

Implementación Ágil de Procesos con Design Thinking y Gestionada con Scrum

Aprendiendo a implementar mejoras de procesos de manera ágil

Gustavo Ortega
gortega@esan.edu.pe
gustavo_ortega@stigou.com
27 de abril de 2018

PARTE 1:



Nada está escrito en piedra.

PARTE 2:



Hoy resulta riesgoso dedicar meses a la implementación.

PARTE 1:



Nada está escrito en piedra.

En el camino de la construcción de procesos innovadores, debemos incorporar conocimiento de otras áreas



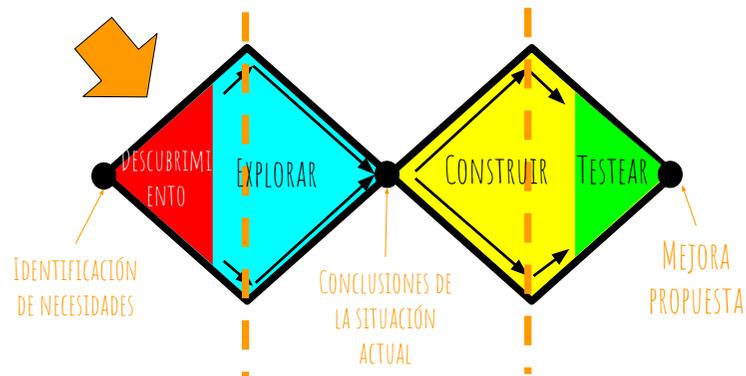


Donde hay innovación siempre hay un proceso de trabajo...

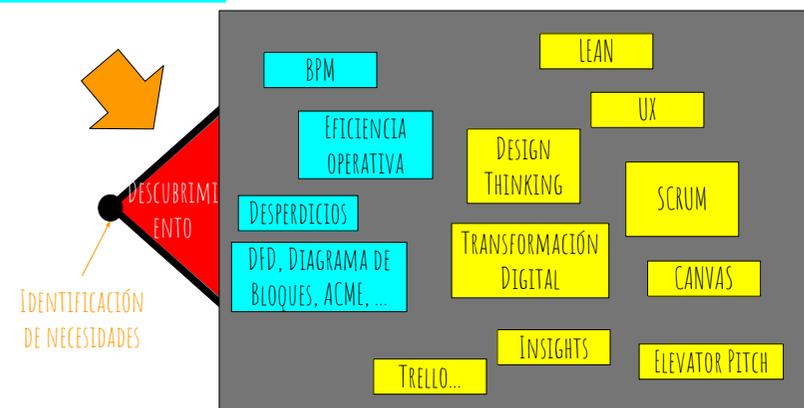
¿Por qué no hay innovación en la manera en cómo se innovan los procesos?



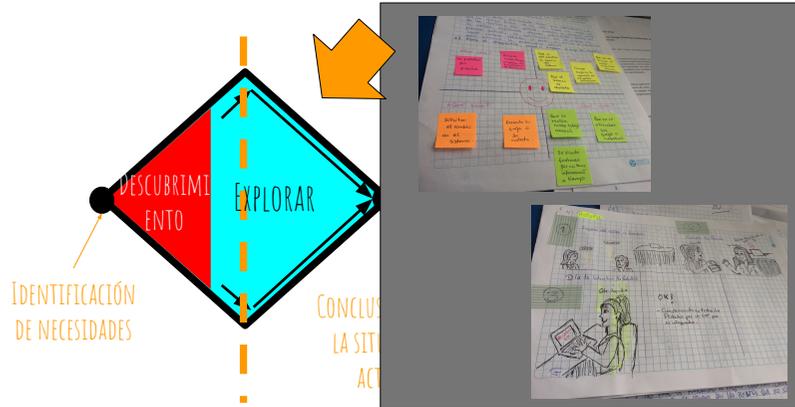
NOS PUSIMOS CREATIVOS



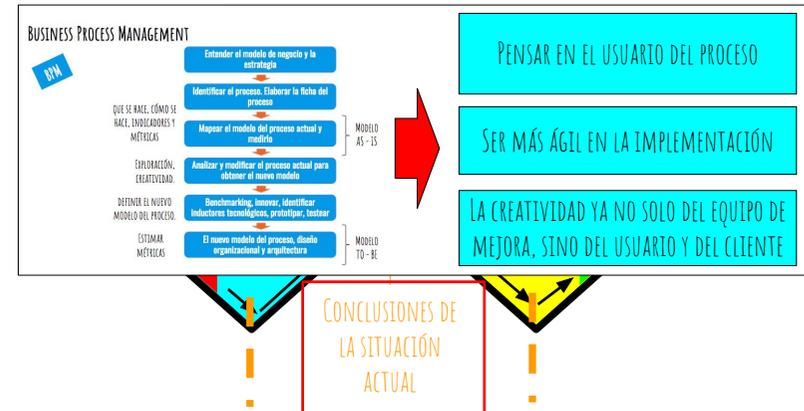
NOS PUSIMOS CREATIVOS



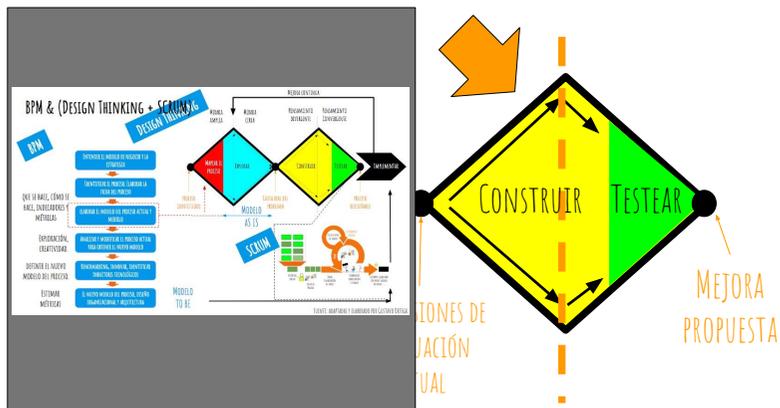
NOS PUSIMOS CREATIVOS



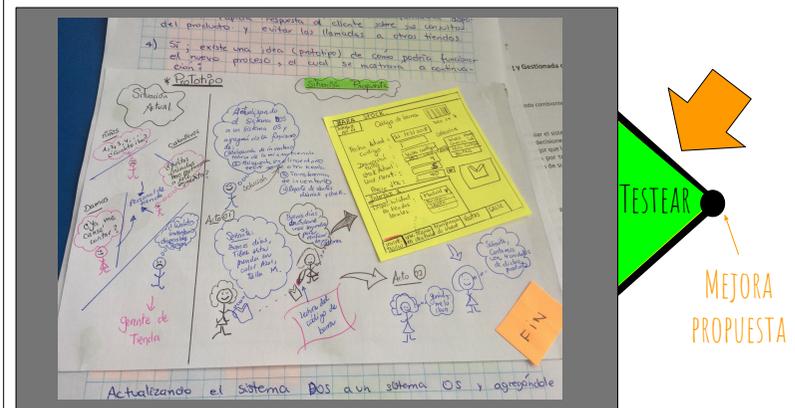
NOS PUSIMOS CREATIVOS



NOS PUSIMOS CREATIVOS



NOS PUSIMOS CREATIVOS



RESULTADOS



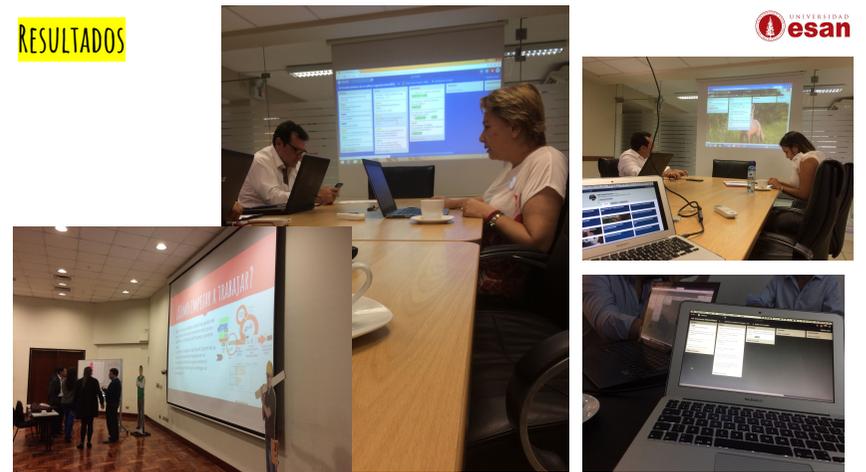
RESULTADOS



RESULTADOS



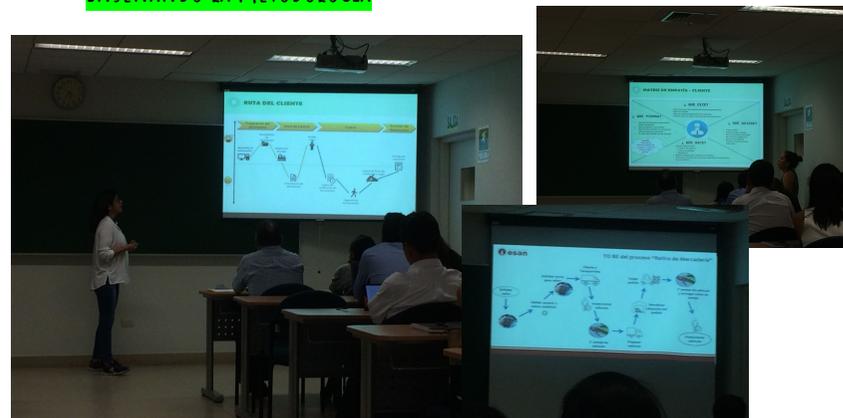
RESULTADOS



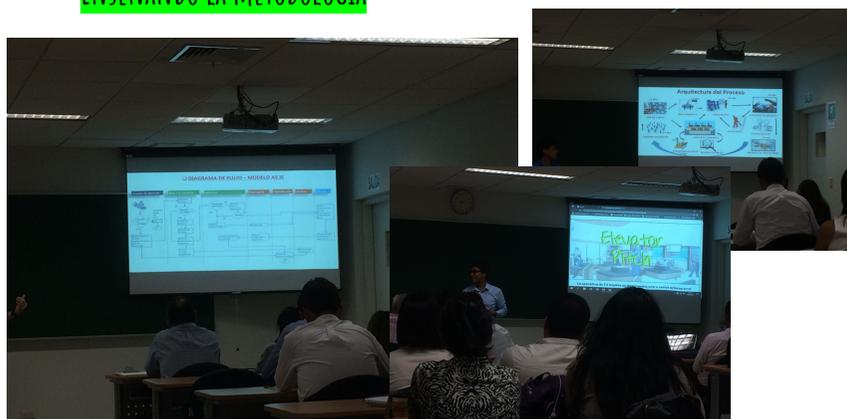
ENSEÑANDO LA METODOLOGÍA



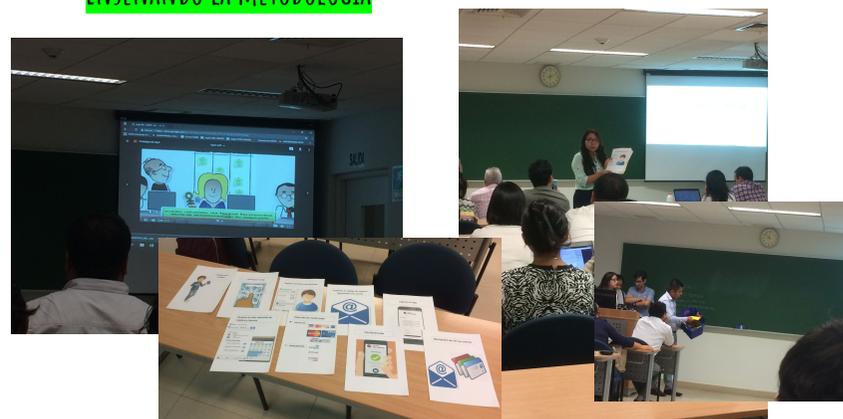
ENSEÑANDO LA METODOLOGÍA



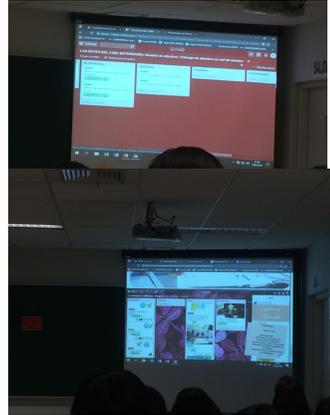
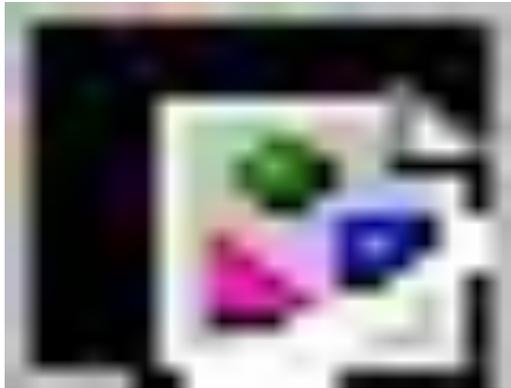
ENSEÑANDO LA METODOLOGÍA



ENSEÑANDO LA METODOLOGÍA



ENSEÑANDO LA METODOLOGÍA



LO MÁS INTERESANTE...

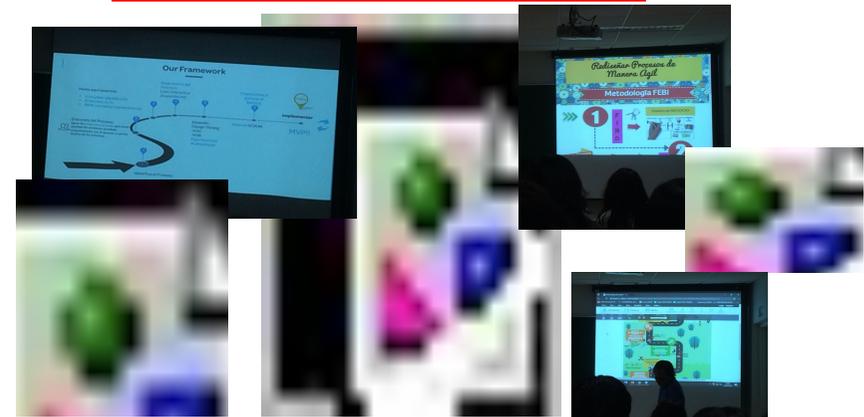


LO MÁS INTERESANTE...



Un profesor debe ser alguien que te ayude a poner tus talentos sobre la mesa y a desarrollarlos lanzándote retos que objetivamente te superan. Porque esos retos te generan una sana tensión creativa que te lleva a estudiar y a trabajar: a sacar tu mejor versión.

LOS ALUMNOS DISEÑARON SU PROPIA METODOLOGÍA...



PARTE 2:



Hoy resulta riesgoso dedicar meses a la implementación.

¿Dónde está la diferencia con la mejora clásica de procesos?



Introducción



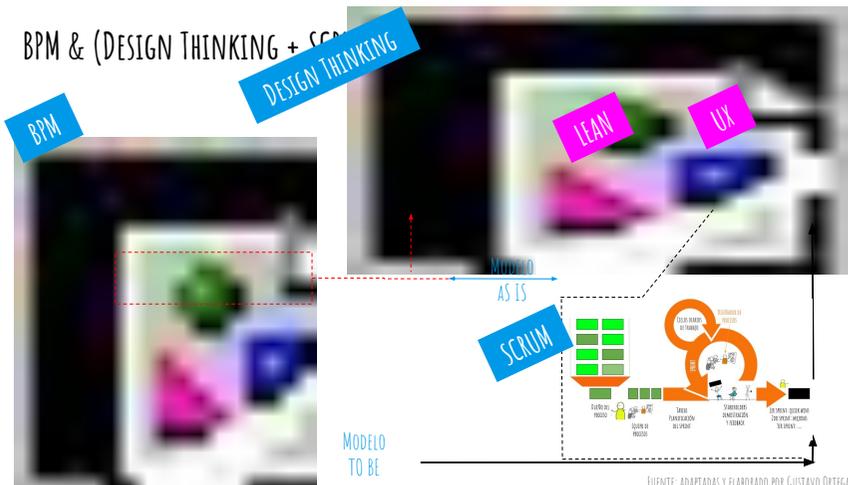
Objetivo:

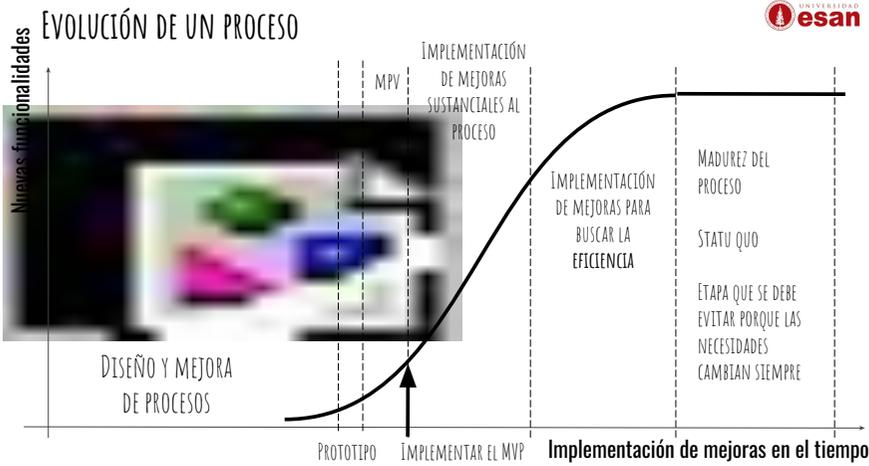
Presentar una metodología con un enfoque Ágil rescatando los conocimientos de Design Thinking, SCRUM, Lego, UX, CANVAS y Creatividad: Implementación Ágil de Procesos con Design Thinking y Gestionada con Scrum.

Business Process Management



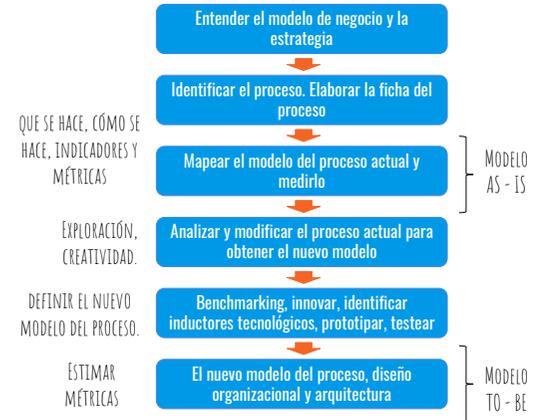
Los procesos pasan por tres estados de evolución:





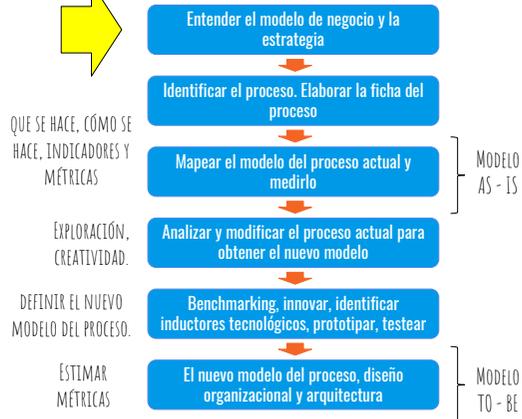
BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

BPM



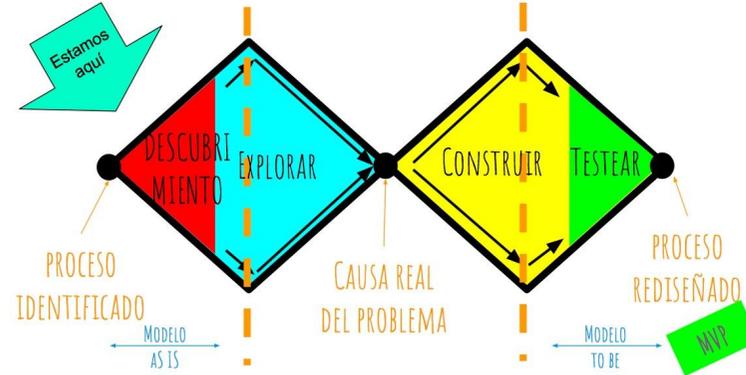
BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

BPM

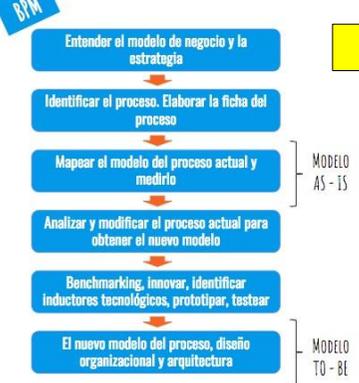


BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

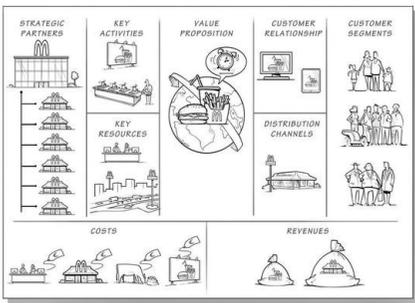
DESIGN THINKING



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



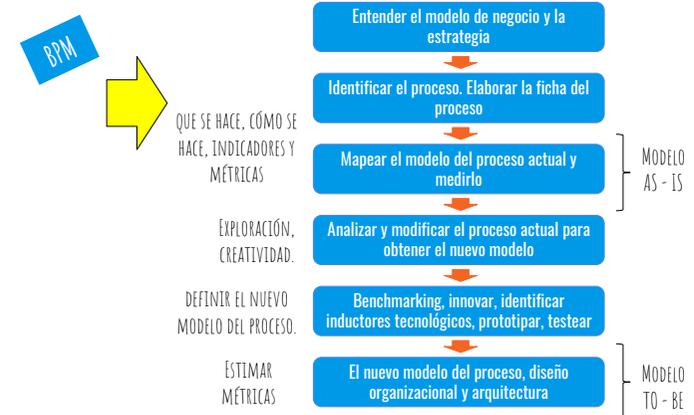
HERRAMIENTAS



EL MODELO CANVAS

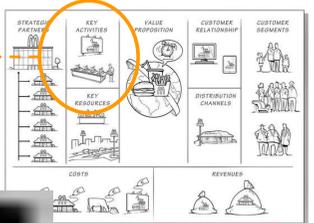
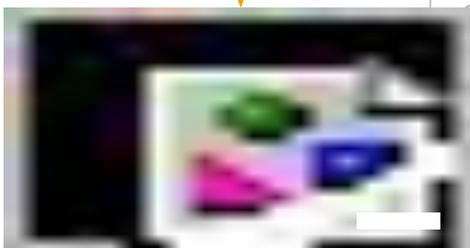


BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

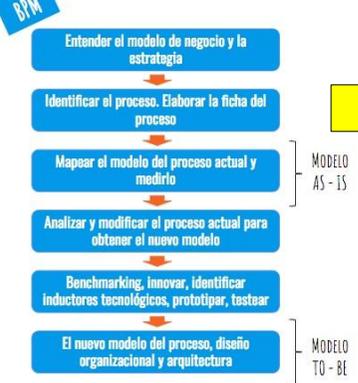
Actividades Clave obtenidas del CANVAS analizadas con el concepto de la Cadena de Valor de Michael Porter



LA CADENA DE VALOR

Nos permite analizar las actividades de la empresa identificando cada elemento que tiene para generar valor (aquello por lo que el cliente está dispuesto a pagar)

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



HERRAMIENTAS



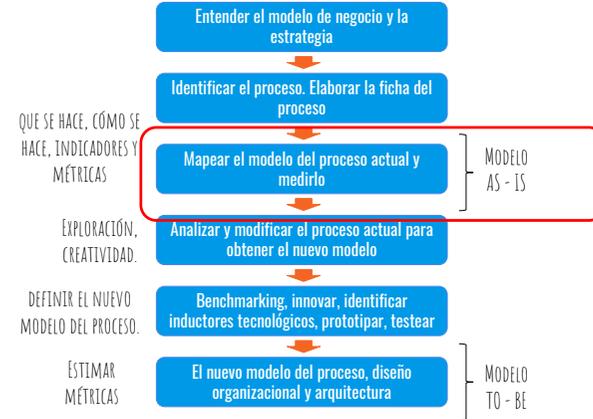
Definir Indicadores:

- Costo
- Tiempo
- Calidad
- Servicio

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



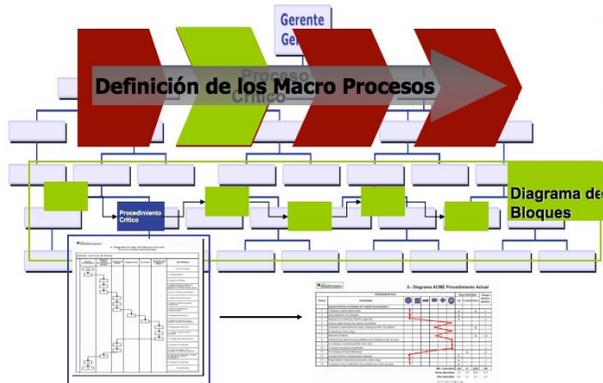
BPM



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



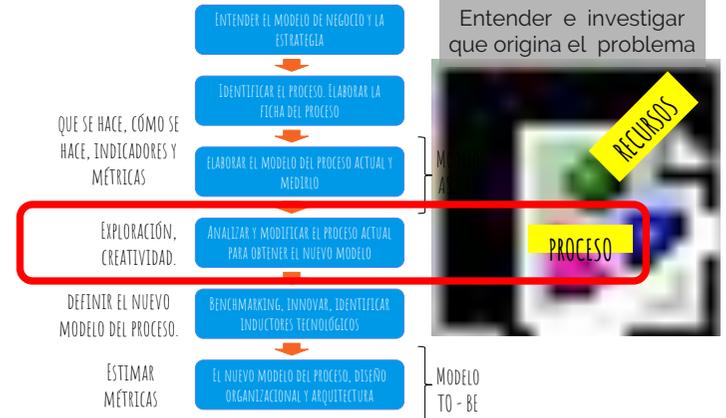
HERRAMIENTAS



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



BPM



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT DESIGN THINKING



Para determinar dónde está la problemática, causas, oportunidades. Empezamos explorando, conociendo el proceso para determinar por dónde se pierden los recursos de la empresa.



TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

1. Entrevistas / Mapas de empatía / Insights
2. Identificación de cuellos de botella
3. Ruta del cliente
4. Identificar desperdicios
5. Busca datos y ahorcarlos hasta que hablen
6. Reformula el problema

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT DESIGN THINKING



Debemos elaborar un diagnóstico, es decir, la causa real del problema



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT DESIGN THINKING



Debemos elaborar un diagnóstico, es decir, la causa real del problema



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



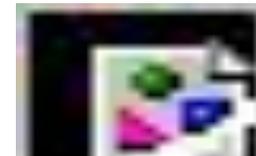
HERRAMIENTAS



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



HERRAMIENTAS



¿Cuáles son ese 20% de causas que generan el 80% de los problemas?

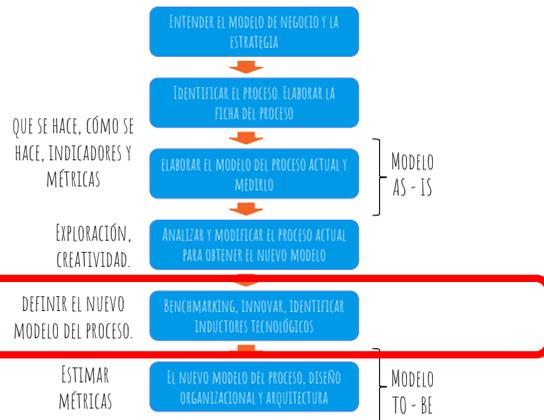
Si el proceso de búsqueda del problema ha sido exitoso, ahora tendremos la seguridad de haber encontrado uno o varios desafíos de alta calidad que merecen la pena ser resueltos.

OBJETIVO DEL PROCESO	PROBLEMAS / OPORTUNIDADES	IMPACTO	NECESIDADES DE LOS CLIENTES	INSIGHT

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



BPM

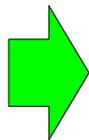
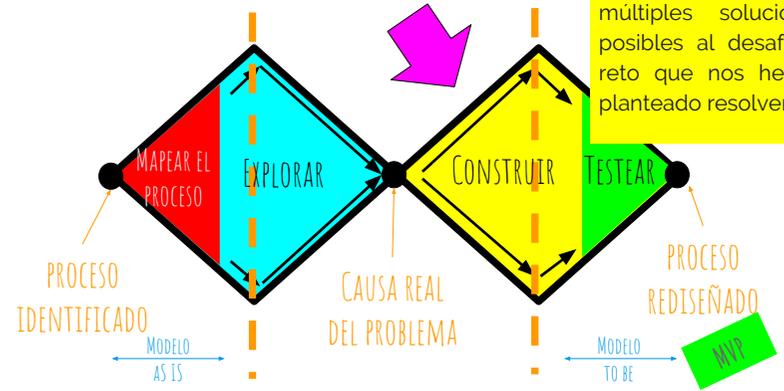


CERRANDO LA BRECHA



¿CÓMO PODEMOS CAMBIARLE LA VIDA AL USUARIO?

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

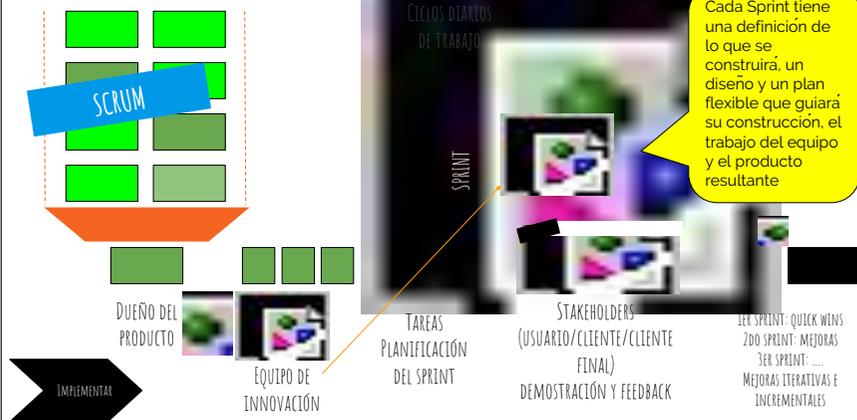


BUSINESS PROCESS MA

La mejor forma para agilizar las mejoras a un proceso es empezar con la implementación del «producto» mínimo viable (MVP) o conjunto mínimo de funcionalidades que precisa el nuevo proceso



ENFOQUE ÁGIL



IMPLEMENTANDO LAS MEJORAS AL PROCESO

VENTAJAS DEL CONCEPTO MVP EN PROCESOS

1. Evitar la creación de cambios en el proceso, o un nuevo proceso, que nadie quiere.
2. Minimizamos la resistencia al cambio presente en todo proyecto.
3. Maximiza el aprendizaje respecto a los clientes y usuarios del procesos.
4. Permite conseguir pruebas, evidencias y conseguir hechos que ayuden a corregir el plan inicial.
5. Cuando se habla de validar, no se trata de preguntar a los clientes si estarían dispuestos a trabajar de una manera distinta, sino a promover su utilización entre usuarios reales.

LA GESTIÓN DEL PROYECTO

PMBOX

10 áreas del conocimiento

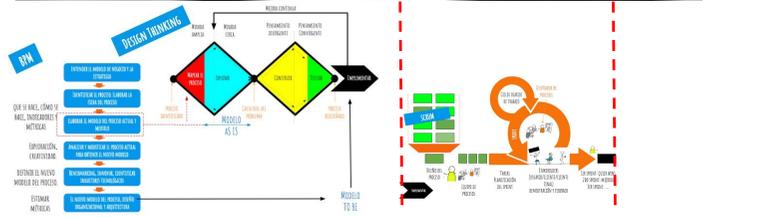
Ciclo de vida del proyecto

LA GESTIÓN DEL PROYECTO

ADAPTAR A LA REALIDAD POR EJEMPLO A PARTIR DEL PMBOX

Kick Off

PMBOK + SCRUM



Gracias