Modelo de Maturidade Kanban

Um guia para resiliência, reinvenção e satisfação dos clientes

Release 1.2

Kanban University · aspercom · keeggo

BENEFÍCIOS	RISCO	AÇÕES	ESCOPO	Maturidade Organizacional	VALORES	FOCO	CONFIANÇA	LIDERANÇA
Alívio da sobrecarga: • Terminar as coisas	FRÁGIL	CAÓTICO / REACIONÁRIO	Tarefa	0 Inconsciente	• Conquista	Quem sou	BAIXA	PRÓPRIA
• Mais transparência • Pessoas menos sobrecarregadas **Conscientização do cliente** • Compreensão básica do fluxo de trabalho	FRÁGIL	TÁTICO / DESALINHADO / REACIONÁRIO	Entregável	1 Focado em Times	• Colaboração • Tomar iniciativa • Transparência	Quem somos	BAIXA	TRIBAL
• Maior colaboração • Melhor empatia • Qualidade do trabalho melhorada • Compreensão básica da capacidade e da demanda • Coordenação gerencial	FRÁGIL	TÁTICO / DESALINHADO / REACIONÁRIO	Produto | Serviço	2 Orientado ao Cliente	• Atos de Liderança • Conscientização do Cliente • Mudança Evolucionária • Fluxo • Narrativa • Respeito • Compreensão (interna)	Quem somos	BAIXA	TRIBAL
Atender às expectativas do cliente • Lead time mais curto • Fluxo de trabalho rápido e balanceado • Previsibilidade • SLAs atendidos • Métricas úteis	RESILIENTE	OPERACIONAL / EXPLICÁVEL / ANTECIPATÓRIO	Linhas de Produtos Serviços Compartilhados	3 Ajustado ao Propósito	• Concordância • Equilíbrio • Servir o Cliente • Ajuste ao Propósito • Liderança em todos os níveis • Resultados de curto prazo • Compreensão (externa) • Unidade e Alinhamento	Porque existimos	BAIXA	ALTRUÍSTA
Gestão de Risco • Proteção ao Risco • Análise quantitativa • Planejamento dinâmico • Economicamente robusto	ROBUSTO	OPERACIONAL / EXPLICÁVEL / ANTECIPATÓRIO	Linhas de Produtos | Portfólio de Serviços	4 Riscos Protegidos	• Foco no Negócio • Competição • Intimidade com o Cliente • Tomada de decisão orientada a dados • Equilíbrio mais profundo • Justiça • Desenvolvimento da Liderança • Conformidade Regulatória	O que fazemos	ALTA	ORIENTADA AO PROPÓSITO
Agilidade organizacional • Serviços compartilhados reconfiguráveis • Flexibilidade da força de trabalho • Perfeccionismo	ANTIFRÁGIL	ESTRATÉGICO / CONGRUENTE / ANTECIPATÓRIO	Portfólio de Linhas de Negócio	5 Líder do Mercado	• Igualdade de Oportunidades • Experimentação • Perfeccionismo • Mobilidade Social	Como fazemos	ALTA	HUMILDE
Sobrevivência de longo prazo • Tomada de decisão congruente • Robusto a mudanças externas • Capacidade de reinvenção • Segurança de longo prazo	ANTIFRÁGIL	ESTRATÉGICO / CONGRUENTE / ANTECIPATÓRIO	Portfólio de Linhas de Negócio	6 Construída para Durar	• Congruência • Sobrevivência de Longo Prazo • Tolerância e Diversidade	Reinvenção	ALTA	ORIENTADA AO DEVER

MÉTODO KANBAN

Práticas Gerais

1. Visualize (com quadros kanban)
2. Limite o trabalho em progresso (com kanban)
3. Gerencie o Fluxo
4. Torne as políticas explícitas
5. Implemente ciclos de feedback
6. Melhore colaborativamente, evolua experimentalmente usando modelos e o método científico

Princípios de Entrega de Serviços

Sua organização é uma rede de serviços interdependentes com políticas que determinam seu comportamento.
Logo:

1. Compreenda e concentre-se nas necessidades e expectativas dos clientes
2. Gerencie o trabalho; deixe os trabalhadores se auto-organizarem ao redor dele
3. Regularmente revise a rede e suas políticas para melhorar os resultados.

Princípios da Gestão da Mudança

1. Comece com o que você faz hoje
   - Entendendo os processos atuais, como são praticados agora.
   - Respeitando papéis, responsabilidades e cargos atuais
2. Concorde em buscar a melhoria através da mudança evolucionária
3. Encoraje atos de liderança em todos os níveis organizacionais

David J Anderson School of Management

Traduzido por

© Mauvius Group Inc. Todos os direitos reservados. Reprodução somente sob autorização.