

Tabla de Triage

UNA GUÍA PRÁCTICA Y DIRECTAMENTE APLICABLE SOBRE EL COSTE DE DEMORA

OPORTUNIDAD ÚNICA CON UNA FECHA DE VENCIMIENTO

La función de impulso implica que hay una oportunidad única de obtener un beneficio (generar dinero) y después de esa oportunidad, la oportunidad desaparece.

Por ejemplo, un cliente con un presupuesto anual disponible se nos acerca para intentar gastar el dinero antes del nuevo año fiscal. O se aprovecha la oportunidad antes de la fecha de vencimiento o se pierde la venta.

CON MUCHA CARGA INICIAL

El 80 por ciento del beneficio se realiza en el primer 20 por ciento del ciclo de vida.

Por ejemplo, los fabricantes de esquís nuevos modelos cada año en noviembre, y la mayoría de los esquís se venden en los primeros tres meses de lo que es un ciclo de vida de un año.

CON CARGA INICIAL

El 80 por ciento del beneficio se realiza en el primer 50 por ciento del ciclo de vida.

Por ejemplo, un fabricante de bicicletas, como en el ejemplo anterior, saca nuevos modelos cada año en noviembre-diciembre, pero la mayoría de los ventas se producen al principio de la temporada, en primavera, y se reducen hacia el final del verano.

CURVA DE CAMPANA, SIN POSIBILIDAD DE RECORTAR DISTANCIAS

Una curva en forma de campana con "no catch up" implica que hay un efecto de red en el mercado que da al primero que se mueve una ventaja que los competidores no pueden recortar después.

Este ventaja de efecto de red y de ser el primero en moverse suele estar asociado a plataformas tecnológicas como sistemas operativos, conjuntos de productividad, normas de telefonía móvil, herramientas de mensajería y comunicaciones y redes de medios sociales.

CURVA DE CAMPANA CON RECUPERACIÓN DE LA VENTAJA INICIAL

Una curva de campana con recuperación no tiene ninguna ventaja de primer movimiento, y los siguientes movimientos pueden recuperar el terreno perdido e incluso superar a un primer movimiento del mercado.

El primer fabricante de coches que introdujo los luces LED en el mercado tenía una ventaja, y tardó un año para que un segundo fabricante ofreciera la misma tecnología. Luego tardaron varios años para que otros actores del mercado se pusieran al día. Sin embargo, el primer jugador no tuvo un efecto de bloqueo en el mercado, y no afectó los ventas de los competidores.

CON CARGA FINAL

El 80 por ciento del beneficio se realiza en el último 50 por ciento del ciclo de vida.

La compañía de marketing de Semano Santa de un hotel comienza después del Año Nuevo (80-100 días de ciclo de vida). La mayoría de las reservas se realizan en la segunda mitad del ciclo de vida.

CON MUCHA CARGA FINAL

El 80 por ciento del beneficio se realiza en el último 20 por ciento del ciclo de vida.

Un organizador de conferencias ofrece un evento en una región local o área metropolitana dirigida a los asistentes de esa región geográfica. A menos que se perciba una escasez de entradas, los asistentes esperan hasta el último 20 por ciento del ciclo de vida, antes de comprar una entrada.

TASA CONSTANTE

La función de tasa constante modela el beneficio para cosas como, por ejemplo, la función de ahorro de costes.

Cuando se lanza un producto o servicio por primera vez, se ahorran costes, porque algunos trabajadores se convierten en redundantes. Por consiguiente, si ejecutamos esa función hoy, tendríamos los ahorros a continuación, y la cantidad ahorrada se mantendría fija y constante.

CURVA DE CAMPANA EXTENDIDA, VIDA EN DESCENSO Y LEALTAD TAMBIÉN EN DESCENSO

Se modela un ciclo de vida extendido pero con una duración más corta, junto con una lealtad en descenso. Se trata de situaciones en las que un retraso en la comercialización de un producto o servicio más allá de la fecha deseada tiene poco impacto debido a la lealtad del cliente, al bloqueo de la tecnología o al monopolio de la oferta o a la limitada elección en el mercado. Sin embargo, las grandes demoras hacen que el período de vida se acorte y que la lealtad decaiga.

Los clientes leales esperarán a que su marca favorita (por ejemplo, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tabletas) lance el producto con la tecnología más reciente (por ejemplo, procesadores, conjuntos de chips de vídeo, cámara, etc.). Pero el retraso reduce tanto la lealtad como el ciclo de vida del producto porque las tecnologías superiores serán reemplazadas en su propio ciclo de vida independiente.

CURVA DE CAMPANA, VIDA PROLONGADA, LEALTAD EN DESCENSO

Este modelo un ciclo de vida extendido, con una lealtad menor con el paso del tiempo. Se trata de situaciones en las que un retraso en el lanzamiento de un producto o servicio más allá de la fecha deseada tiene poco impacto debido a la lealtad del cliente, al bloqueo de la tecnología o al monopolio de la oferta o a las opciones limitadas en el mercado.

Microsoft Windows y Apple iPhone/iOS son buenos ejemplos. De manera más sutil, otro buen ejemplo es el próximo álbum de un popular banda de rock como Depeche Mode o Coldplay. Depeche Mode lanza álbumes con una cadencia de cuatro años, pero si hubiera un retraso, los fieles fans esperarían y seguirían comprando el álbum. Sin embargo, las demoras más largas eventualmente hacen que la lealtad disminuya.

DESCENSO EN EL ÚLTIMO MOMENTO

Se logran beneficios inmediatos, independientemente de la demora. Sin embargo, a última hora se produce una rápida disminución de los beneficios realizados.

Esto modela un negocio como por ejemplo la promoción de un concierto de pop para un artista global, como Taylor Swift. Si las entradas se ponen a la venta hoy, todo el año se agotará en cuestión de horas. Si nos retrasamos una semana o un mes, también se agotarán. La percepción de escasez significa que las ventas son inmediatas independientemente del retraso, a menos que esperemos hasta el último minuto para anunciar el evento.

RANGOS DE FECHAS DE INICIO

Determine la fecha de inicio usando la fecha actual, distribución del tiempo de entrega y fecha de entrega deseada.

MUY PRONTO: Más de 2x100% del tiempo de entrega antes de la fecha de entrega deseada.

PRONTO: Desde 2x100% del tiempo de entrega - hasta 100% del tiempo de entrega.

NORMAL: 100% - 85% del tiempo de entrega.

TARDE: 85% - 50% del tiempo de entrega.

URM: El instante al 50% del tiempo de espera antes de la fecha de entrega deseada.

IRRESPONSABLEMENTE TARDE: Cualquier momento después del URM.

TIEMPO DE ENTREGA

2 TAXONOMÍA DEL: RATIO DE CICLO DE VIDA

¿Cuánto se tarda en entregar vs cuándo se recibirá el beneficio por cada servicio?

Determine la ratio de ciclo de vida - la relación entre el rango de distribución del tiempo de entrega y el período del ciclo de vida.

3 TABLA DE TRIAGE: CLASES DE SERVICIO

CONCAVIDAD

INSTANTÁNEO (MUY CORTO <1 ciclo de entrega)

FECHA FIJADA

FECHA FIJADA	FECHA FIJADA	FECHA FIJADA	FECHA FIJADA	ESTÁNDAR
FECHA FIJADA	FECHA FIJADA	FECHA FIJADA	ESTÁNDAR	ESTÁNDAR
FECHA FIJADA	FECHA FIJADA	ESTÁNDAR	ESTÁNDAR	ESTÁNDAR
FECHA FIJADA	ESTÁNDAR	ESTÁNDAR	ESTÁNDAR	INTANGIBLE
ESTÁNDAR	ESTÁNDAR	ESTÁNDAR	INTANGIBLE	INTANGIBLE
ESTÁNDAR	ESTÁNDAR	INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE
ESTÁNDAR	INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE
ESTÁNDAR	INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE
INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE
INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE	INTANGIBLE

CONCAVIDAD

CONVEXIDAD

OPORTUNIDAD ÚNICA

CON MUCHA CARGA INICIAL

CON CARGA INICIAL

CURVA DE CAMPANA (VENTAJA DEL 1º)

CURVA DE CAMPANA (CON RECUPERACIÓN)

CON CARGA FINAL

CON MUCHA CARGA FINAL

TASA CONSTANTE

CAMPANA EXTENDIDA

VIDA PROLONGADA

DESCENSO EN EL ÚLTIMO MOMENTO

USO DE LA TABLA DE TRIAGE

PARTE 1. DETERMINE LA CLASE DE SERVICIO

- Elija la curva de valor del ciclo de vida que mejor se adapte a la oportunidad (tarea).
- Determine la "fecha de entrega deseada" cuando comienza el ciclo de vida (o la creación de valor es lo primero posible).
- Determine la ratio de vida (la proporción entre el tiempo de entrega (cuánto tiempo se tarda en entregar) y el período de ciclo de vida (cuánto tiempo recibirá un beneficio de ella)).
- Busque en la Tabla de Triage la clase de servicio por defecto.

PARTE 2. MODIFIQUE DE LA CLASE DE SERVICIO PARA LA FECHA DE INICIO

- Determine el rango de fechas de inicio usando: la fecha de hoy, el período de tiempo de entrega y la fecha de entrega deseada.
- Determine las expectativas del cliente en cuanto al tiempo de entrega:
 - No importa: sin ninguna expectativa.
 - SI/AS/LE: dentro del nivel de servicio acordado / esperado.
 - Fecha límite: la fecha de entrega está fijada.
 - Lo antes posible.
 - Tolerancia Cero: fecha de entrega fallida = pérdida total de la oportunidad.
- Indique la curva de probabilidad del plazo de entrega: de cola fina o gruesa.
- Busque el modificador de la Tabla de Triage - de cola fina o gruesa según su caso.
- Lea cómo cambiar su posición anterior. Vuelva a la Clase de Servicio de la Tabla de Triage o directamente a la explicación de las Clases de Servicio.
- En caso "máxima prioridad" mire el resultado para conocer la clase de servicio de su tarea.

4 CLASES DE SERVICIOS MAPEADOS AL COSTE DE DEMORA

Busque en la Tabla de Triage para las clases de servicio.

ACELERADA: Coste crítico e inmediato de la demora; puede exceder el límite Kanban (choca con otros trabajos).

FECHA FIJADA: El coste de la demora aumenta significativamente después de la fecha límite.

ESTÁNDAR: La urgencia es cada vez mayor; el coste de la demora es superficial, pero se acelera antes de nivelarse.

INTANGIBLE: El coste de la demora puede ser considerable, pero no se incurre en el hasta mucho más tarde, o más tarde (si es que se incurre).

6 MODIFICADORES DE LA POSICIÓN POR DEFECTO

Busque el modificador de la Tabla de Triage de cola fina o cola gruesa, según sea apropiado, y determine la nueva ubicación modificada en la Tabla de Triage.

6.1 DISTRIBUCIÓN DE COLA FINA

Buena previsibilidad, bajo impacto, retrasos más cortos.

Cola (98% il) < 5.6

Mediana (50% il)

7.1 MODIFICADOR DE LA TABLA DE TRIAGE MEDIOCRISTÁN

LEADTIME DE COLA FINA

Entrega poco fiable.

Las fechas límite solo se utilizan para los artículos de alto coste de demora. La clase de servicio de FECHA FIJADA asume que una fecha límite es probable.

7.2 MODIFICADOR DE LA TABLA DE TRIAGE EXTREMISTÁN

LEADTIME DE COLA GRUESA

Entrega poco fiable.

Las fechas límite son mucho más comunes debido a la falta de confianza y se utilizarán a menudo incluso para los artículos de bajo coste de la demora.

6.2 DISTRIBUCIÓN DE COLA GRUESA

Poca previsibilidad, potencialmente alto impacto por las largas demoras.

Cola (98% il) > 5.6

Mediana (50% il)

FECHA DE INICIO	EXPECTATIVAS DE LOS CONSUMIDORES	CLASE DE SERVICIO	FECHA DE INICIO	EXPECTATIVAS DE LOS CONSUMIDORES	CLASE DE SERVICIO	FECHA DE INICIO	EXPECTATIVAS DE LOS CONSUMIDORES	CLASE DE SERVICIO	FECHA DE INICIO	EXPECTATIVAS DE LOS CONSUMIDORES	CLASE DE SERVICIO
AHORA	LO ANTES POSIBLE	ACELERADA	AHORA	LO ANTES POSIBLE	ACELERADA	AHORA	LO ANTES POSIBLE	ACELERADA	AHORA	LO ANTES POSIBLE	ACELERADA
IRRESPONSABLEMENTE TARDE	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	3 ARRIBA	IRRESPONSABLEMENTE TARDE	TOLERANCIA CERO	ACELERADA	IRRESPONSABLEMENTE TARDE	TOLERANCIA CERO	ACELERADA	IRRESPONSABLEMENTE TARDE	TOLERANCIA CERO	ACELERADA
ÚLTIMO MOMENTO RESPONSIBLE	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	2 ARRIBA	ÚLTIMO MOMENTO RESPONSIBLE	FECHA LÍMITE	2 ARRIBA	ÚLTIMO MOMENTO RESPONSIBLE	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	1 A LA IZQUIERDA & 2 ARRIBA	ÚLTIMO MOMENTO RESPONSIBLE	FECHA LÍMITE	ACELERADA
TARDE	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	1 ARRIBA	TARDE	FECHA LÍMITE	1 ARRIBA	TARDE	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	1 A LA IZQUIERDA & 1 ARRIBA	TARDE	FECHA LÍMITE	ACELERADA
NORMAL	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	SIN CAMBIOS	NORMAL	FECHA LÍMITE	SIN CAMBIOS	NORMAL	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	1 A LA IZQUIERDA	NORMAL	FECHA LÍMITE	FECHA FIJADA
PRONTO	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	1 ABAJO	PRONTO	FECHA LÍMITE	1 ABAJO	PRONTO	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	SIN CAMBIOS	PRONTO	FECHA LÍMITE	FECHA FIJADA
MUY PRONTO	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	2 ABAJO	MUY PRONTO	FECHA LÍMITE	2 ABAJO	MUY PRONTO	DENTRO DEL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO	1 ABAJO	MUY PRONTO	FECHA LÍMITE	ESTÁNDAR
NO IMPORTA	NO IMPORTA	INTANGIBLE	NO IMPORTA	NO IMPORTA	INTANGIBLE	NO IMPORTA	NO IMPORTA	INTANGIBLE	NO IMPORTA	NO IMPORTA	INTANGIBLE