

Como o Service Design ajudou a empresa ter um Mindset ágil

Case Grupo Protege



Meu nome é Carlos Ballesteros...

...mais de 20 anos de experiência
fazendo o que eu amo...

Transformar!!!

Temos que perceber a hora de mudar.

- Não perceber a tendência com o passar do tempo;
- Não enxergar a realidade;
- Pessoas acostumadas no convívio não enxergavam também que tudo estava diferente



Conheçam...



Momento que o mundo está passando:



Transformação Digital



UBER



Onde tudo começou: O Choque

A Satisfação VS a Pesquisa de Satisfação

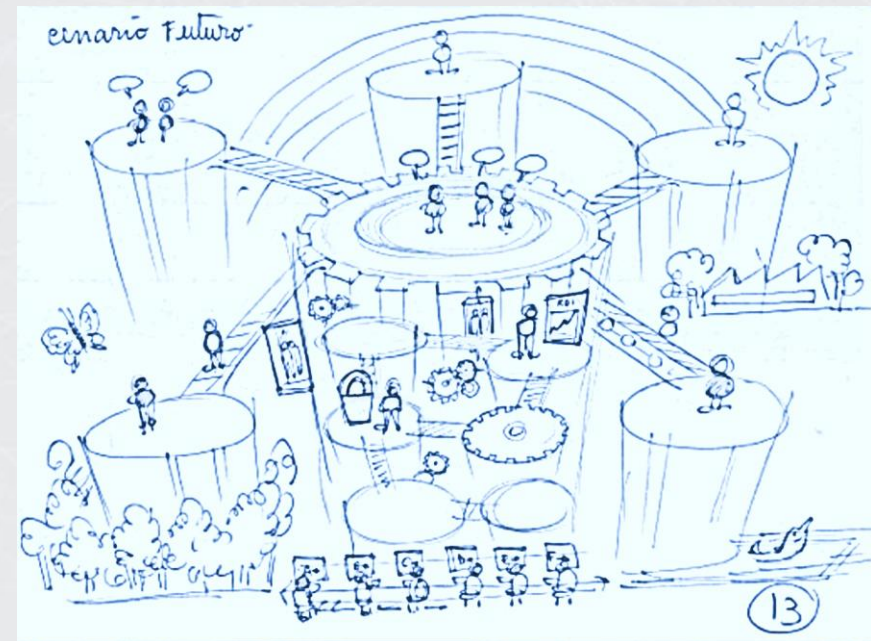
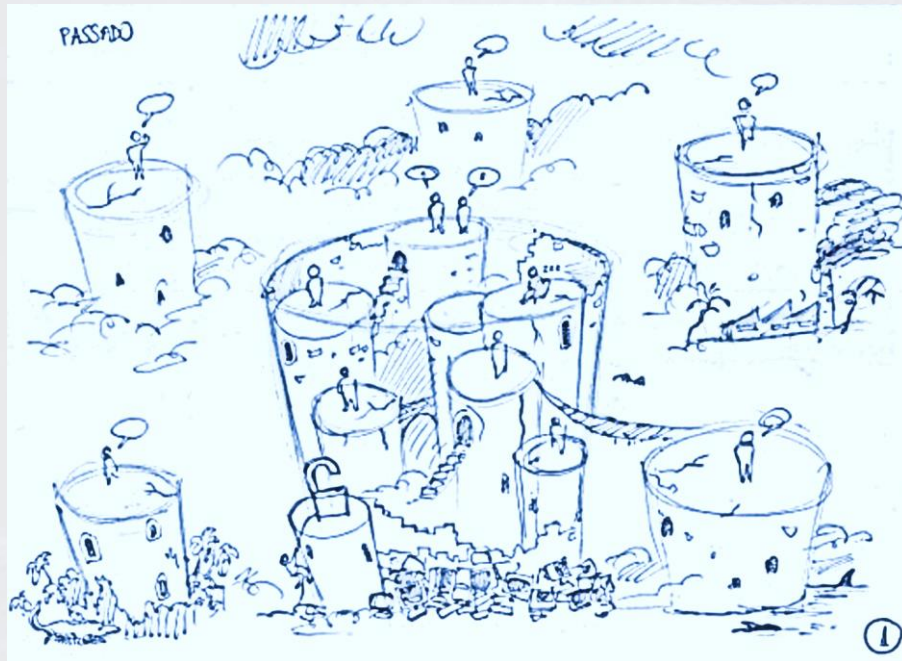
- Falta de inovação
- Falta de soluções
- Processos manuais
- Falta de novos produtos para o Mercado

Satisfação mapeada com a empatia



O jeito de **transformar...**

...também se transformou!!!



O DESAFIO

A decisão de mudar!

O DESAFIO

Relembrando o desafio

Fazer o mapeamento completo do processo, da operação e pain points!

- 1 - Entender como funcionavam - os processos da T.I.
- 2 - Mapear a relação da área de T.I. com as áreas de negócio e fornecedores
- 3 - Propor um "novo modelo" como processo para a T.I. atender melhor seus clientes.

O DESAFIO

Como
Resolver o

Problema?

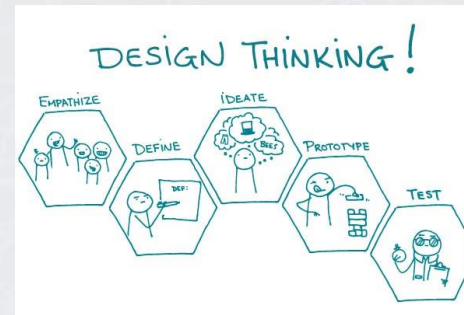
Utilizando uma metodologia **centrada nas pessoas** e que, com base na **empatia** e em um profundo processo de **imersão**, nos permitisse:

- Mapear por completo os processos e a operação;
- Indicar os papéis envolvidos e a interação entre eles;
- Levantar todos os pontos de contato, dependências e pain points.

Por isso, escolhemos trabalhar com o **Design de Serviços**.

A Origem...

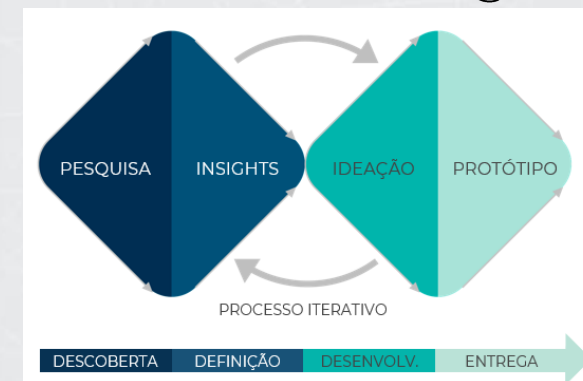
Design Thinking



Design Sprint

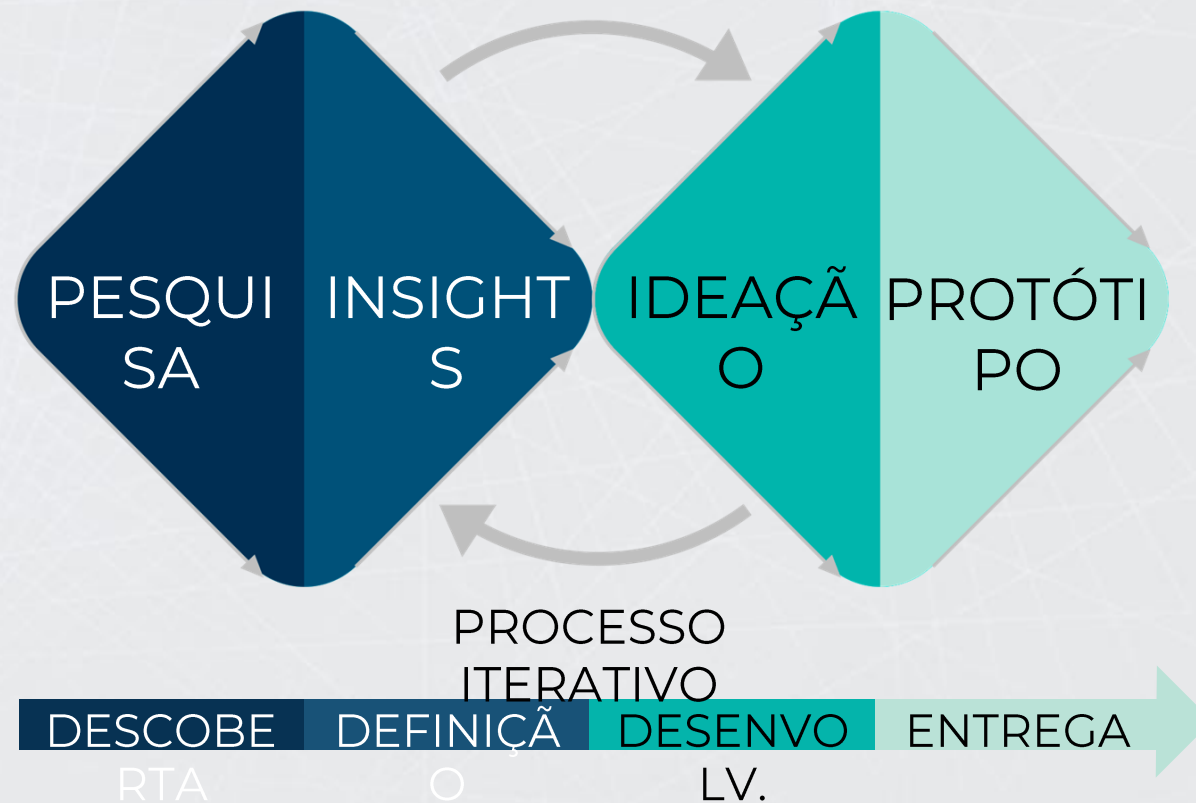


Service Design



METODOLOGIA

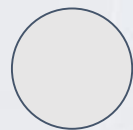
Como Aplicamos



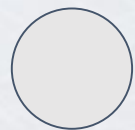
DESCOBERT

A

O que o processo proporcionou



Pessoas com
abertura e
segurança
para serem
ouvidas



Olhar
holístico para
os problemas



Envolvimento
de diversas
áreas
corporativas



Diversos
níveis
hierárquicos
ouvidos com
igualdade

DEFINIÇÃO

O que descobrimos



20

pain points
mapeados



9

papéis
identificados



6

pontos de
tomada de
decisão



8

possíveis
jornadas

- Distanciamento entre T.I. e áreas de negócio;
- Processo de homologação longo e ineficiente;
- Estimativas ineficientes;
- Projetos muito longos
- Muita burocracia e excesso de documentação;
- Falta de visibilidade sobre o andamento dos projetos

Falta de envolvimento das áreas de

DESENVOLVIMENTO

Workshop de Cocriação



grupos
multidisciplinares



3 horas de
conteúdo



5 horas de
ideação



4 pain
points com
soluções



17 ideias
em backlog

DESENVOLVIMENTO
NTD
Workshop de Cocriação


ENTREGA

O Novo Processo



ENTREGA

O Novo Processo



Novos Papéis

O papel de Key User garante que as áreas de negócio tenha um representante com conhecimento do processo e do sistema, em contato frequente com a T.I.

KEY USER



Q.A.



UX DESIGNER



**ARQUITETO DE
SOLUÇÃO**



DBA



DEVOPS



**PRODUCT
OWNER**



O papel do P.O. surge pela necessidade de incluir um profissional da equipe de T.I., próximo às áreas de negócio.

ENTREGA

O Novo Processo

**Novo
Mindset**



Colaboração



Confiança



Valorização do
erro e do
aprendizado



Reação à
mudança



Melhoria
contínua



ENTREGA

O Novo Mindset

**Novo
Mindset**

- Sem documento de visão (Documentação em estória);
- Sem **processo burocrático de mudança** (processo mais simples)
- Sem homologação do negócio (foco em entregas com qualidade)
- Não existe mais nós e eles
- **Foco no alinhamento estratégico da empresa**
- **Gestão visual**



A
GRANDE
JORNADA



ENTREGA

Vantagens

- **Redução do tempo médio de uma melhoria**
- **Maior sinergia entre TI e Negócio**
- **Aumento da satisfação e empatia**
- **Inclusão do MVP**
- **A nova metodologia:**
 - É colaborativa, participativa, baseada em confiança
 - Redução da burocracia
 - Foco em novas demandas diminuindo as incidências de correções e dúvidas
 - Trabalhar com Fábricas de Software em paralelo
 - Maior autonomia das equipes
- **Foco no alinhamento estratégico da empresa**

Quem é o responsável pela
transformação???



Pergunta:

Dúvidas?

