

Liderança Ágil

Como conceitos de Agilidade, Lean IT, Design Thinking e Gerenciamento de Serviços de TI podem transformar sua equipe de Suporte.





Cláudia Marquesani
Gerente Executiva de Serviços e Operações de TI
Claudia.Marquesani@yahoo.com
[linkedin.com/in/cmarquesani](https://www.linkedin.com/in/cmarquesani)



A teoria...



Agile

Desenvolvimento do Valor

Porque estamos falando de agilidade?



Agilidade é a capacidade de se **antecipar, tomar iniciativa e tirar vantagem da mudança** de forma efetiva, decisiva e rápida.

Ser ágil é ser rápido?



Se você estiver no **décimo andar** de um **prédio em chamas**, para ser **ágil** você vai **pular pela janela** para chegar **mais rápido ao chão?**





INDIVÍDUOS E INTERAÇÕES

Mais que PROCESSOS e FERRAMENTAS

SOFTWARE EM FUNCIONAMENTO

Mais que documentação ABRANGENTE

COLABORAÇÃO COM O CLIENTE

Mais que negociação de CONTRATOS

RESPONDER A MUDANÇAS

Mais que seguir um PLANO

Manifesto Ágil

O que é ser ágil?

Enxergar **Oportunidades e Ameaças**;

Evitar **desperdício**;

Sem ou com pouco **retrabalho**;

Com **qualidade**;

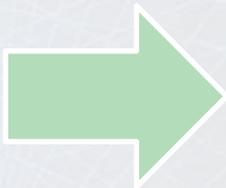
Proatividade para a **Mudança**;



Foco nos **relacionamentos, resultados e clientes.**

Pressa x Propósito

O risco de fazermos **com pressa** é que ela (a pressa) faz você **perder o foco na tarefa** - sua mente está preocupada com o **prazo**, não com o **resultado eficiente**.



Uma vez que você tem **senso de propósito**, você não precisa mais de **senso de urgência**.





Lean
Foco no Valor

A responsabilidade do Líder

Mais que desenvolver **pessoas**, desenvolver e identificar um senso de propósito.

Princípios da liderança Lean IT

1. Respeitar cada **indivíduo**;
2. Liderar com **humildade**;
3. Criar constância de **propósito**;
4. Pensar **sistematicamente**.

“A qualidade de um líder é definida pelos padrões que ele seta para si mesmo.”

*(Ray Kroc, Founder and CEO
McDonald's)*

Valores da Liderança Lean



1.5.0.1 Figure 2: Diamond Model of Lean Leadership Development (Liker and Convis 2012)

- **Desafie;**
- **Eficiência e** acompanhamento diário.
- **Vá e veja.**
- **Respeito;**
- Trabalho em **Equipe.**
- **Foco no valor!**

Design Thinking Concepção de Valor



Design Thinking: Entender seu verdadeiro valor

MUDANÇA NA OFERTA



pó de café

VS



cápsula
proprietária

MUDANÇA NO PROCESSO



filtro de café,
genérico e
trabalhoso

VS



máquina
proprietária
e prática

A INOVAÇÃO É RESULTANTE
DA COMBINAÇÃO ENTRE
DESIGN, TECNOLOGIA
E EMPATIA.



IMERSÃO

1ª etapa



ANÁLISE

2ª etapa



IDEAÇÃO

3ª etapa



PROTOTIPAGEM

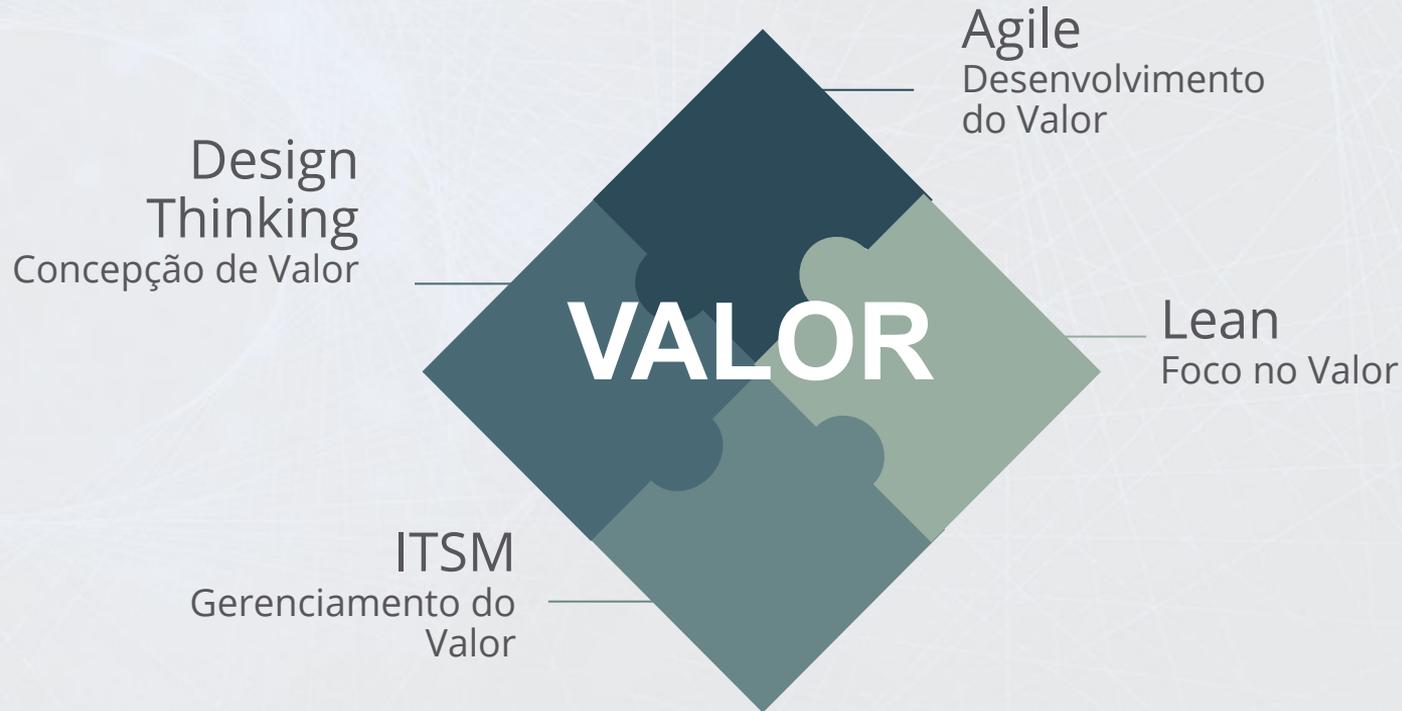
4ª etapa



IMPLEMENTAÇÃO

5ª etapa

Unificando e entendendo para que serve cada “coisa”



Os conceitos de **Agilidade, Lean IT e Design Thinking**

são apenas para **equipes de desenvolvimento de software e projetos**

ou podem ser aplicados às **equipes de suporte?**



Na prática...

Visão e Propósito



- Qual é o principal **objetivo do nosso time**?
- Porque e como **agregamos valor**?
- Qual nosso **diferencial**?
- Porque **querem contratar nosso serviço**?
- **Porque trabalhamos** como trabalhamos?
- **Onde** temos que **melhorar e como** chegaremos lá?



Design Thinking
Concepção de Valor

Equipes Pequenas, no mesmo local



Agile
Desenvolvimento do
Valor

Com o mesmo propósito!

Planejamento do que será entregue no curto-médio prazo (“sprints?”)



| TO DO | Work In Progress (WIP) | DONE |
|---------------------|------------------------|------------------|
| Tarefa não iniciada | Tarefa em progresso | Tarefa terminada |
| Tarefa não iniciada | Tarefa em progresso | Tarefa terminada |
| Tarefa não iniciada | | Tarefa terminada |

| Backlog 5 | Design 3 | Desenvolvimento 4 | Teste 3 | Pronto para implantar 5 |
|---|--|---|---|-------------------------|
|   |  |   |   | |
|   |  |  |  | |
|  |  |  | | |

 Pronto para a próxima fase  Em andamento

Validação, Interação, Participação do Cliente

ITSM
Gestão do Valor

- **Acordar** com o cliente **o que será entregue**;
- **Validação**;
- **Comunicar** e acordar re-priorizações;
- **Reportes** periódicos;
- Se **errar - compartilhar e ajustar** o caminho.
- **Gestão dos serviços** entregues.



Controle Diário (daily Meetings)

Agile
Desenvolvimento do
Valor



15 minutos



Mesmo local



Mesmo horário



Facilitado por um líder



Todo o time presente

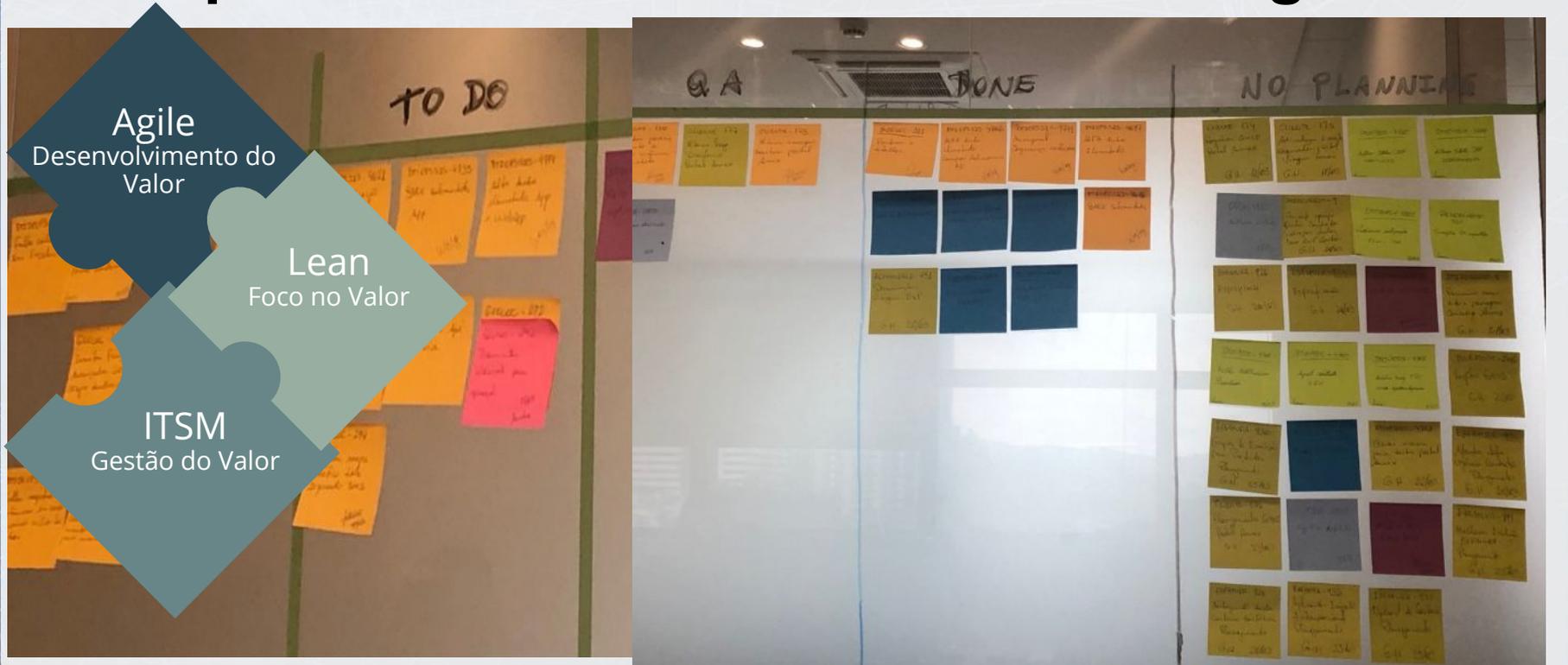


Foco nas 3 questões

3 principais questões

1. O que eu fiz ontem?
2. O que eu vou fazer hoje?
3. Estou no meu caminho?
Existe algum impedimento?

Acompanhamento dos Resultados entregues



Renegociação, Repriorização

Agile
Desenvolvimento do
Valor

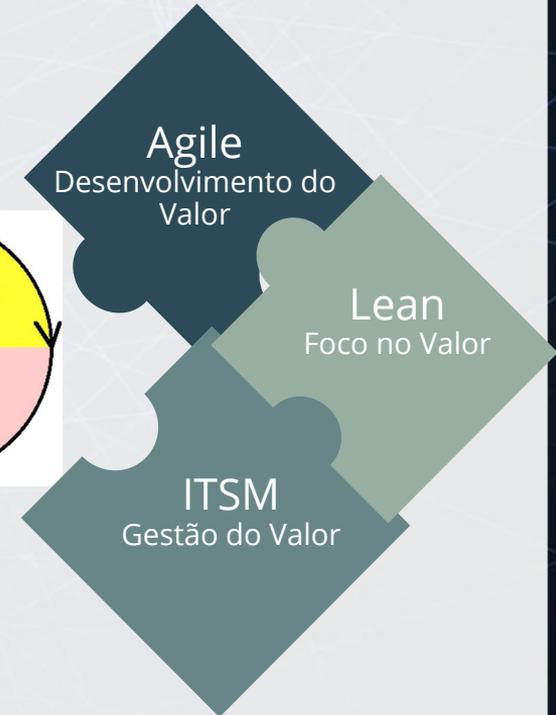
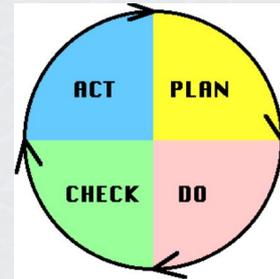
ITSM
Gestão do Valor

Frente as emergências,
algumas coisas
“fatalmente” deverão ser
repriorizadas.



Lições Aprendidas (Review – final da “Sprint”)

- O que **foi feito e o que não foi feito** (dentro do planejado);
- O que poderia **acontecer melhor do que ocorreu**;
- Revisão **do trabalho que foi feito e como será/foi entregue** para o cliente;
- **Todo o grupo colabora** com lições **aprendidas e próximos passos**;



Agilidade no Suporte – Na prática, os benefícios

1. Mais **independência** e **produtividade** para a equipe;
2. Melhor **comunicação**;
3. Melhor definição dos **objetivos e entregáveis** curto-médio prazo
4. Melhor **atendimento e empatia** com cliente;
5. Todos **alinhados** sobre o que será entregue e quando;
6. Bom para **altos backlogs** de atendimento.



Agilidade no Suporte – Na prática, os desafios

1. Incidentes e **itens não previstos**;
2. Perda de **foco ao atuar em itens não planejados**;
3. **Dificuldade para pontuar** bugs, inovar;
4. **Dificuldade de priorização** por parte do cliente;
5. **Resistência** do próprio time/cliente à Cultura ágil;
6. O paradigma **pressa x propósito**.



Tendências...

ITIL v4

Cobit 2019



Por onde começar?

- **Queira e acredite;**
- Consiga **aliados;**
- **Estude;**
- Defina o **propósito;**
- **Desenvolva a si** e ao **time;**
- **Tente, falhe** e tente **novamente!**





Dúvidas?

Obrigada.

Cláudia Marquesani

Gerente Executiva de Serviços e Operações de TI

Claudia.Marquesani@yahoo.com

[linkedin.com/in/cmarquesani](https://www.linkedin.com/in/cmarquesani)

WhatsApp: 11-94501-0447.