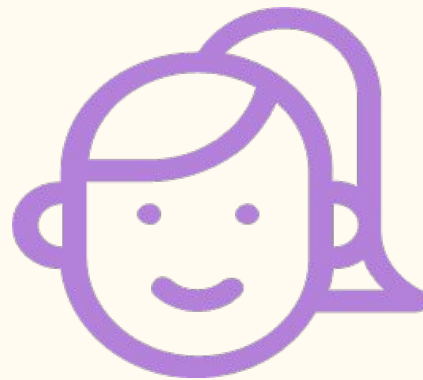
Em profundidade



## Papéis no Kanban



**SRM**  
Service Request Manager



**SDM**  
Service Delivery Manager

# Aula 1 - Evoluindo

**Recapitulando**





## Recapitulando

- Kanban é um **método “evolucionário” e “evolutivo”**;
- Comece pelo que você **já tem**;
- Não é possível melhorar o que não se pode **medir**;
- Pare de começar, **comece a terminar** (limitação de WIP);
- **Métricas** fazem parte do processo;
- Use **cadências** para organizar o trabalho.

Léia Líder

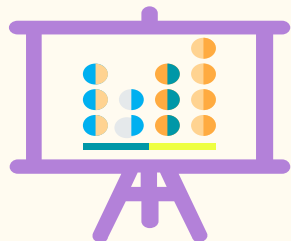




## Cenário Inicial



**Processo de trabalho**

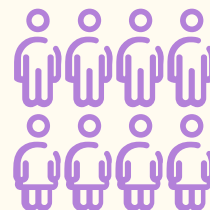
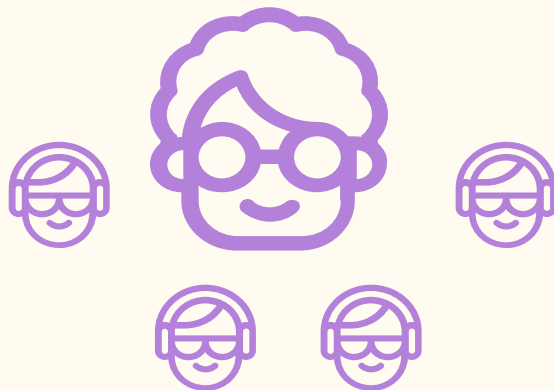


**Organização**



**Performance**

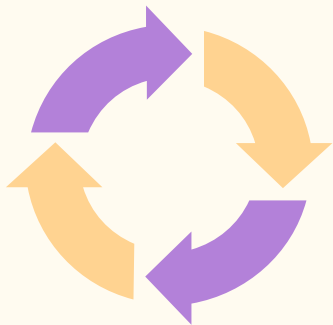
**Léia Líder – Equipe de manutenção**



**Entrega de valor  
ao cliente**

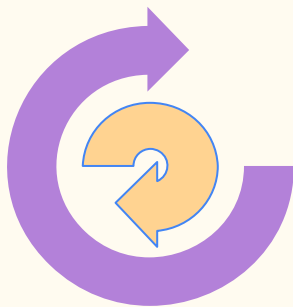


## Métricas Kanban



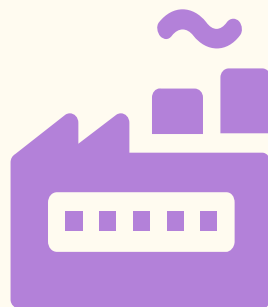
**Lead Time**

**Tempo de  
atendimento**



**Cycle Time**

**Tempo de  
um Ciclo**



**WIP**

**Trabalho em  
Andamento**

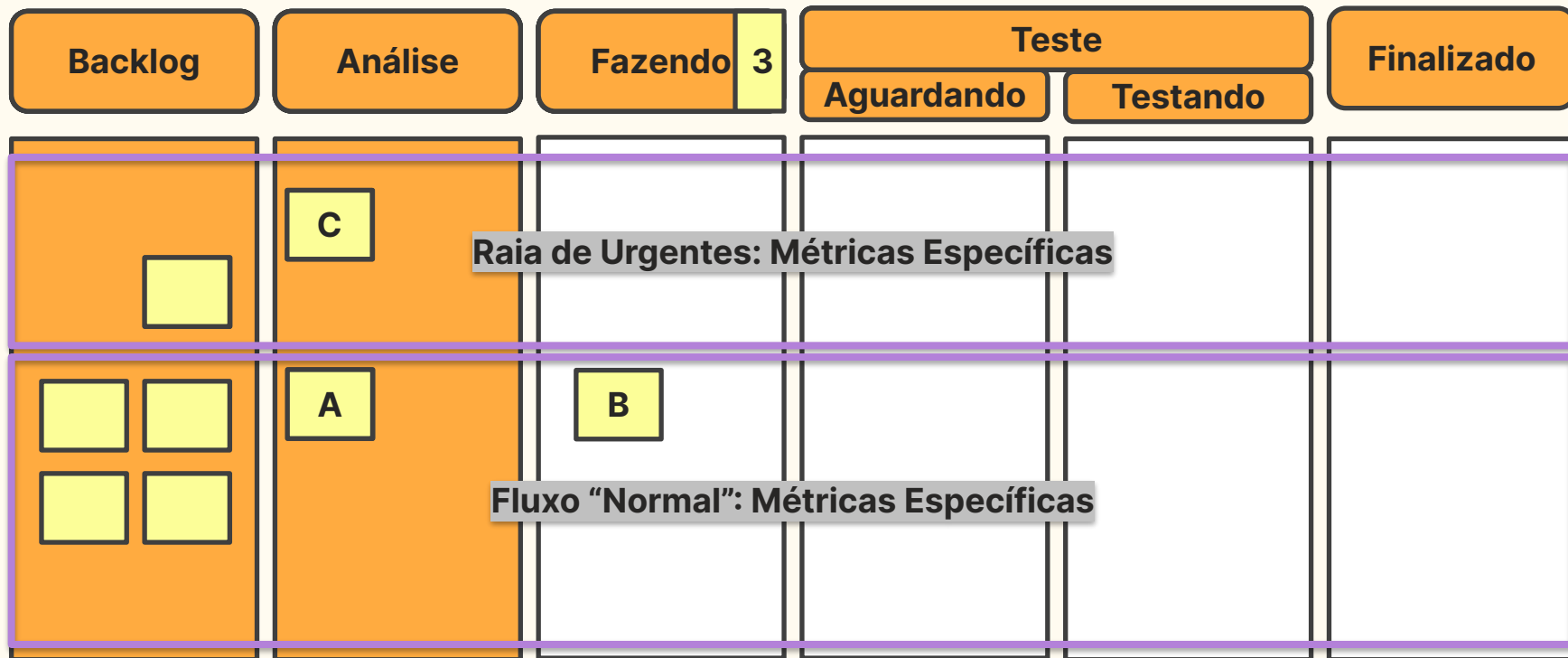


**Throughput**

**Tempo de  
Vazão**

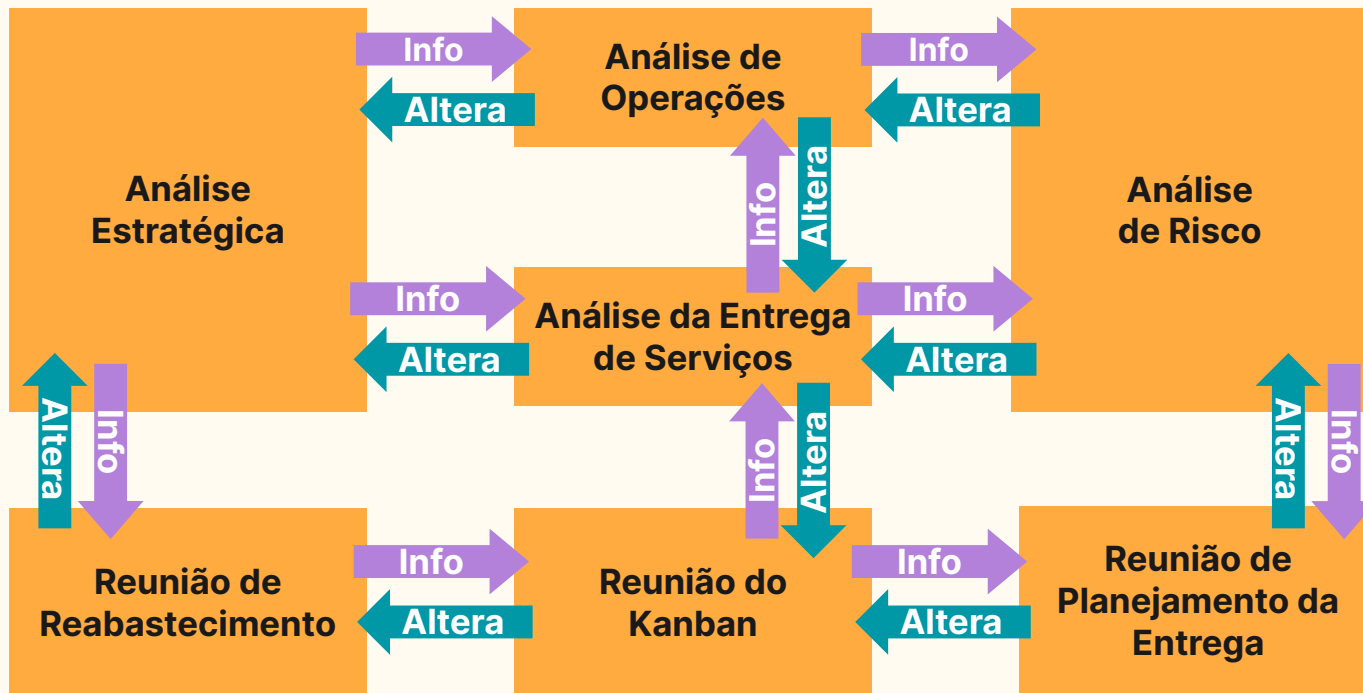


## Raias e Métricas





## Sugestão de Cadências



\*Sugestão feita no E-Book: **Kanban Essencial Condensado** (Kanban University)



# Aula 1 - Evoluindo

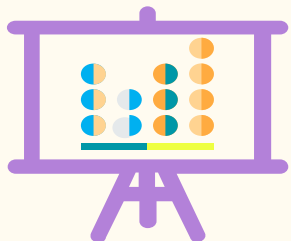
**Nosso contexto**



## Contexto ByteBank



**Processo de  
trabalho contínuo**

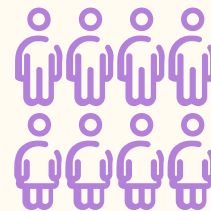
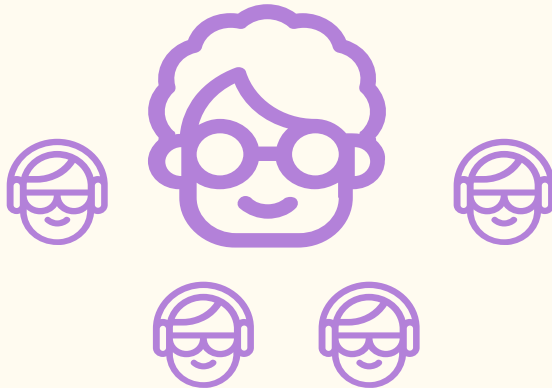


**Work in Progress  
controlado**



**Melhora de  
performance**

**Léia Líder – Equipe Kanban**



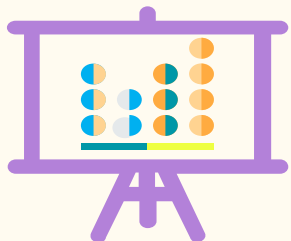
**Entrega de valor  
ao cliente**



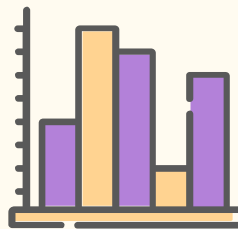
## Contexto ByteBank



**Processo de  
trabalho iterativo  
e incremental**

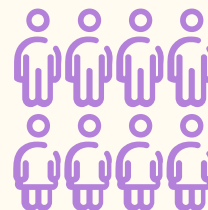
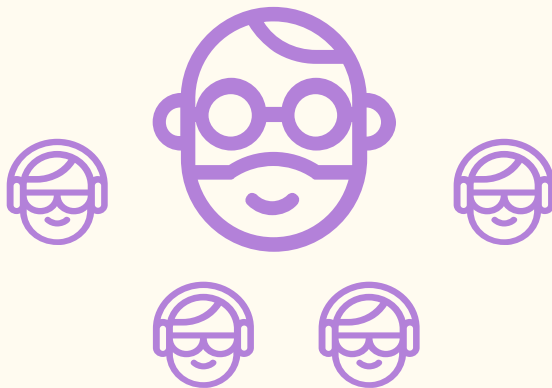


**Sprints de até 04  
semanas**



**Performance  
variável**

**Scrum Masters – Equipes Scrum**



**Entrega de valor  
ao cliente**



## Devemos expandir o Kanban?

Mana Ger



Gerente de  
Desenvolvimento

Gostei do resultado do Kanban na  
equipe da Léia. O que você acha  
das outras equipes usarem o  
Kanban também?

Léo Rico



Líder da Equipe  
de Negócios



## Devemos expandir o Kanban?

Mana Ger



Gerente de  
Desenvolvimento

Acho uma boa ideia! Foi uma adaptação rápida e a performance da equipe já subiu... Mas como faremos essa expansão?

Léo Rico



Líder da Equipe  
de Negócios





## Devemos expandir o Kanban?

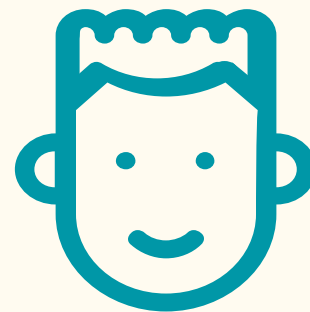
Mana Ger



**Gerente de  
Desenvolvimento**

Acredito que a Léia Líder possa ser o ponto focal nessa mudança. Ela pode nos ajudar a espalhar esse conhecimento!

Léo Rico



**Líder da Equipe  
de Negócios**

# Aula 1 - Evoluindo

## Escalando o Kanban



## Como evoluir o Kanban?

Mana Ger

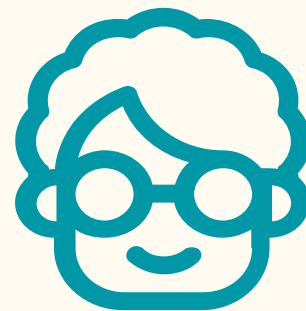


Léo Rico



Léia, o que você acha de levarmos o Kanban para as outras equipes?

Léia Líder





## Como evoluir o Kanban?

Mana Ger



Léo Rico



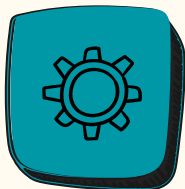
É possível! Vamos conversar com os outros líderes e mostrar nossa evolução!  
Talvez possamos usar a abordagem sistêmica.

Léia Líder

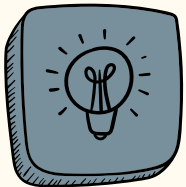




## Melhorias no fluxo de trabalho



Diminuição do backlog.



Tratamento rápido das demandas urgentes, pois estão mais visíveis.




As demandas são puxadas do backlog, gerando na equipe um senso de compromisso maior do que quando elas eram empurradas.






## Escalando o Kanban



Sair de um jeito de trabalho para abraçar o outro é sempre difícil.



Usando o pensamento Sistêmico para Introduzir o Kanban ou Statik, 1º definimos os serviços para entender onde estamos e depois evoluímos.



# Aumentando o Kanban

FEATURE PROPOSALS

Ideas	Research	Business Case	Approved
□ □ □	□ □	□ □ □ □ □ □ □ □	□ □ □ □

FEATURE DEVELOPMENT

ToDo	In Dev	Testing	Done
□ □ □	□ □ □ □ □ □	□ □ □	□ □

Ideas	Research ①	Business Case ②-⑥	Selected ⑦-⑧	Spec ⑨-⑪	In Dev ⑫	Test ⑬	Ready for Release	Released
□ □ □	□ □	□ □ □ □ □ □ □ □	□ □ □ □ Rejected □ □ □	□ □ □	□ □	□ □ □	□ □ □ □ □ □	□ □ □ □ □ □

Em largura

FEATURE DEVELOPMENT

ToDo	In Dev	Testing	Done
□ □ □ □ □	□ □ □ □ □ □ □ □	□ □ □ □	□ □

Selected ②-④	In Dev ⑤	Test ⑥	Ready for Release	Released
FEATURE A US1 US2 US3	□ □	□ □ □ □	□ □ □ □ □ □	□ □ □ □ □ □

Em altura

Selected ②-④	In Dev ⑤	Test ⑥	Ready for Release	Released
US1 US2 US3	□ □ □ □ A □ □ □ B □ □ □	□ □ □ □	□ □ □ □ □ □	□ □ □ □ □ □

COMPLIANCE APPROVAL

□ □ □ □	□ □ □ □	□ □ □ □
A □ □ □	□ □ □ □	□ □ □ □

SCHEMA CHANGE

□ □ □ □	□ □ □ □	□ □ □ □
□ □ □ □	B □ □ □	□ □ □ □

Em profundidade

# Aula 2 - Abordagem Sistêmica

**O Conceito de STATIK**



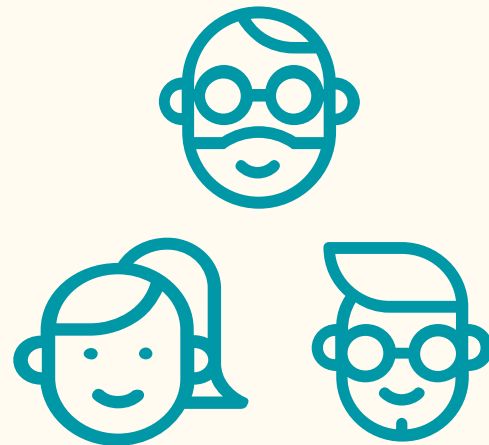
## Reunião com outras equipes

Léia Líder



O Léo e a Mana comentaram  
comigo a possibilidade de  
ajudarmos na implantação do  
Kanban na equipe de vocês...

Scrum Masters





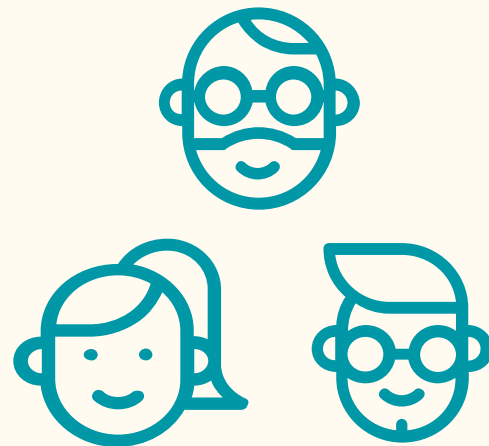
## Reunião com outras equipes

Léia Líder



Léia, eles falaram com a gente sim,  
mas não entendemos muito bem  
qual a ideia...

Scrum Masters







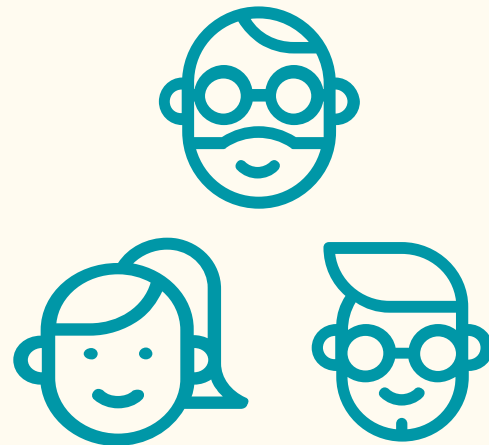
## Reunião com outras equipes

Léia Líder



Eu posso explicar para vocês uma abordagem criada pela Kanban University para implantar o método, comentar um pouco das melhorias e depois falamos com eles...

Scrum Masters





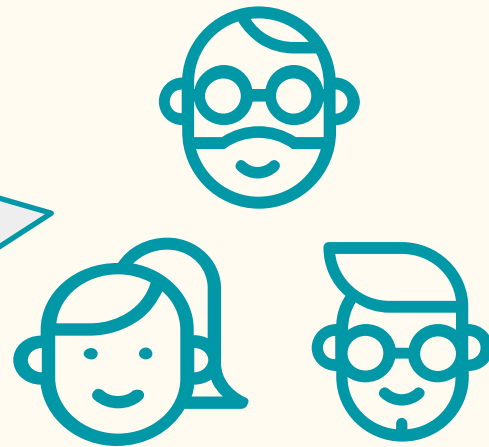
## Reunião com outras equipes

Léia Líder



Acho que é uma boa, estamos precisando entender melhor essa alternativa de Kanban.

Scrum Masters





# O conceito de STATIK



*Systems Thinking Approach To Introducing Kanban* (STATIK), é um **método exploratório**;



Visão **sistêmica**, e não modular, para **análise e entendimento** de um serviço que será alvo da implantação do Kanban.



Possui **08 passos sugeridos**, estes permitem ter uma visão do todo, melhorando a entrega de valor.



Sua aplicação ocorre geralmente em **grupo**, envolvendo todos que participam da execução do serviço.



## Os 08 passos sugeridos

0. Identificar os serviços;
1. Fit to purpose;
2. Fontes de insatisfação;
3. Analisar demandas;
4. Analisar capacidade;
5. Modelar o fluxo de trabalho;
6. Identificar classes de serviço;
7. Desenhar sistema Kanban;
8. Socializar e negociar a implementação.



# **Aula 2 - Abordagem Sistêmica**

**Serviços, Adequação e Insatisfações**



## Identificar os serviços

Léia Líder



Léia, na verdade eu não entendo muito bem porque mudar... Também não entendo qual o conceito de “**serviço**” no nosso caso.

Jobson



Scrum Master



## Identificar os serviços

Léia Líder



É verdade, precisamos começar pelos conceitos de “Serviço”, “Produto” e “Projeto”.

Jobson





# Analogia

**Projeto**

**Serviço**

**Produto**







## Cliente com sentimento de:



**Satisfação**





## Cliente com sentimento de:

**Insatisfação**



# Aula 2 - Abordagem Sistêmica

**Demandas, Capacidade e Fluxo**



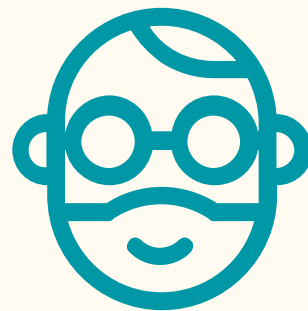
## Entendendo o processo

Léia Líder



Obrigado por me explicar, Léia, fico feliz em saber mais sobre os serviços! Mas e depois? Quais problemas vamos resolver? O que fazemos a seguir?

Jobson





## Entendendo o processo

Léia Líder



Vou te falar mais sobre os conceitos do STATIK, assim você entenderá o **processo**.

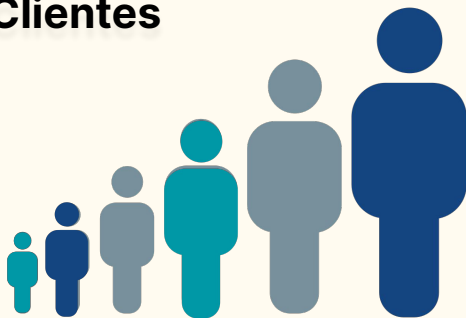
Jobson





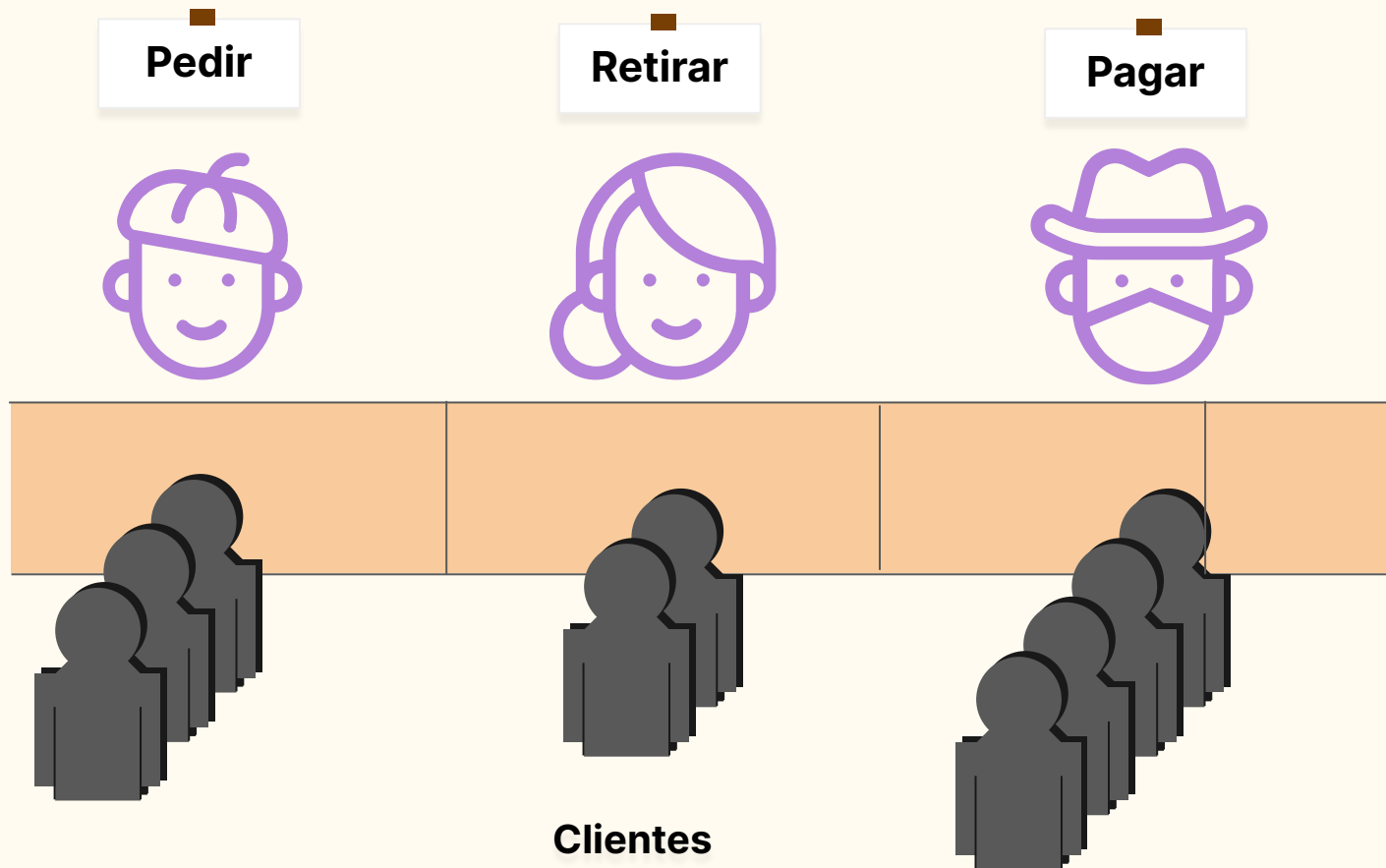
# Analogia

Clientes





## Analogia





# Aula 2 - Abordagem Sistêmica

**Classe de Serviço e Socializar**





## Os 08 passos sugeridos

0. Identificar os serviços;
1. Fit to purpose;
2. Fontes de insatisfação;
3. Analisar demandas;
4. Analisar capacidade;
5. Modelar o fluxo de trabalho;
6. Identificar classes de serviço;
7. Desenhar sistema Kanban;
8. Socializar e negociar a implementação.



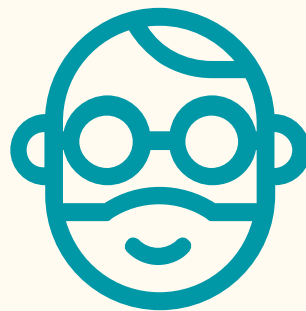
## Socializar e negociar

Léia Líder



Com essa analogia fica bem simples de entender. Os outros Scrum Masters tem que participar disso também!

Jobson





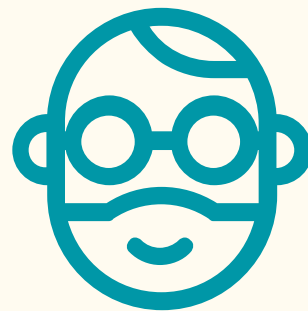
## Socializar e negociar

Léia Líder



Fico feliz em estar ajudando!  
Devemos **socializar e negociar a implementação** com os demais. O que acha de você liderar a reunião e contar para eles o que vimos até agora?

Jobson





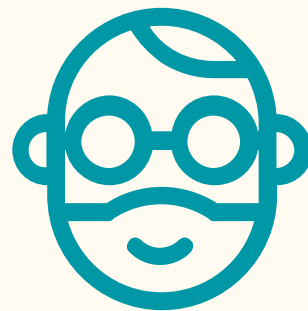
## Socializar e negociar

Léia Líder



Beleza! Vou organizar tudo e depois volto para te contar como foi.

Jobson





## Algum tempo depois...





## Identificar classes de serviço

Léia Líder



Foi um sucesso, eles adoraram as ideias e conceitos do Kanban!  
Como podemos implementar o método efetivamente?

Jobson





## Identificar classes de serviço

Léia Líder



O próximo passo é identificar as classes de serviços!

Jobson



## Identificar classes de serviço

O Kanban define quatro classes de serviço:

1. **Expedite**, a urgente;
2. **Standard**, a padrão;
3. **Fixed delivery date**, a que tem data limite, e se passarem da data perdem a razão de existir;
4. **Intangible**, cujo custo é difícil definir, que precisam ser feitas, mas não há urgência no momento.



Priorização



Riscos



Expectativa do cliente





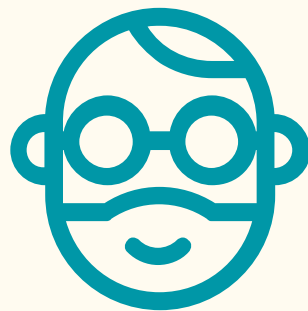
## Identificar classes de serviço

Léia Líder



O importante é deixar claro as políticas sobre o que é urgente. Assim conseguimos repriorizar e atender as demandas de forma mais eficiente!

Jobson





## Desenhar sistema Kanban

Léia Líder



Com tudo isso em mãos, só falta  
desenhar o sistema Kanban!

Jobson





## Desenhar sistema Kanban

- Com todas as informações levantadas, é possível montar um quadro Kanban **com seu fluxo de trabalho**, onde a **demanda será tratada de acordo com sua classe de serviço**, seguindo políticas explícitas.
- Nesse momento, também é possível **definir quais cadências podem ser utilizadas**.



# **Aula 3 - Escalando com o Kanban**

**Kanban Operacional vs Kanban Estratégico**



## Kanban Operacional vs Estratégico

Léia Líder



Léia, mas na prática, como faço  
para entender os **serviços** do meu  
time?

Mari



Scrum Master



## Kanban Operacional vs Estratégico

Léia Líder



O Kanban não necessariamente se aplica ao "nível do time", existem variações do quadro, sendo eles estratégicos ou operacionais.

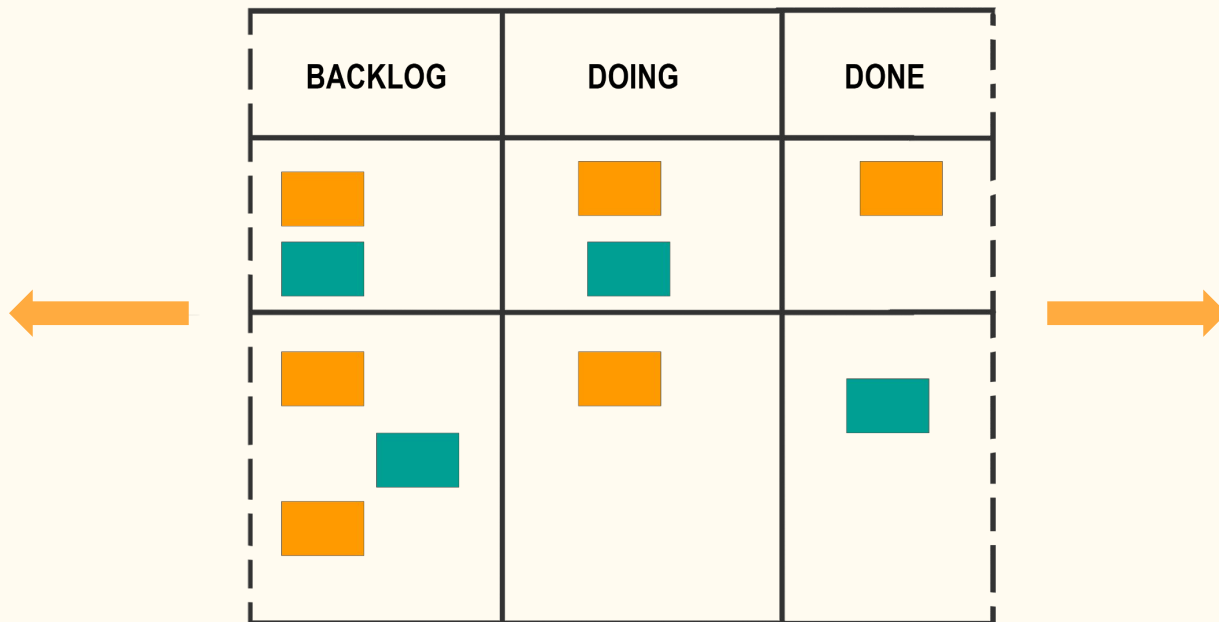
Mari





# Aumentando o Kanban

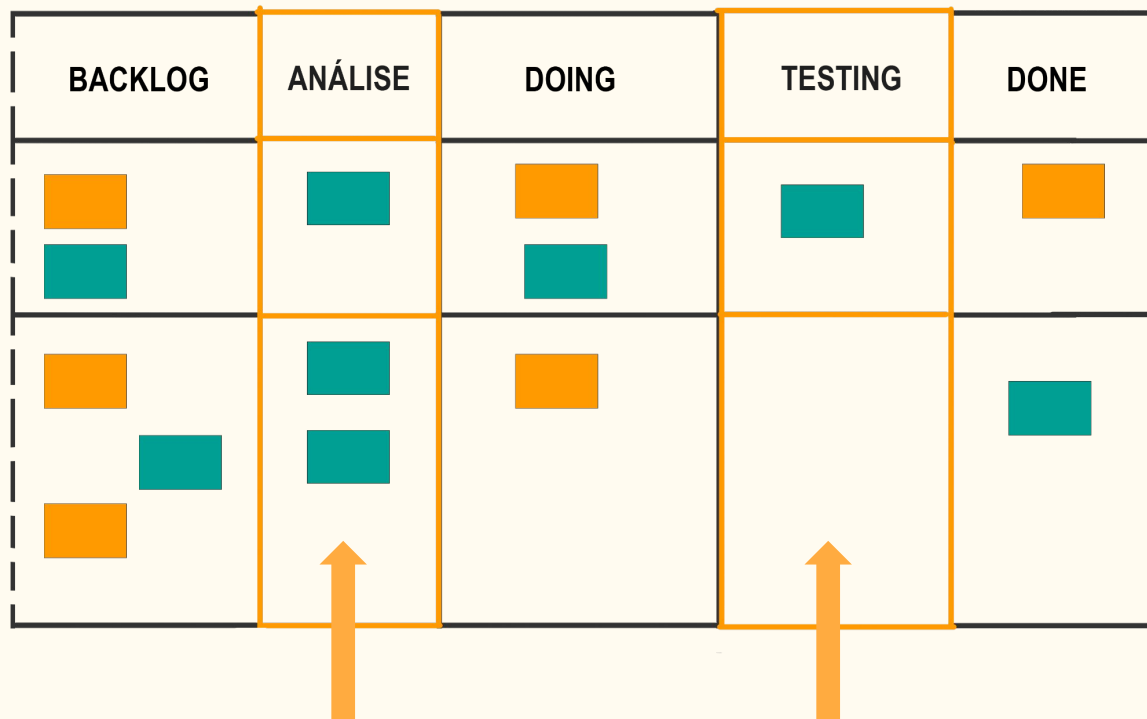
Em largura





# Aumentando o Kanban

Em largura

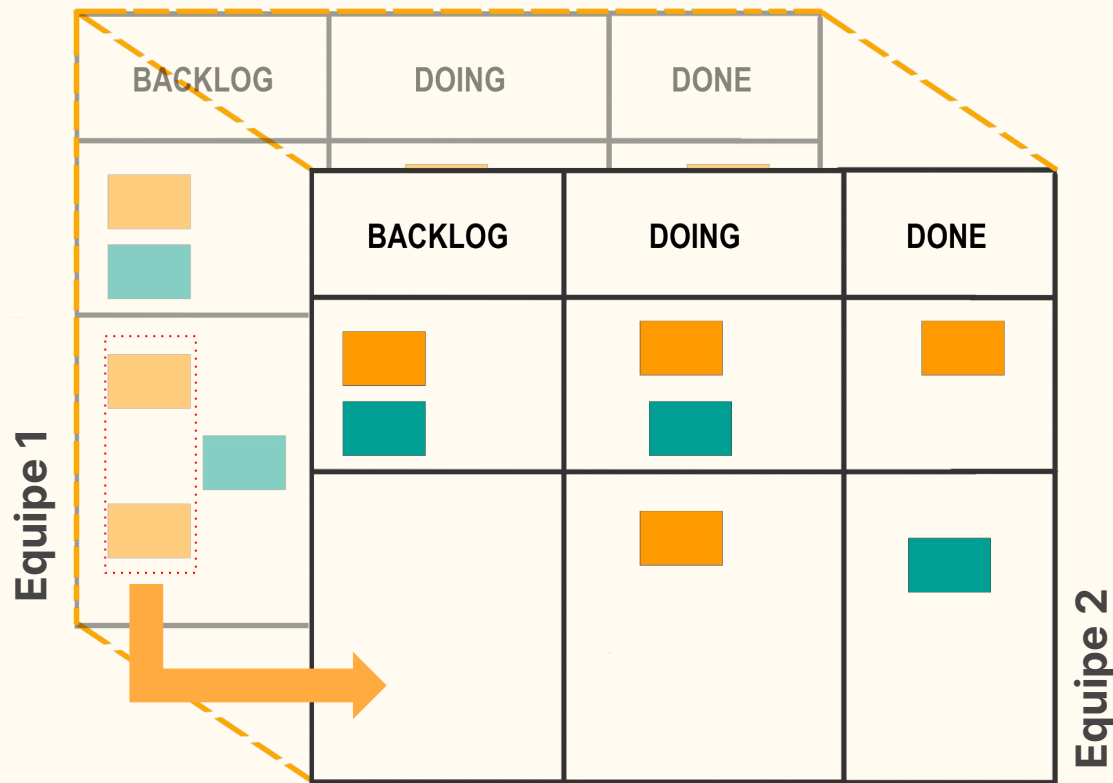






# Aumentando o Kanban

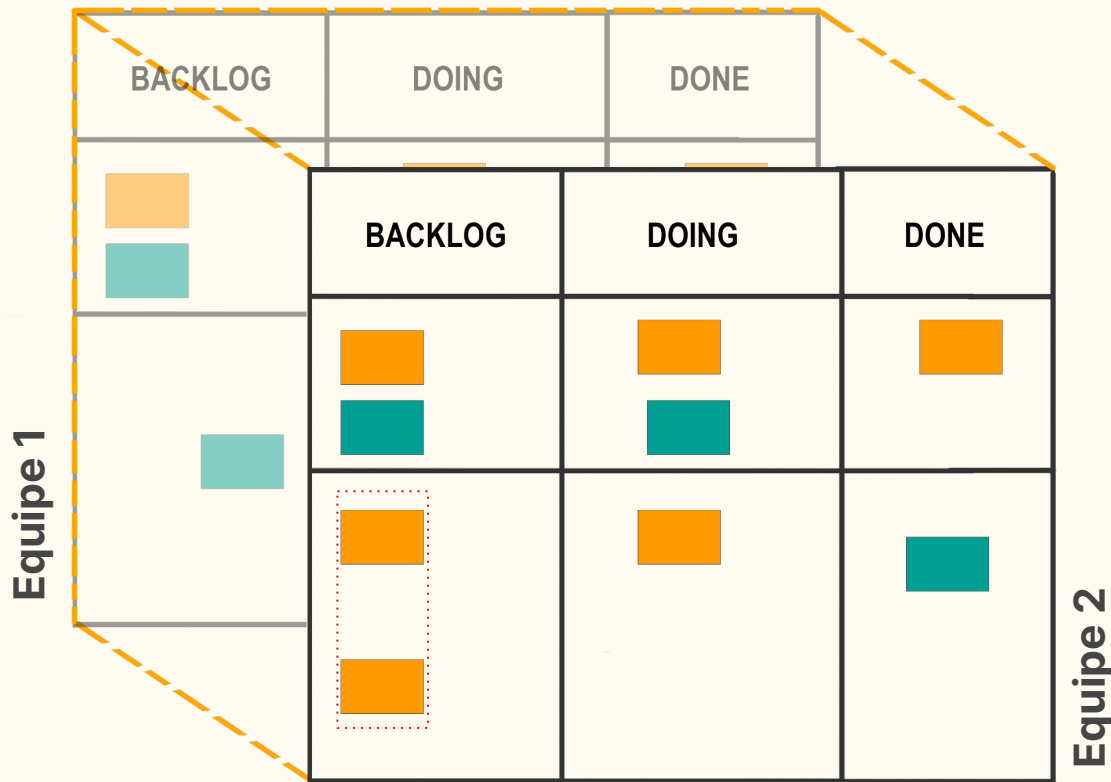
Em profundidade





# Aumentando o Kanban

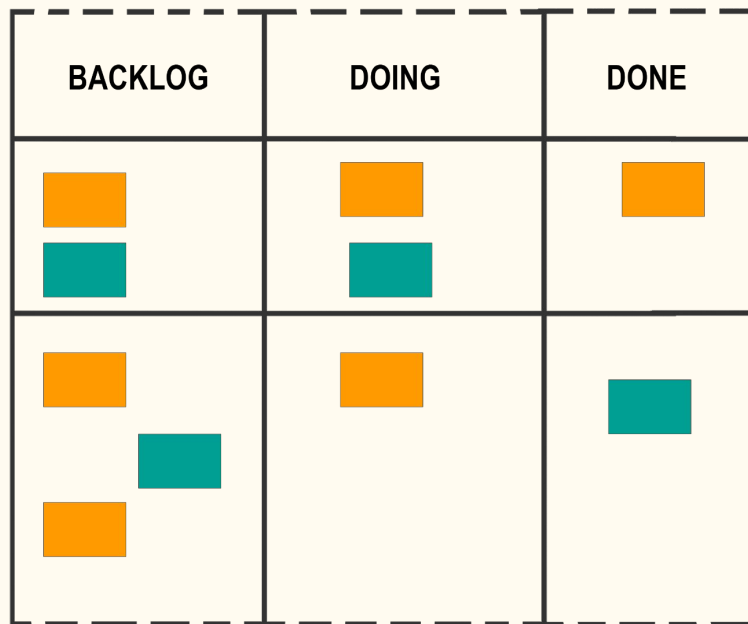
Em profundidade





# Aumentando o Kanban

Em altura

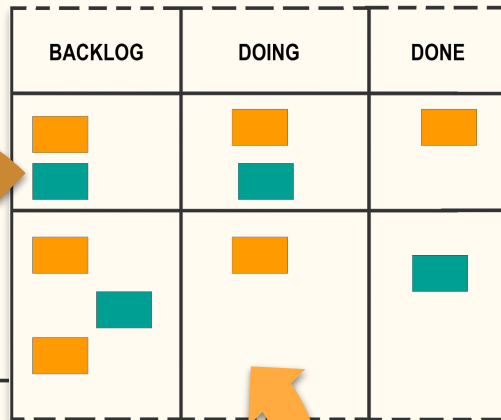




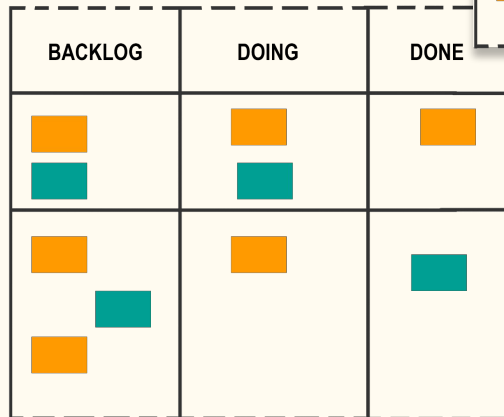
# Aumentando o Kanban

Em altura

**Quadro Estratégico**



**Quadro Operacional**



# **Aula 3 - Escalando com o Kanban**

**Acompanhando Portfólios**



## Acompanhando portfólios

Léia Líder



Léo, lembra quando falamos sobre criar uma raia de urgentes? Podemos usar este conceito para separar "**Urgentes**", "**Defeitos**" e "**Melhorias**".

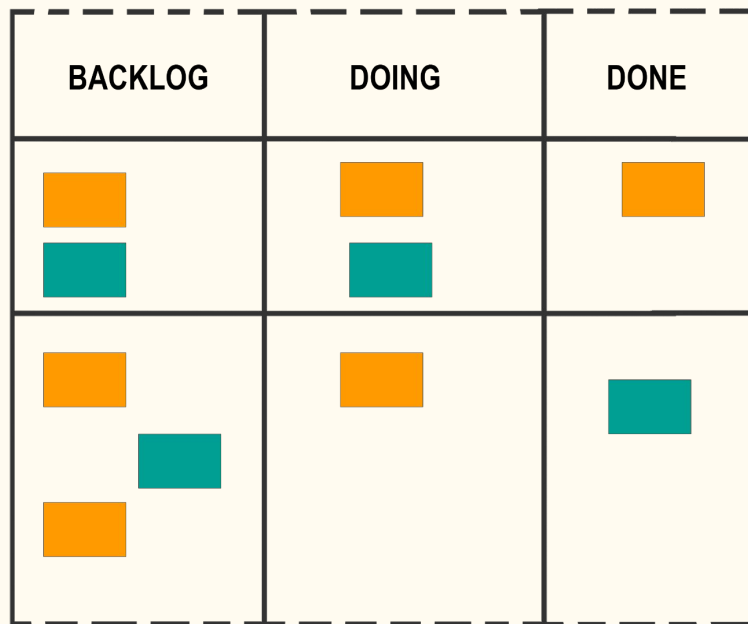
Léo Rico





# Aumentando o Kanban

Em altura

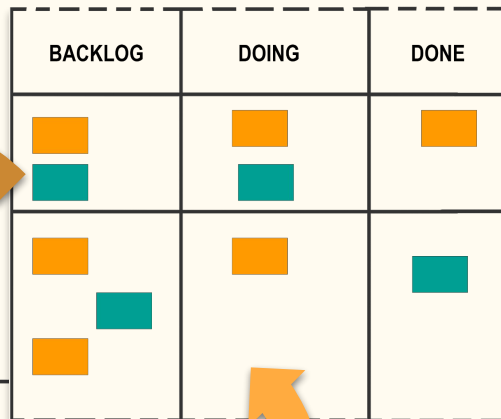




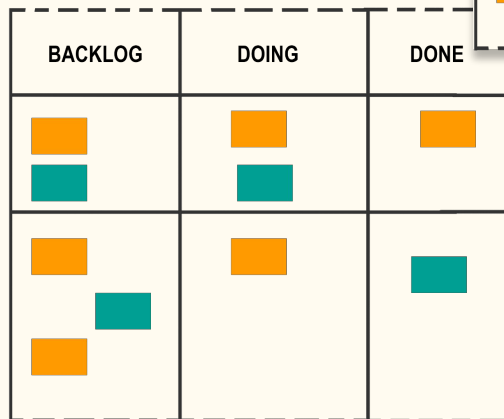
# Aumentando o Kanban

Em altura

Quadro Estratégico



Quadro Operacional



























# Aumentando o Kanban

Em altura

**Demandas de Clientes**

BACKLOG	DOING	DONE
 	 	
  		











**Ajustes no Sistema**

BACKLOG	DOING	DONE
 	 	
  		













# Aumentando o Kanban











Em altura

BACKLOG	DOING	DONE
 	 	
  		

Demandas de Clientes

Ajustes no Sistema

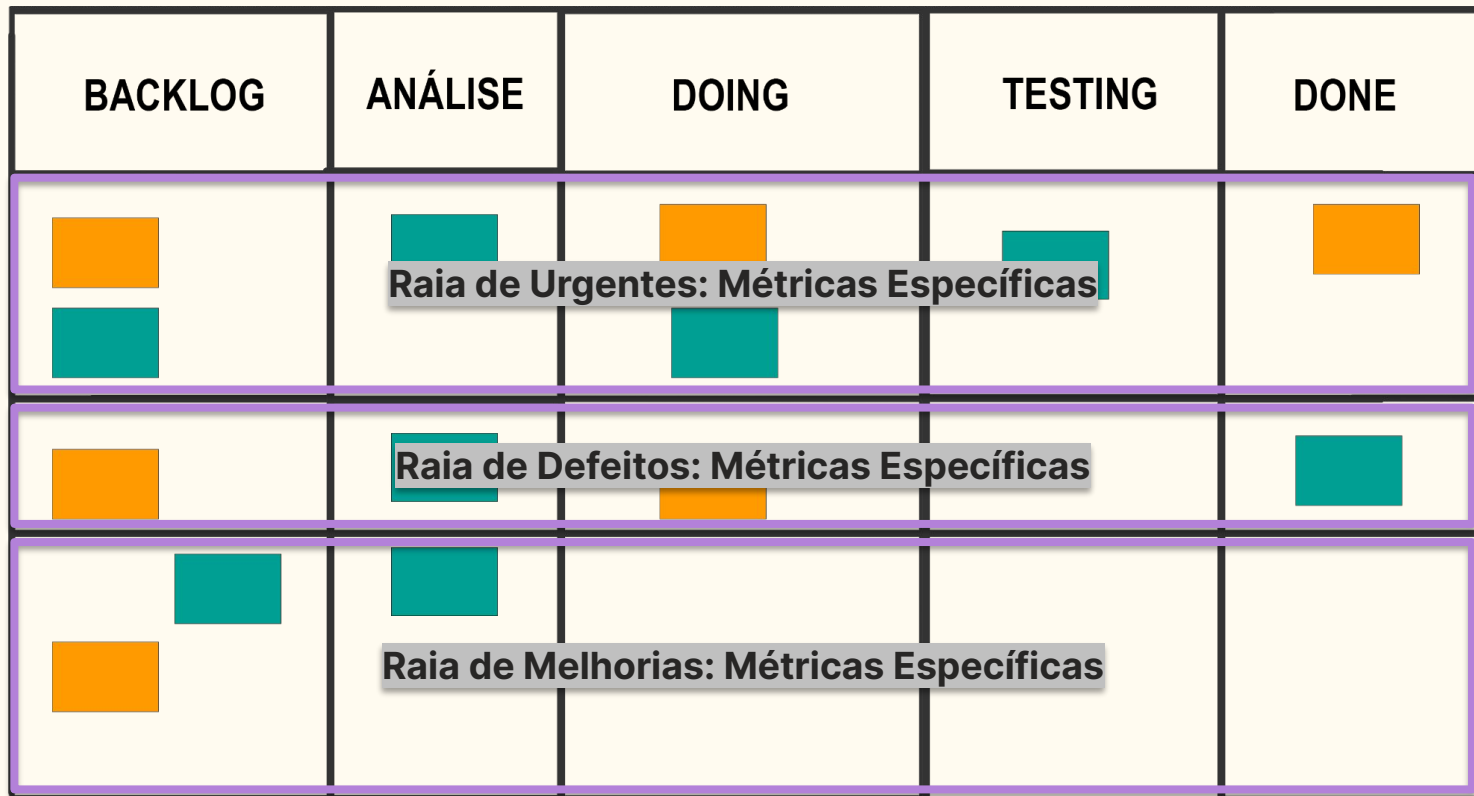
BACKLOG	DOING	DONE
 	 	
  		

BACKLOG	DOING	DONE
 	 	
  		

Defeitos Encontrados



## Acompanhando portfólios





# Aula 3 - Escalando com o Kanban

Entendendo os papéis





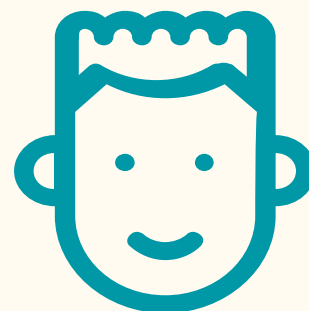
## Entendendo os papéis

Léia Líder



Léo, seria bom compartilhar com os times, a visão de papéis no Kanban...

Léo Rico





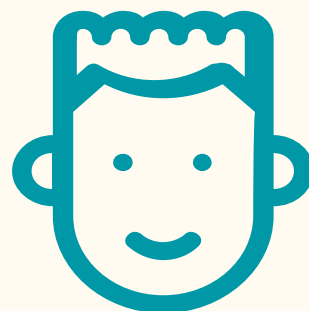
## Entendendo os papéis

Léia Líder



Você acha que devemos mudar os papéis dos líderes?

Léo Rico





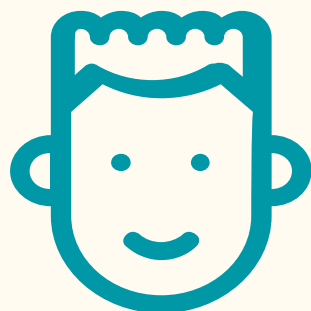
## Entendendo os papéis

Léia Líder



Não! Os papéis sugeridos pelo Kanban são muito mais referências que papéis em si...

Léo Rico

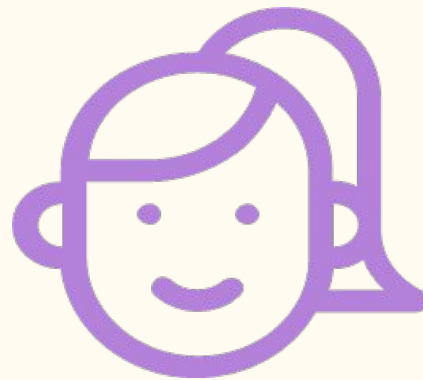




## Entendendo os papéis



**SRM**  
**Service Request Manager**



**SDM**  
**Service Delivery Manager**





## Cuidar da Demanda

- Ter a visão “do outro lado” do balcão.
- Existem alterações previstas na forma de demandar?
- Ajudar a definir prioridades.
- Precisamos reavaliar a capacidade do time?
- Podemos relacionar com o Product Owner.

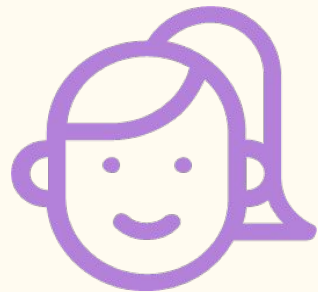


**SRM**  
**Service Request**  
**Manager**



## Cuidar da Demanda

- Ajuda o time a desempenhar o serviço.
- Conhece o formato do Kanban (Princípios e Práticas).
- Conhece o “Fluxo de Trabalho”.
- Podemos relacionar com o Scrum Master.



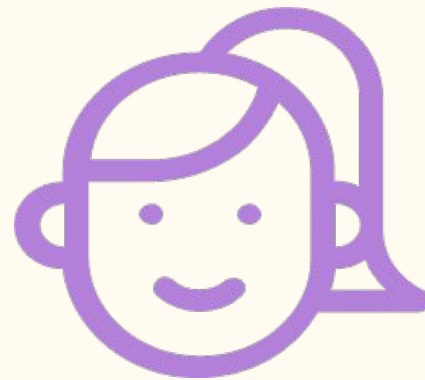
**SDM**  
**Service Delivery**  
**Manager**



## Entendendo os papéis



**SRM**  
Service Request Manager



**SDM**  
Service Delivery Manager

# Aula 4 - Onde usar o Kanban

**Kanban fora de TI**



## Identificar classes de serviço

Léia Líder



Léo, o que achou da ideia de usar um Kanban também para sua equipe?

Léo Rico





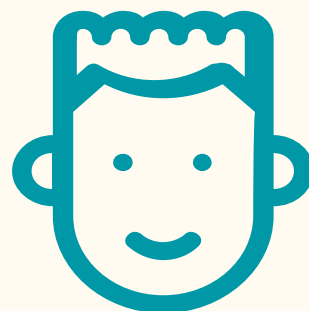
## Identificar classes de serviço

Léia Líder



Foi ótimo! O Kanban adequa-se muito bem ao nosso trabalho em negócios também!!!

Léo Rico



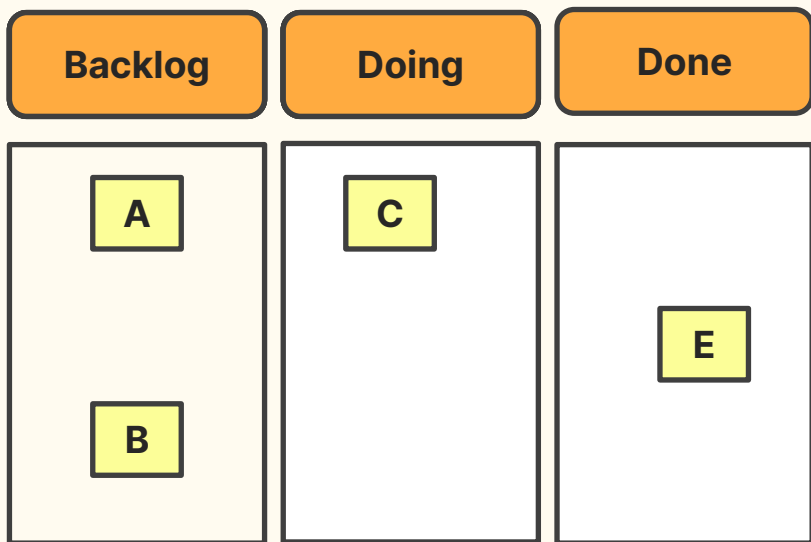


## Kanban fora da TI

### Melhorias - Visão do Cliente

SRM: Comitê de Clientes

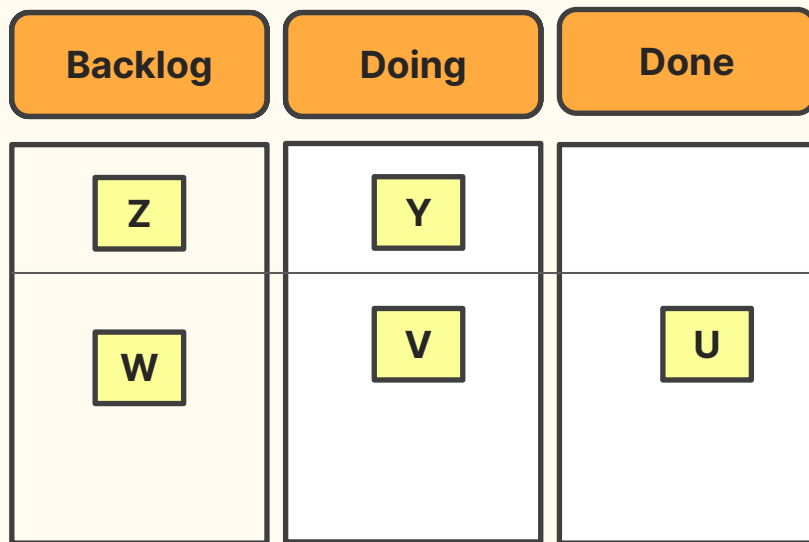
SDM: Luca



### Defeitos em Sistemas

SRM: Léo Rico

SDM: Léia Líder





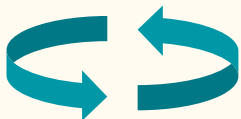
# Kanban fora de TI

Relembrando:



Largura

Pode aumentar o fluxo de valor, onde pode-se adicionar colunas ao quadro, **detalhando e controlando o andamento** dos serviços.



Profundidade

Capacidade de repassar serviços para outras equipes, **conectando** todos os quadros.



Altura

Adiciona níveis ao quadro Kanban. **Quebra-se os processos** conforme os serviços vão dos quadros estratégicos para os operacionais.





# Aula 4 - Onde usar o Kanban

**Classes de Serviços**



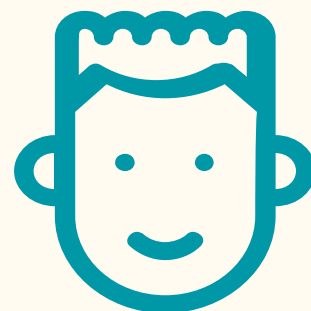
## Classes de Serviços

Léia Líder



Léo, se lembra dos conceitos de Urgente, Defeitos e Melhorias? Podemos aplicar isso enquanto aumentamos o Kanban em largura, altura e profundidade!

Léo Rico



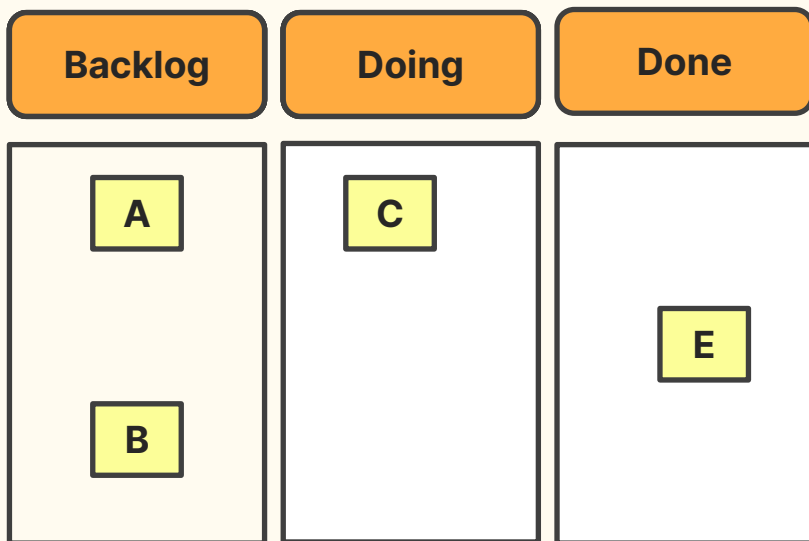


## Quadros Estratégicos

### Melhorias - Visão do Cliente

SRM: Comitê de Clientes

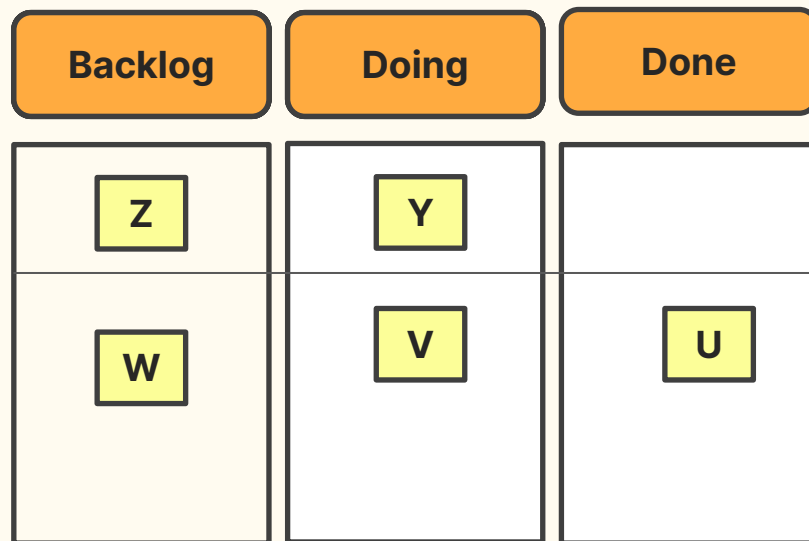
SDM: Luca



### Defeitos em Sistemas

SRM: Léo Rico

SDM: Léia Líder

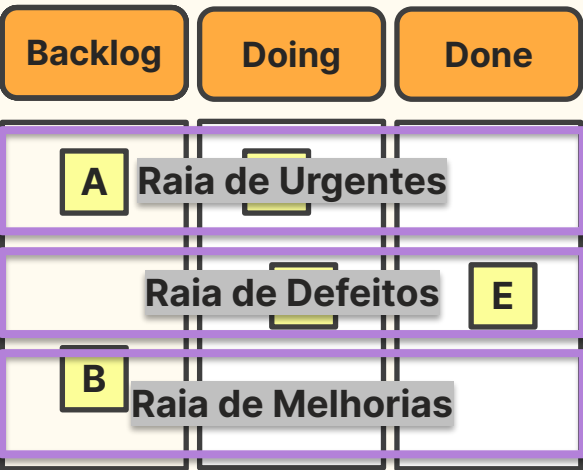




# Classes de Serviços

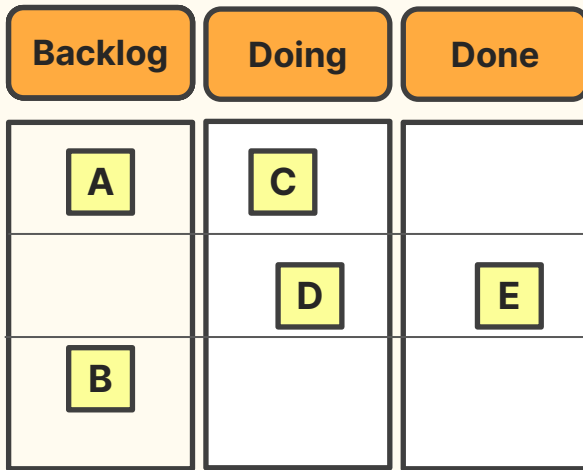
## Sistema de Concessão de Crédito

SRM: Léia Líder  
SDM: Deive Loper



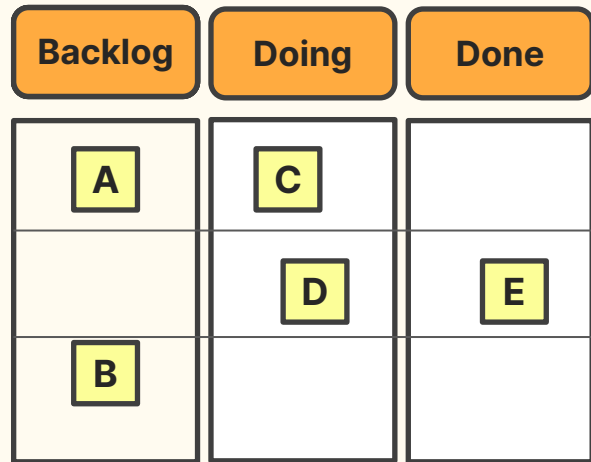
## Sistema de Cadastro Único

SRM: Jobson  
SDM: Paty



## Sistema de Cobrança

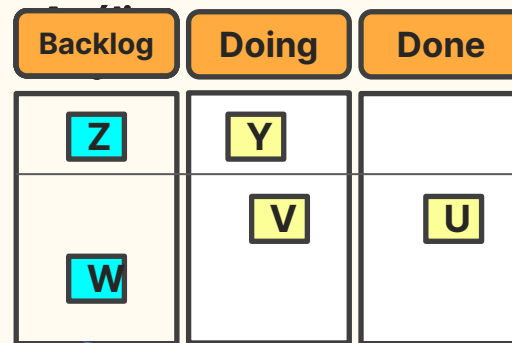
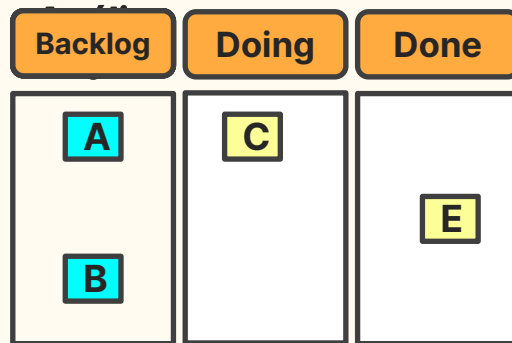
SRM: Mari  
SDM: Vasco





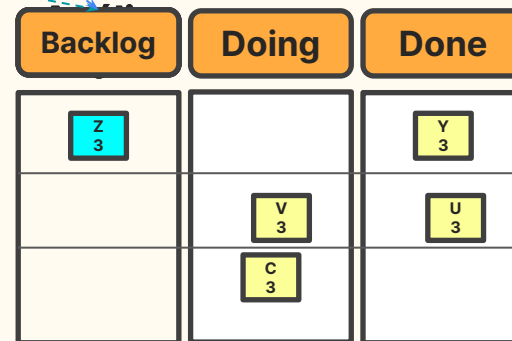
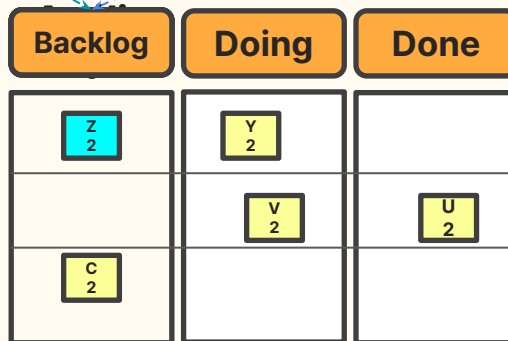
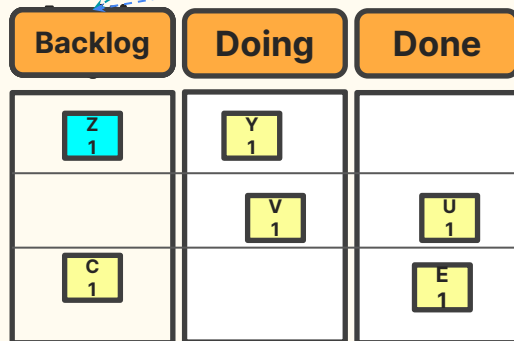
## Quadros estratégicos

Melhorias



Urgentes

Defeitos

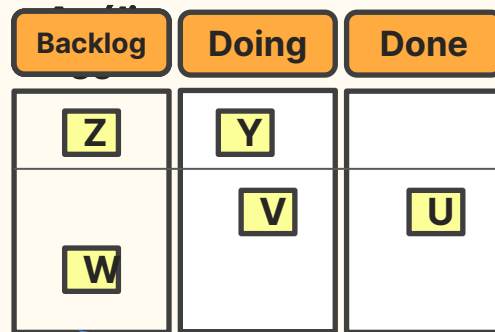
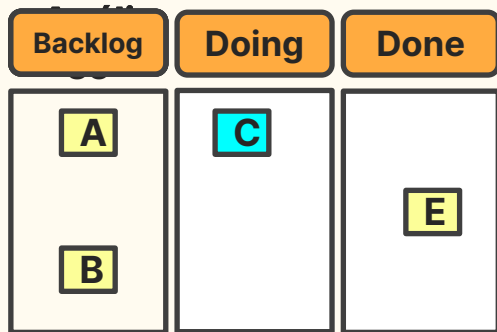


## Quadros Operacionais



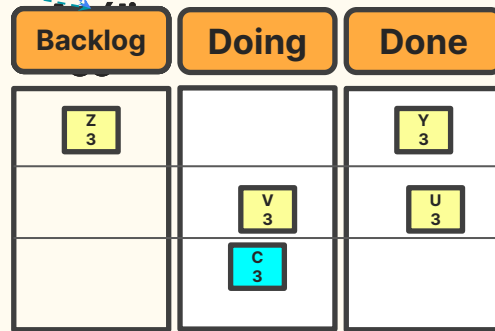
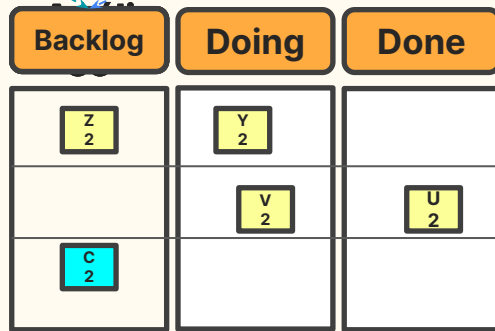
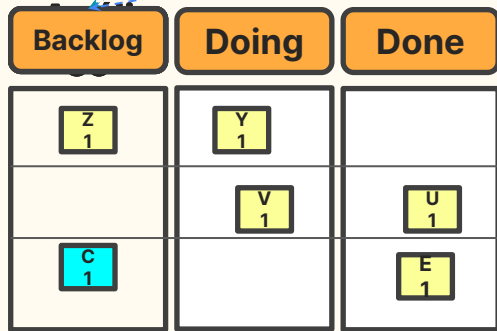
## Quadros estratégicos

Melhorias



Urgentes

Defeitos

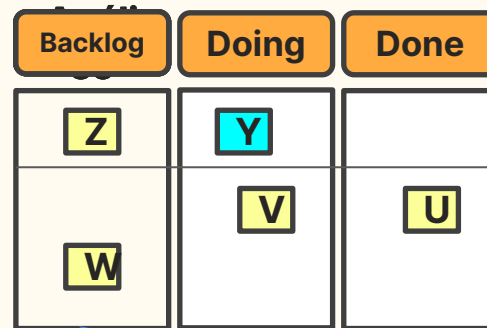
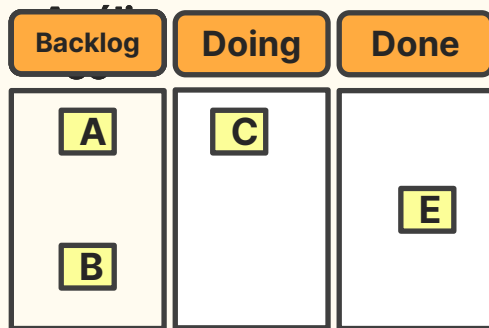


## Quadros Operacionais



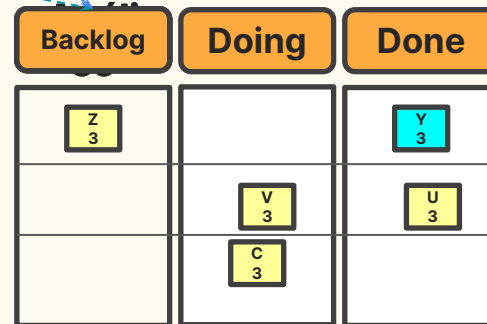
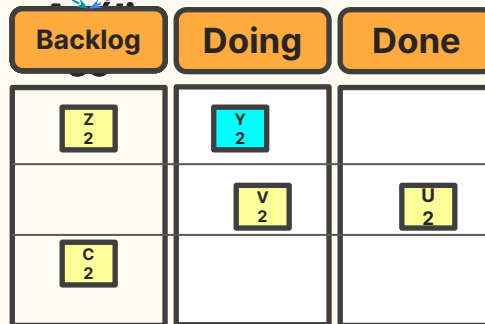
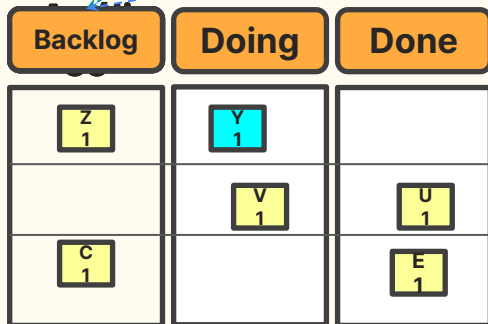
## Quadros estratégicos

Melhorias



Urgentes

Defeitos

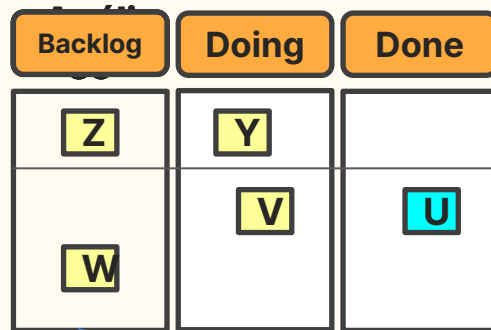
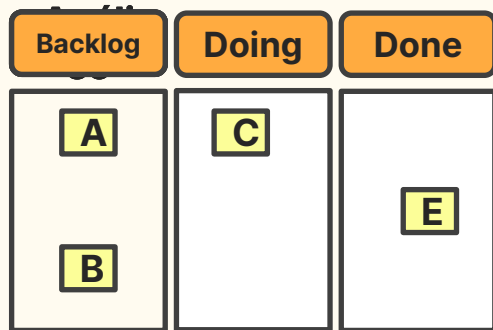


## Quadros Operacionais



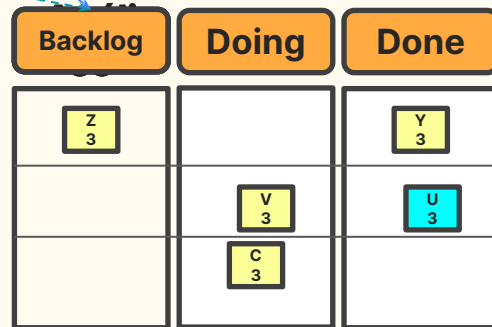
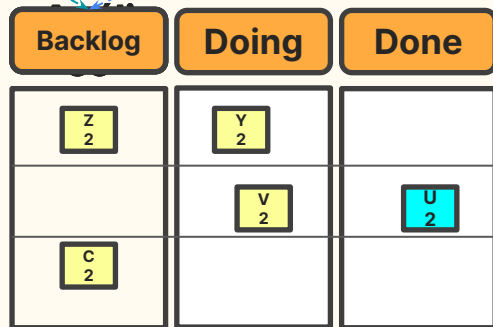
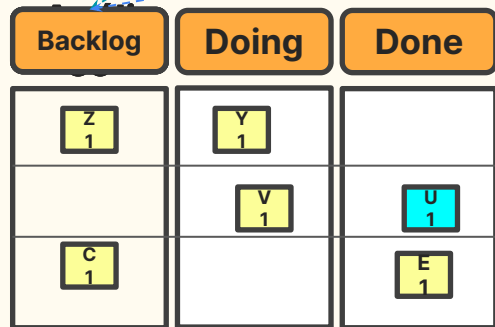
## Quadros estratégicos

Melhorias



Urgentes

Defeitos



## Quadros Operacionais



# Aula 4 - Onde usar o Kanban

**Funcionando na Prática**

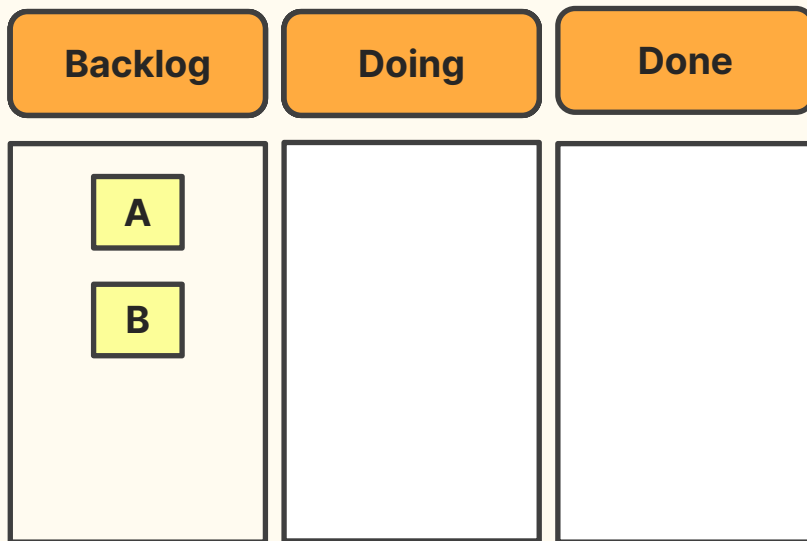


# Quadros Estratégicos

## Melhorias - Visão do Cliente

SRM: Comitê de Clientes

SDM: Luca



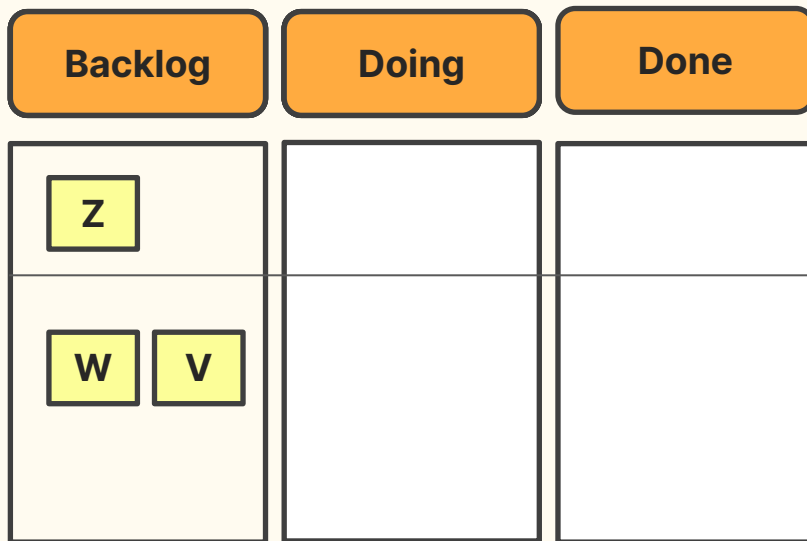


# Quadros Estratégicos

## Defeitos em Sistemas

SRM: Léo Rico

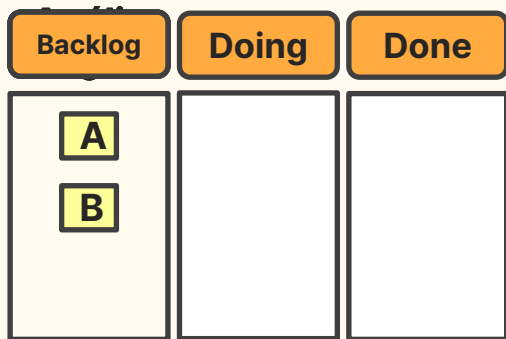
SDM: Léia Líder





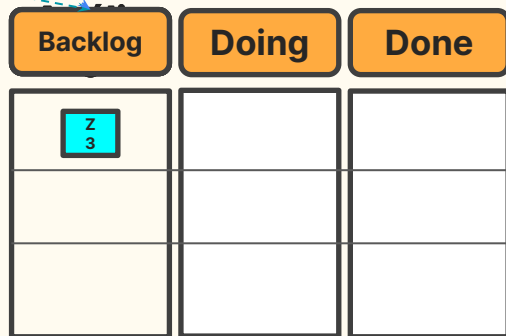
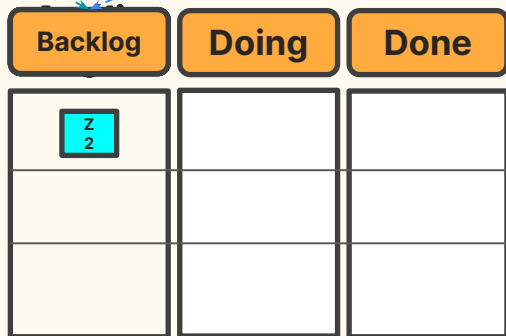
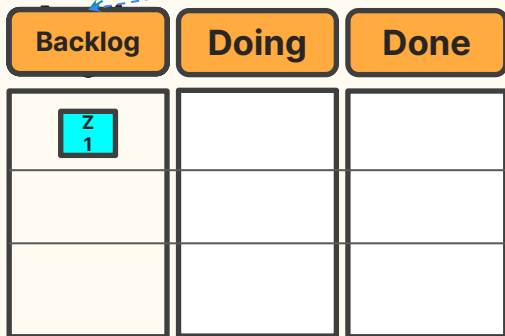
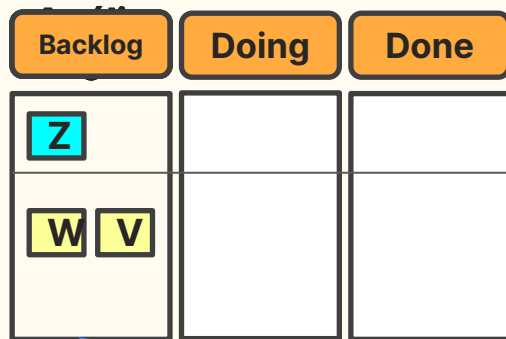
## Quadros estratégicos

Melhorias



Urgentes

Defeitos

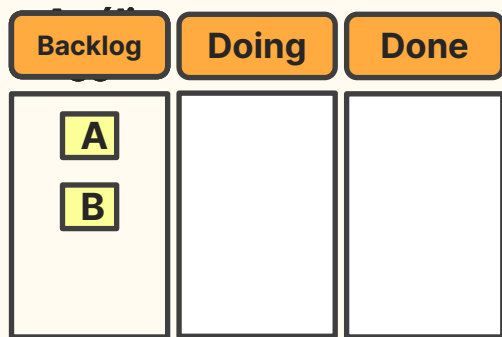


## Quadros Operacionais



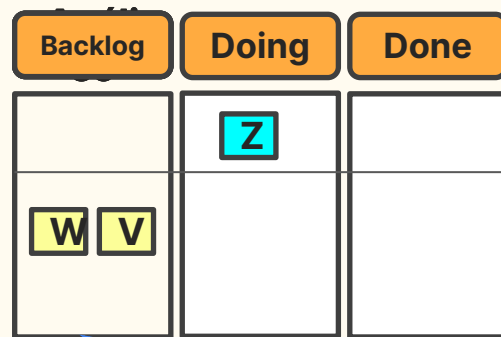
## Quadros estratégicos

Melhorias



Urgentes

Defeitos

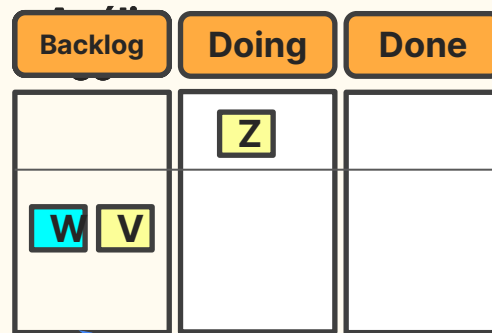
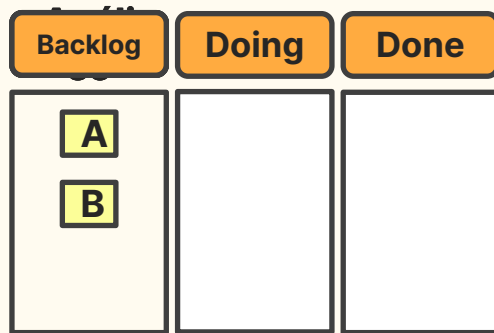


## Quadros Operacionais



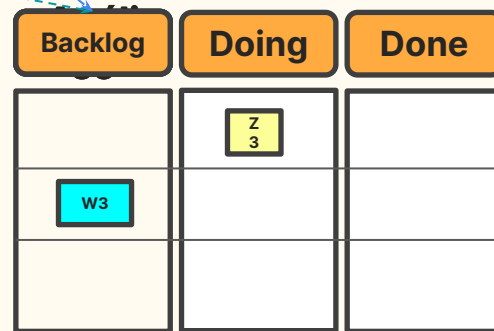
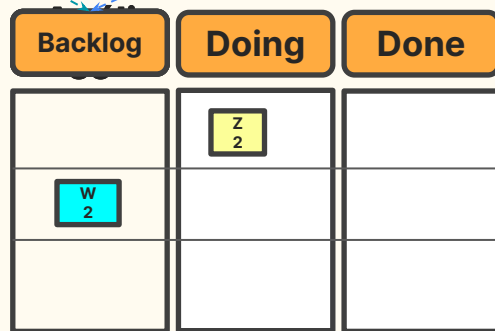
## Quadros estratégicos

Melhorias



Urgentes

Defeitos

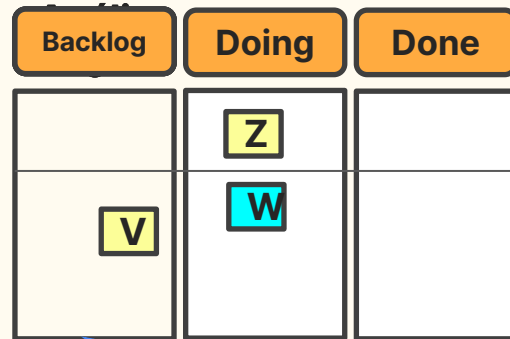
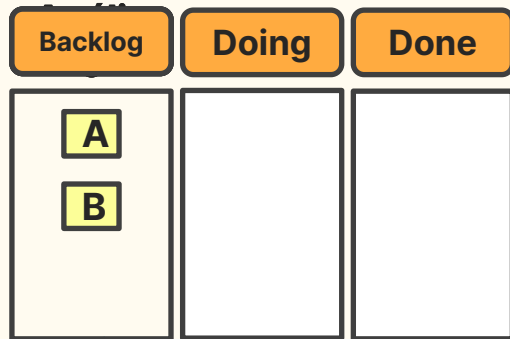


## Quadros Operacionais



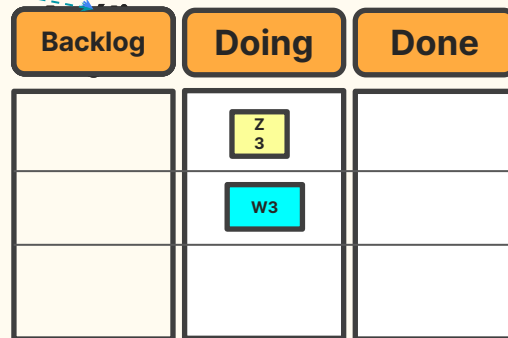
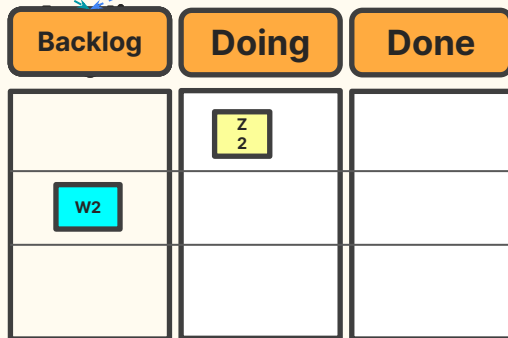
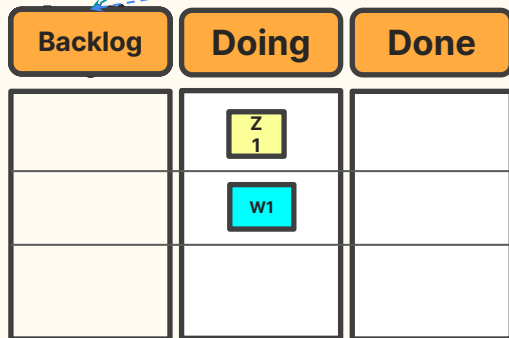
## Quadros estratégicos

Melhorias



Urgentes

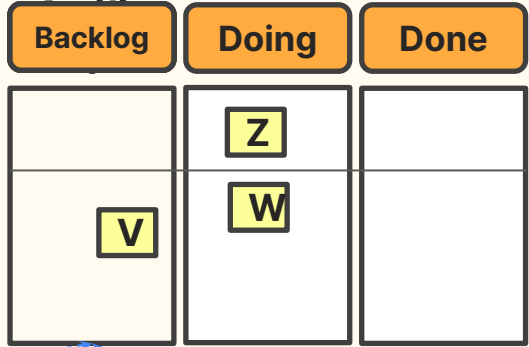
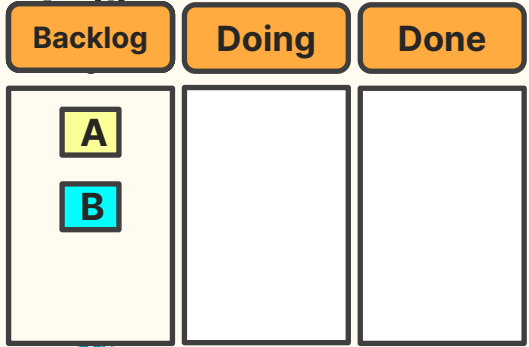
Defeitos



## Quadros Operacionais

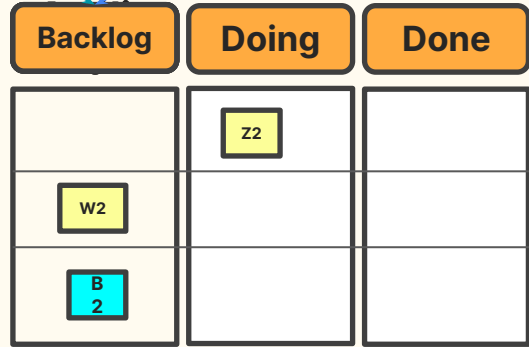
**Quadros estratégicos**

**Melhorias**



**Urgentes**

**Defeitos**



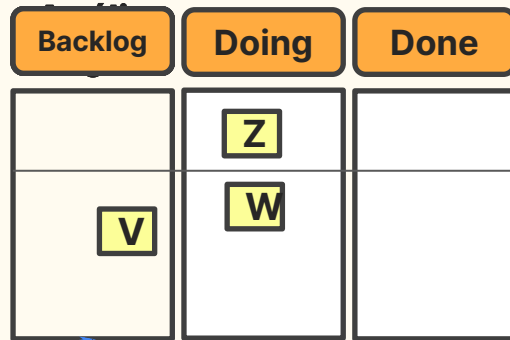
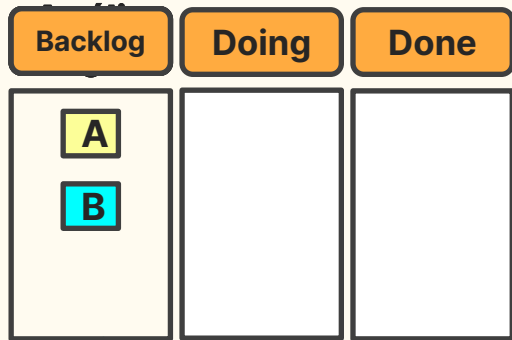
**Quadros Operacionais**





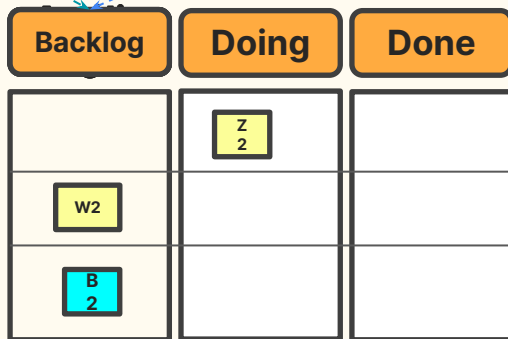
## Quadros estratégicos

Melhorias



Urgentes

Defeitos



## Quadros Operacionais



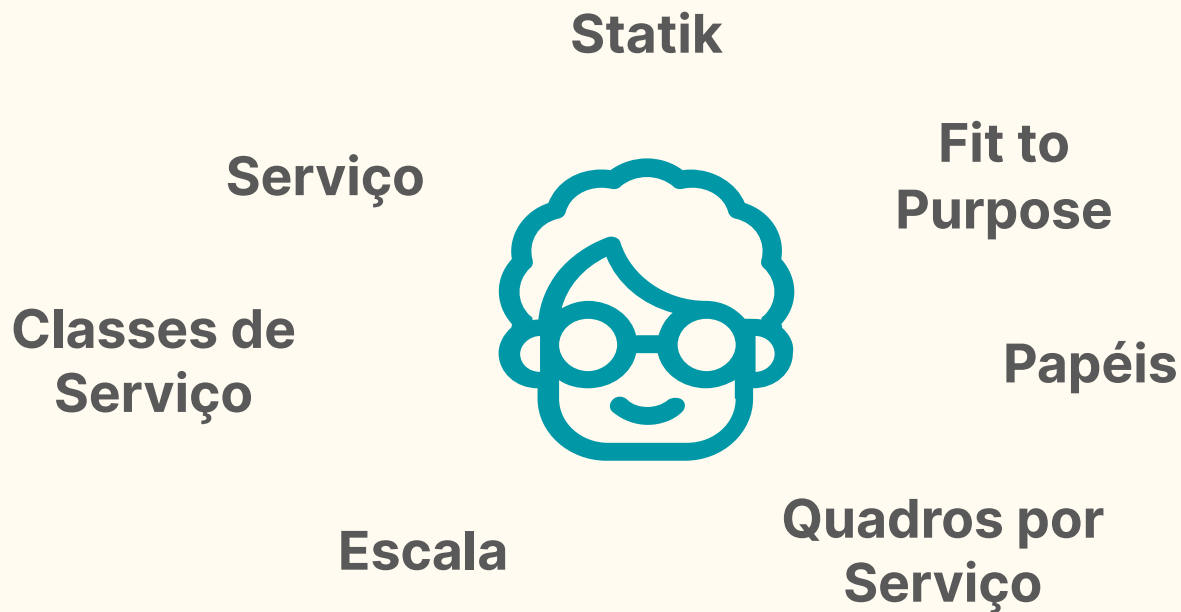
# Aula 5 - Avaliando seu Kanban

**Conectando Conceitos**



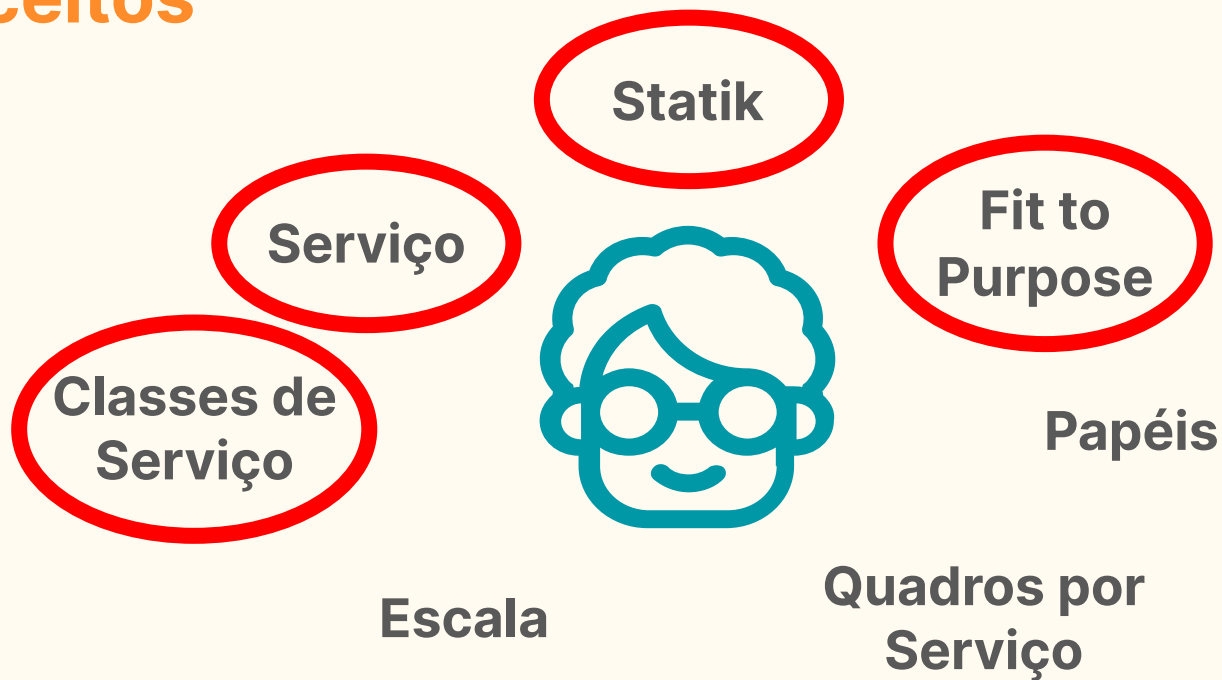


# Conectando Conceitos





# Conectando Conceitos



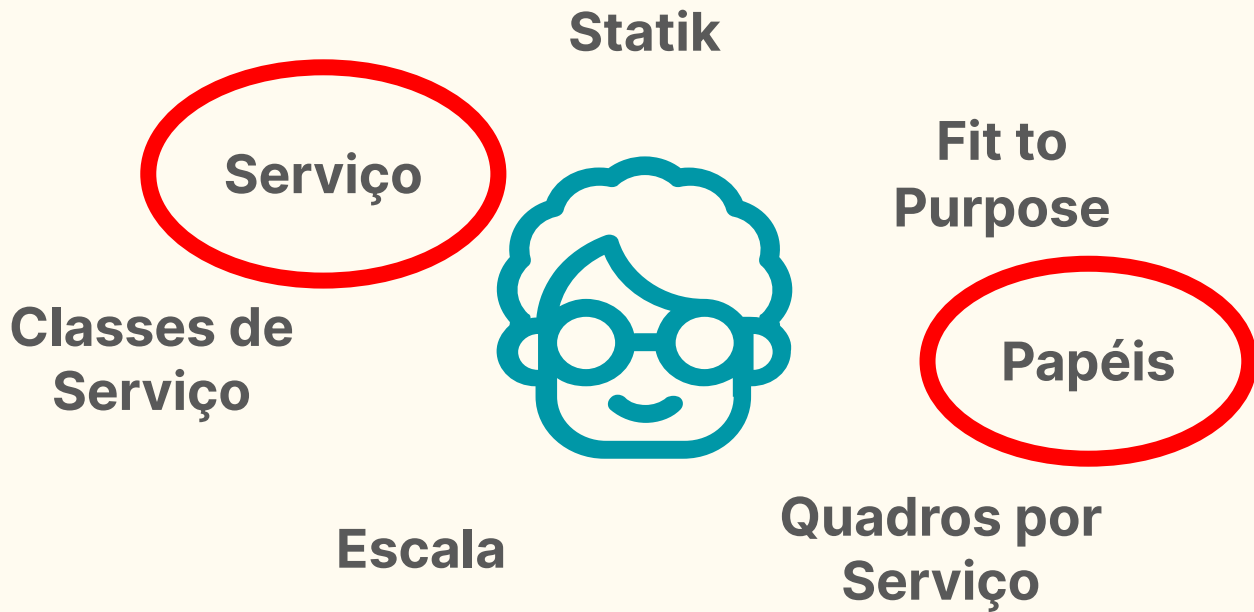


## Statik

- 0. Identificar os serviços;
- 0. Fit to purpose;
- 0. Fontes de insatisfação;
- 0. Analisar demandas;
- 0. Analisar capacidade;
- 0. Modelar o fluxo de trabalho;
- 0. Identificar classes de serviço;
- 0. Desenhar sistema Kanban;
- 0. Socializar e negociar a implementação.

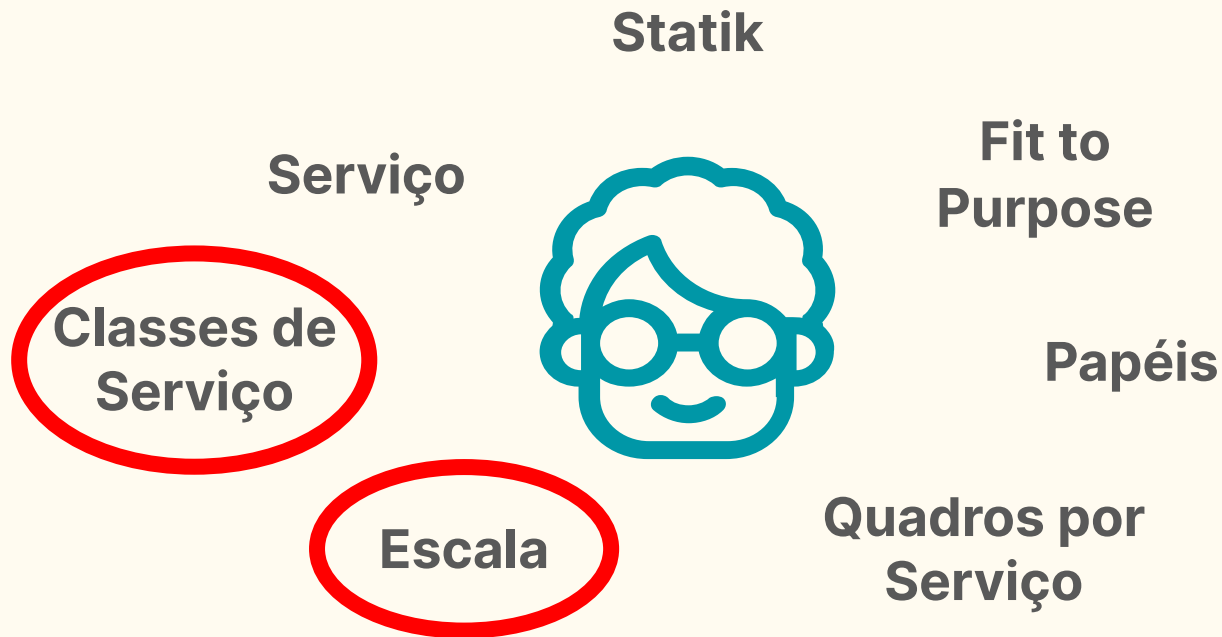


## Conectando Conceitos



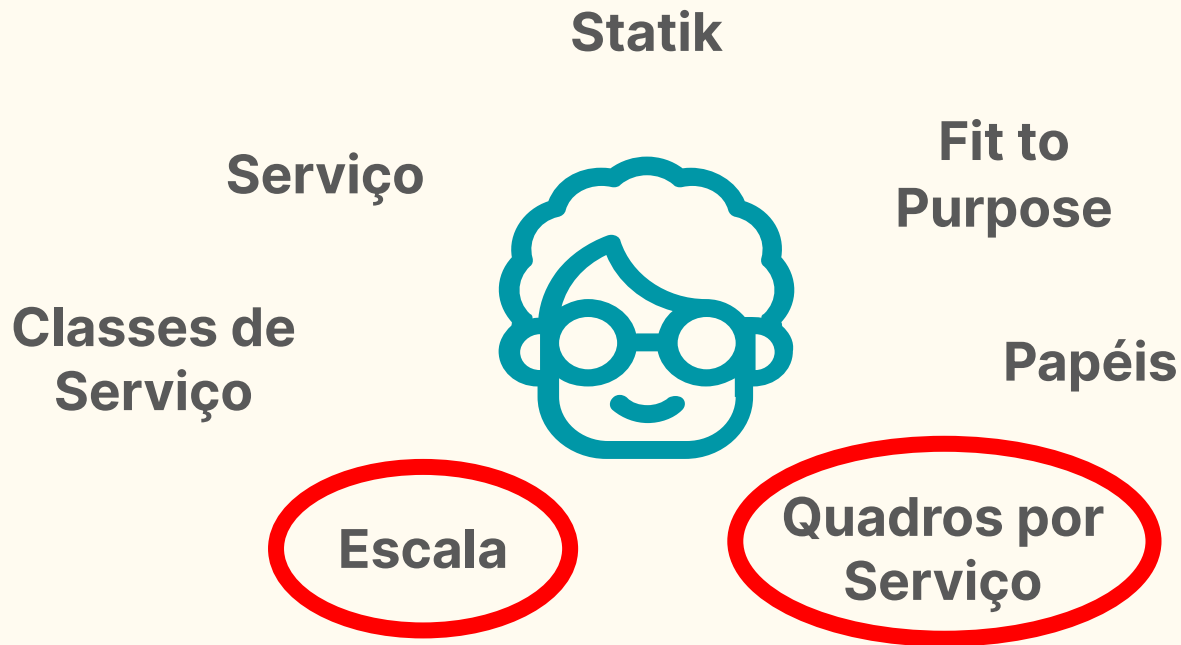


## Conectando Conceitos





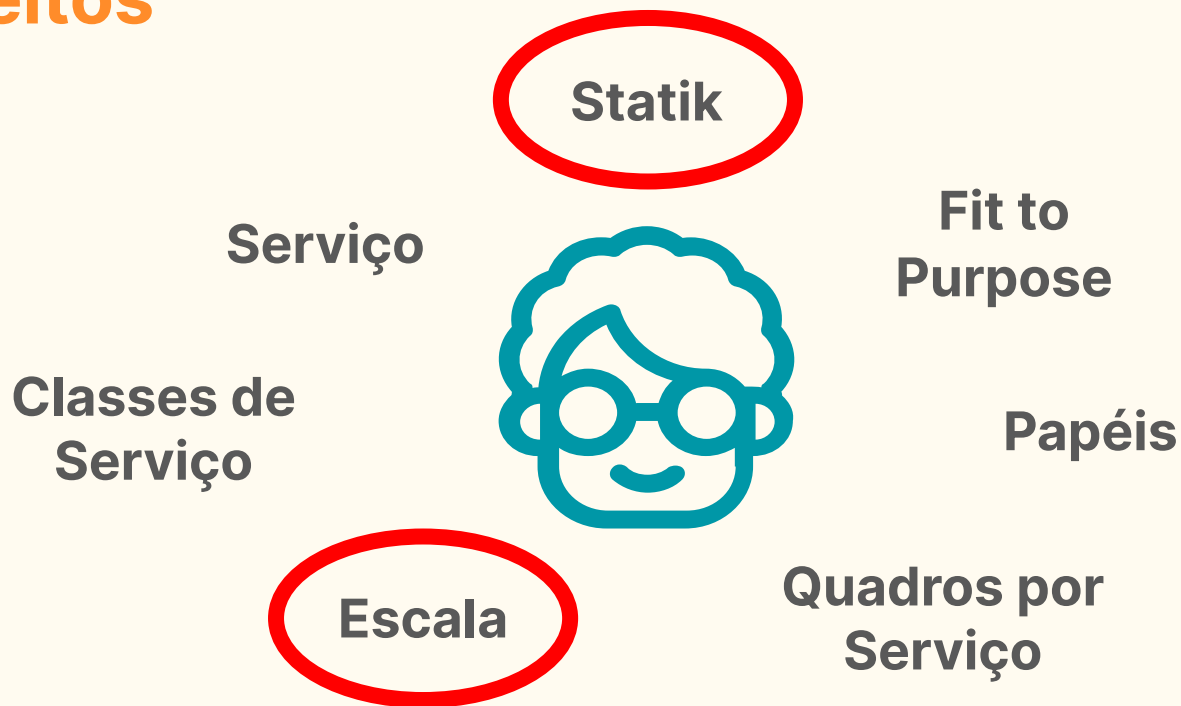
# Conectando Conceitos







# Conectando Conceitos





## Conectando Conceitos





# Aula 5 - Avaliando seu Kanban

Teste de Litmus



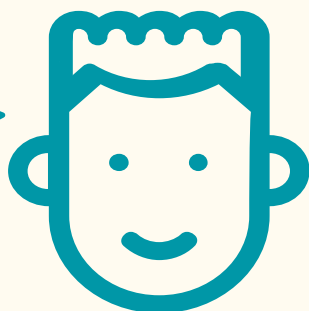
## Identificar classes de serviço

Léia Líder



Léia, como podemos saber se a ByteBank está se beneficiando do uso do método Kanban?

Léo Rico





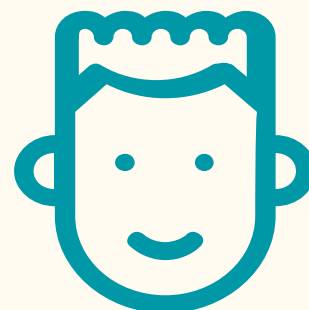
## Identificar classes de serviço

Léia Líder



Essa é a “Pergunta de Milhões”!  
Mas existe um teste chamado  
“Teste Kanban de Litmus”.

Léo Rico





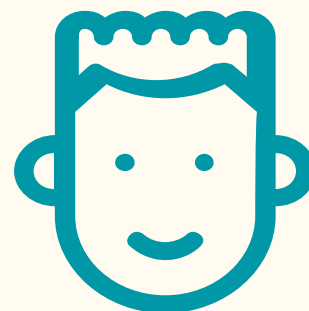
## Identificar classes de serviço

Léia Líder



Esse teste é composto por 4 perguntas:

Léo Rico





## Comportamento da Gestão

- O Comportamento da gestão mudou para implantar o Kanban?
- Verifique se o comportamento da gestão é coerente com o sistema puxado e os compromissos assumidos;
- Se os limites de WIP e as políticas explícitas são respeitadas;
- Se o foco no cliente é um claro direcionador.





## Interface com o Cliente

- A relação com o cliente mudou, de acordo com o Kanban?
- Verifique se os serviços da organização são verdadeiros sistemas Kanban, focados no cliente;
- Se a seleção de pedidos é feita de forma puxada e com limite de WIP;
- Se o ponto de compromisso e de entrega estão claramente definidos.







## Contrato do Cliente

- O contrato com o cliente foi alterado, de acordo com o Kanban?
- Verifique se os compromissos assumidos com o cliente são explícitos e guiados por entrega de valor;
- Se os compromissos com o cliente estão embasados por métricas e probabilidades;
- Se é possível visualizar as entregas no sistema Kanban.





## Modelo de Negócio de Serviços

- O modelo de entrega de serviços do seu negócio mudou para aproveitar o Kanban?
- Verifique se as classes de serviços ajudam a organizar as entregas e manter previsibilidade;
- Se existe capacidade do sistema de adaptar-se à períodos de alta demanda;
- Se serviços interdependentes estão coordenados.

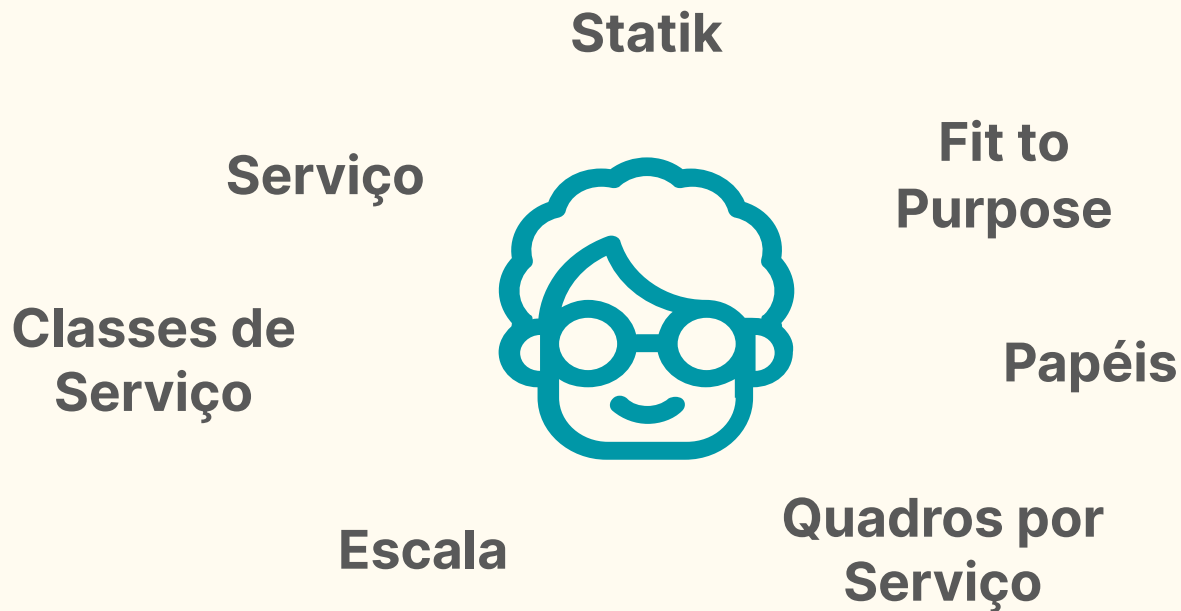


# Aula 5 - Avaliando seu Kanban

**Conclusão**

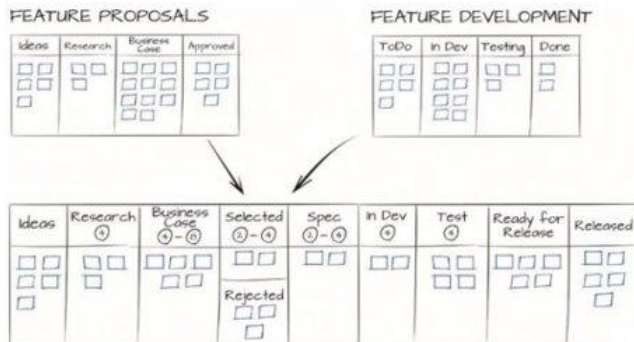


# Conceitos

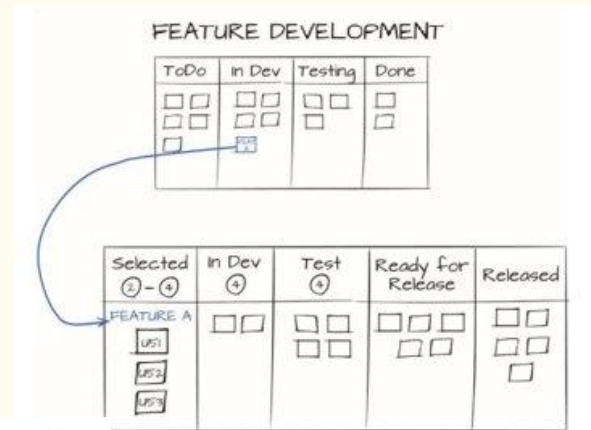




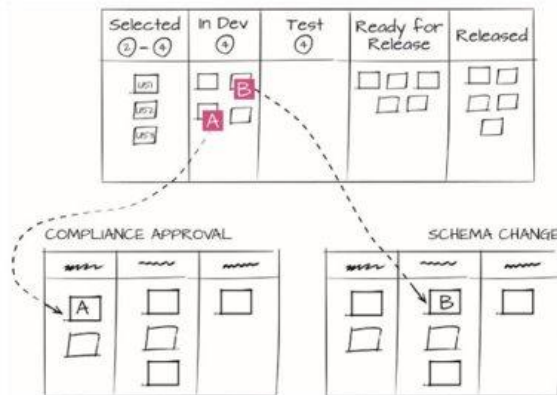
# Aumentando o Kanban



Em largura



Em altura

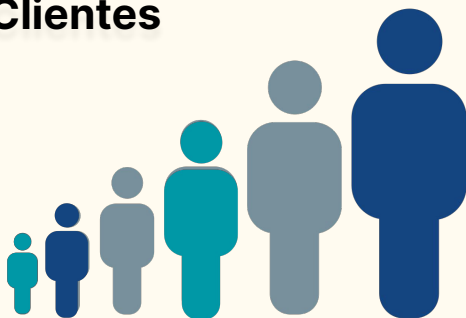


Em profundidade



# Analogia

Clientes

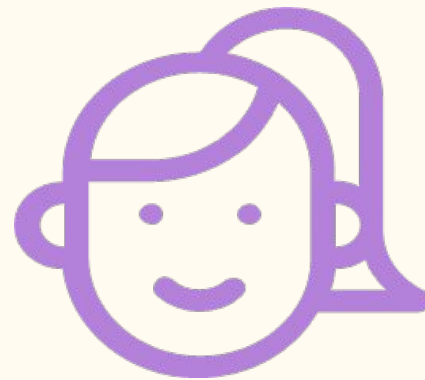




## Entendendo os papéis



**SRM**  
Service Request Manager



**SDM**  
Service Delivery Manager

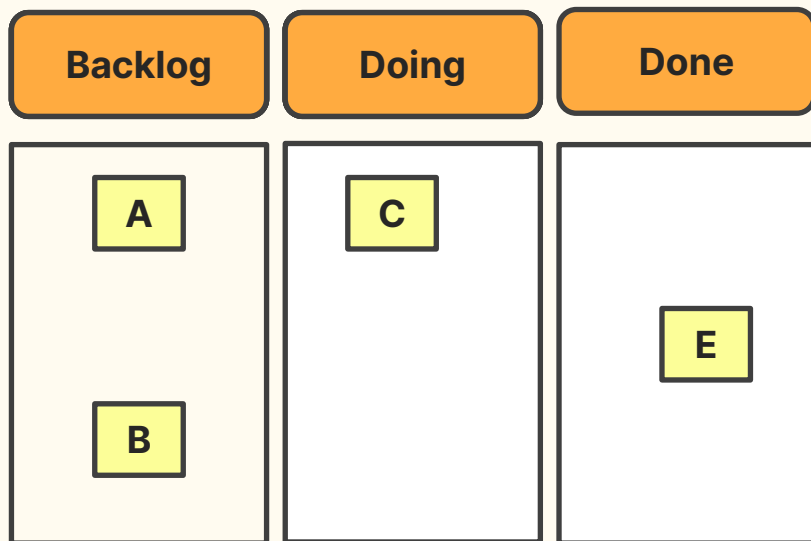


## Quadros Estratégicos

### Melhorias - Visão do Cliente

SRM: Comitê de Clientes

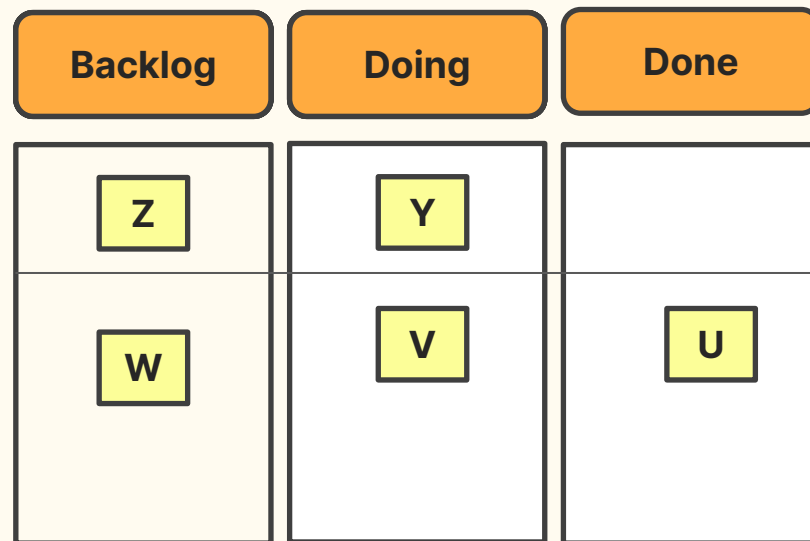
SDM: Luca



### Defeitos em Sistemas

SRM: Léo Rico

SDM: Léia Líder





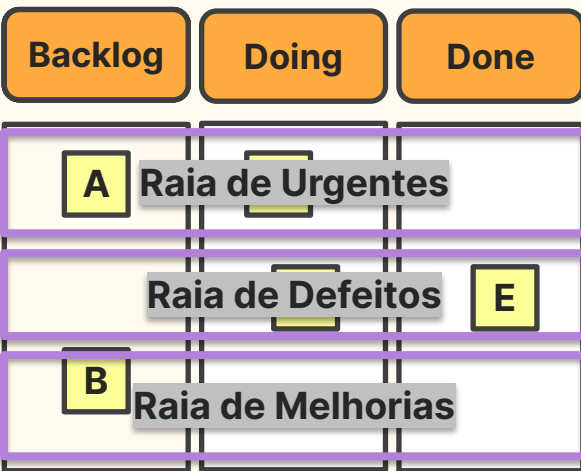


# Classes de Serviços

## Sistema de Concessão de Crédito

SRM: Léia Líder

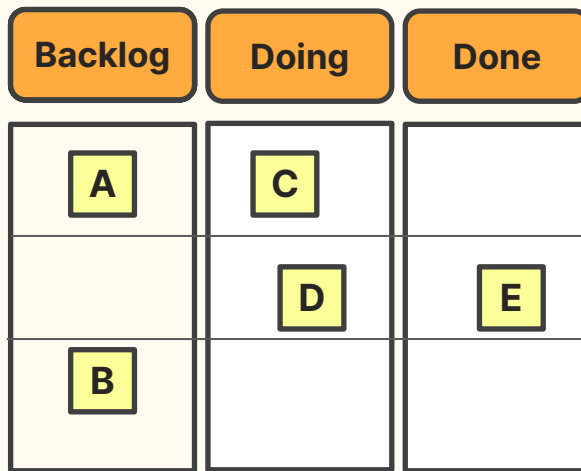
SDM: Deive Loper



## Sistema de Cadastro Único

SRM: Jobson

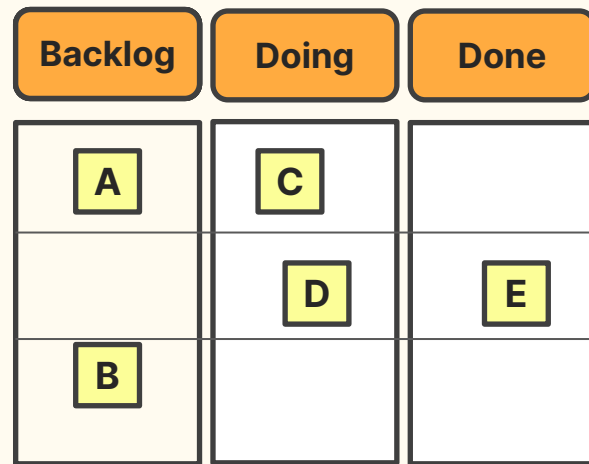
SDM: Paty



## Sistema de Cobrança

SRM: Mari

SDM: Vasco



## Statik

- 0. Identificar os serviços;
- 0. Fit to purpose;
- 0. Fontes de insatisfação;
- 0. Analisar demandas;
- 0. Analisar capacidade;
- 0. Modelar o fluxo de trabalho;
- 0. Identificar classes de serviço;
- 0. Desenhar sistema Kanban;
- 0. Socializar e negociar a implementação.