



AELIT

II Congreso Lean IT

26 de Noviembre de 2015

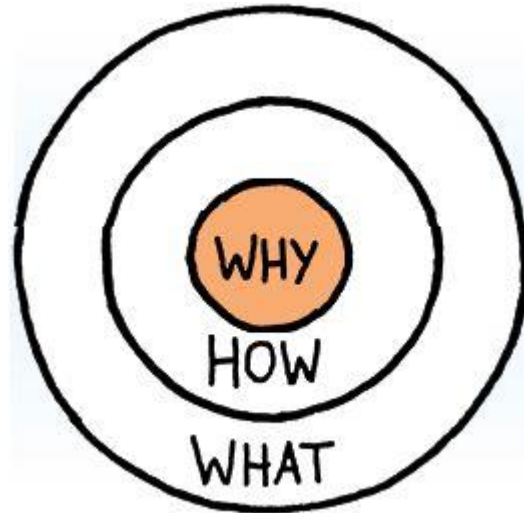
Antonio Medina, Co-autor TLP
The Lean Playbook: experiencias reales
de aplicación de técnicas Lean

II Congreso Lean IT





The Golden Circle





WHY

76%¹

De las organizaciones que han oído hablar de Lean IT lo han aplicado finalmente

Es el porcentaje de fracaso de las iniciativas Lean en la empresa – a nivel mundial

50-95%²

Cómo podíamos aportar nuestro granito de arena para ayudar a tantas empresas a reducir el porcentaje de fracaso?

1) Primer Barómetro de Lean IT en España, 2015

2) Fuente: iSixSigma



HOW - The Lean Playbook



Visual

El texto es un extra, no el núcleo.

Entendible

Fácil y divertido de seguir

Describe casos de éxito

theleanplaybook.net



WHAT - LEAN



FILOSOFÍA



aplicada en la práctica



MÉTODO



VoC

EARNING CAPACITY ANALYSIS

KPI Tree

Visual Management

Value Stream Mapping

One Piece Flow

❖ Earning Capacity Analysis como herramienta

- Enunciado del problema



Clientes

“Nuestros clientes se quejan de que nuestra gestión de cuentas es pobre e insuficiente”

“No estamos consiguiendo los objetivos de ventas esperados”



Director de ventas



Equipo de ventas

“No podemos esforzarnos más; ya hacemos horas extra”

- Objetivo

Maximizar el tiempo dedicado por los equipos comerciales al desarrollo de negocio



Qué hicimos

1. Realizar un análisis de la VoC y de las prioridades estratégicas de la empresa
 - Cuáles eran las actividades de valor añadido del equipo de ventas?
2. Mapear las actividades actuales que realizaba el equipo de ventas
 - Estamos haciendo lo que deberíamos hacer?
3. Usar el ECA para entender qué porcentaje de tiempo se dedicaba a cada actividad – durante un tiempo representativo de la realidad
 - Cuánto tiempo de no valor estamos dedicando a actividades que nos alejan de nuestros objetivos?
4. Realizar un taller para presentar el AS-IS al equipo e identificar cómo potenciar las actividades de valor



DEFINE



MEASURE



ANALYZE



IMPROVE



CONTROL



Qué descubrimos

73%

Del tiempo total del equipo se empleaba en actividades relacionadas con la generación y desarrollo de cuentas y negocio

- Desarrollo de planes de cuenta
- Acciones de venta y pre venta, reuniones con clientes, etc.
- Generación de propuestas comerciales
- Generación de contratos
- Gestión de la satisfacción del cliente y upselling

Del tiempo total empleado en actividades que no aportaban valor que se tenían que realizar debido a desajustes organizativos o falta de recursos

27%

236k dólares / año

- Gestión de incidencias
- Tareas administrativas como mantenimiento de oportunidades en el sistema o gestión de facturas
- Reporting manual a Dirección



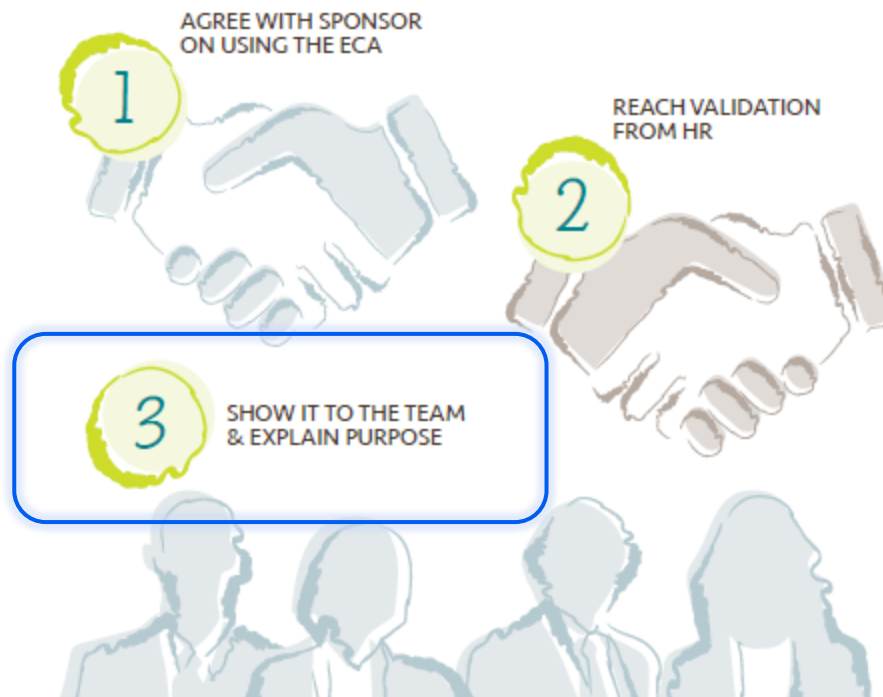
Y qué soluciones hay?

- Algunas de las acciones que definimos en el taller:
 - Educar a los clientes a usar el Helpdesk
 - El Helpdesk no tenía los SLAs adecuados
 - Establecer un recurso más barato dedicado a las tareas administrativas de apoyo
 - Educar a la Dirección a utilizar el reporting estándar del sistema
 - Establecer una serie de informes pre-definidos que se ajusten a las necesidades de la Directiva



Qué tener en cuenta con el ECA

- Es una herramienta que puede tener implicaciones con RRHH y sindicatos
- Los pasos que seguimos generalmente:





Cada equipo es diferente, cada situación un reto nuevo, cada persona libra una batalla diaria cada día.

La única manera de ayudarles es poniéndose en sus zapatos.

Muchas gracias

El Equipo de TLP:

- Mariano Ferrera
- Iván Martín
- Antonio Rodríguez
- Daniel Santiago
- Antonio Medina



Rafael de la Torre