Tabelas de Triagem

GUIA PRAGMÁTICO, ACIONÁVEL, QUALITATIVO SOBRE CUSTO DE ATRASO

ESP ENTERPRISE SERVICES PLANNING · Kanban University · David J Anderson School of Management · mauvisoft Decision Support

Use Tabelas de Triagem com o aplicativo Menta Triage DS.

Mais informações: mauvisoft.com

1 CATÁLOGO DE PADRÕES DE FUNÇÕES DE VALOR DE CICLO DE VIDA

Escolha a função de valor de ciclo de vida

ALTO RISCO

OPORTUNIDADE ÚNICA COM DATA LIMITE
A função de impulso indica que há uma oportunidade única de obter um benefício (ganhar dinheiro) e que depois dessa oportunidade não há mais chance.
Um cliente com um orçamento remanescente chega até você para gastar o dinheiro antes do novo ano fiscal. Você aproveita a oportunidade antes da data limite ou perde a venda.

MUITO ADIANTADO
80 por cento do benefício é realizado nos primeiros 20 por cento do ciclo de vida.
Um fabricante de bicicletas de esquis lança novos modelos todos os anos em novembro e a maioria deles é vendida nos primeiros três meses desse ciclo de um ano.

ADIANTADO
80 por cento do benefício é realizado nos primeiros 50 por cento do ciclo de vida.
Um fabricante de bicicletas, como no exemplo anterior, lança novos modelos todos os anos em novembro/dezembro, mas a maioria das vendas ocorre no início da primavera e cai até final do verão.

CURVA DE SINO SEM RECUPERAÇÃO
Curva de sino sem recuperação, indicando que há um efeito de rede no mercado, o qual dá ao precursor uma vantagem que não pode ser tirada mais tarde.
Esse efeito de rede, a vantagem ao precursor, é geralmente associada a plataformas de tecnologia, como sistemas operacionais, suítes de produtividade, padrões de telefonia móvel, ferramentas de comunicação e mensageria e redes de mídias sociais.

CURVA DE SINO COM RECUPERAÇÃO
Uma curva de sino com recuperação não apresenta vantagem para o precursor no mercado, e os subsequentes podem alcançar ou mesmo ultrapassar os precursores do mercado.
O primeiro fabricante de automóveis que introduziu luzes de LED no mercado tinha uma vantagem e levou um ano para que um segundo fabricante oferecesse o mesmo tecnologia. Depois, levou muitos anos para que outros players de mercado os alcançassem. Mesmo assim, não houve um efeito de bloqueio de mercado para o primeiro fabricante, e isso não impediu os vendos dos competidores.

POSTERGADO
80 por cento do benefício é realizado nos últimos 50 por cento do ciclo de vida.
Uma campanha de marketing de hotel para a Páscoa inicia depois do Ano Novo (ciclo de vida de 90 a 100 dias). Muitas das reservas são feitas durante a segunda metade do ciclo de vida.

MUITO POSTERGADO
80 por cento do benefício é realizado nos últimos 20 por cento do ciclo de vida.
Um organizador de conferência oferece um evento em uma região local ou área metropolitana direcionado a participantes daquela região geográfica. A não ser que seja percebido uma escassez de ingressos, os participantes aguardarão até os últimos 20 por cento do ciclo de vida antes de comprar o ingresso.

TAXA CONSTANTE
A função de taxa constante modela o benefício para coisas como funcionalidades de economia de custo.
Quando o produto ou serviço é entregue, o custo é economizado – talvez colaboradores se tornem redundantes. Consequentemente, se tivéssemos essa funcionalidade hoje, teríamos a economia amanhã. A quantia economizada é fixa e constante.

BAIXO RISCO

CURVA DE SINO, VIDA ESTENDIDA, DECLÍNIO DE FIDELIDADE
Modela um ciclo de vida estendido porém decrescente, junto de um declínio de fidelidade. Modela situações onde um atraso em lançar um produto, funcionalidade ou serviço além da data desejada tem pouco impacto devido à fidelidade dos clientes, lock-in de tecnologia ou monopólio de fornecimento ou limite de escolhas no mercado. No entanto, longas demoras fazem com que o ciclo de vida se encurte e a fidelidade diminua.
Clientes fiéis aguardarão o lançamento do produto com a nova tecnologia (ex. processador, placas de vídeo, cameras, etc.) por sua marca favorita (ex. celulares, laptops, tablets). Mas o atraso reduz a fidelidade e o ciclo de vida do produto, pois os tecnologias por baixo dele serão substituídas nas seus próprios ciclos de vida independentes.

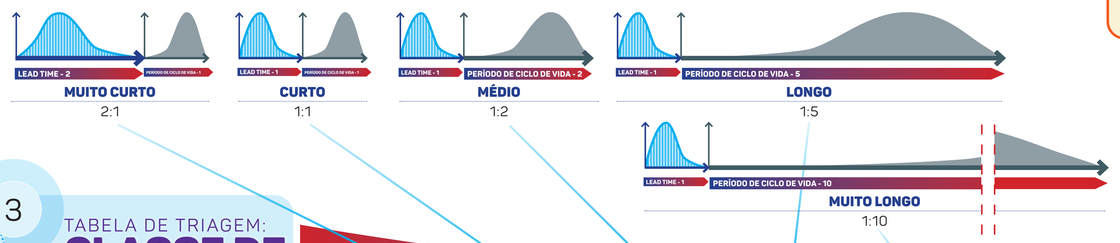
CURVA DE SINO ESTENDIDA, DECLÍNIO DE VIDA, DECLÍNIO DE FIDELIDADE
Modela um ciclo de vida estendido, com declínio de fidelidade ao longo do tempo. Modela situações onde um atraso no lançamento de um produto, funcionalidade ou serviço além da data desejada tem pouco impacto devido à fidelidade dos clientes, lock-in de tecnologia ou monopólio de fornecimento ou limite de escolhas no mercado.
Microsoft Windows e Apple iPhone/iOS são bons exemplos, mas mais sutil é o próximo álbum de bandas famosas, como Depeche Mode ou Coldplay. Depeche Mode longo álbuns com uma cadência de 4 anos, mas caso hoje um atraso, os fãs leais esperarão para comprar o álbum. No entanto, atrasos mais longos eventualmente fazem com que a fidelidade diminua.

DECLÍNIO DE ÚLTIMA HORA
Benefícios imediatos independente do atraso. No entanto, deixar para a última hora resulta em uma rápida queda no benefício.
Essa função modela um negócio como promover um show de artista popular, como Taylor Swift. Se os ingressos forem disponibilizados hoje, o estádio todo estará esgotado em horas. Se atrasarmos uma semana ou um mês, ainda assim os ingressos esgotariam. A percepção de escassez significa que as vendas são imediatos independente do atraso, a não ser que deixemos para a última hora, sem anunciar o evento.

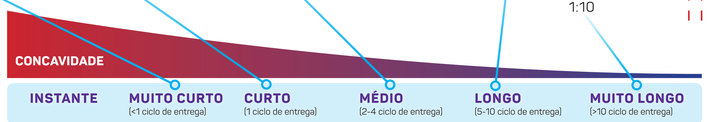
2 TAXONOMIA DE: PROPORÇÃO DE VALIDADE

Quanto leva para entregar vs por quanto tempo você receberá um benefício

Determine a proporção de validade – a razão da amplitude da distribuição de lead time para o período de ciclo de vida.



3 TABELA DE TRIAGEM: CLASSE DE SERVIÇO



CONCAVIDADE / CONVEXIDADE

- OPORTUNIDADE ÚNICA
- MUITO ADIANTADO
- ADIANTADO
- CURVA DE SINO #1 (VANT. P/ PREC.)
- CURVA DE SINO #2 (C/ RECUP.)
- POSTERGADO
- MUITO POSTERGADO
- TAXA CONSTANTE
- VIDA EST. #1
- VIDA EST. #2
- DECLÍNIO DE ÚLT. HORA

DATA FIXA					
	DATA FIXA	DATA FIXA	DATA FIXA	DATA FIXA	STANDARD
	DATA FIXA	DATA FIXA	DATA FIXA	STANDARD	STANDARD
	DATA FIXA	DATA FIXA	DATA FIXA	STANDARD	STANDARD
	DATA FIXA	DATA FIXA	STANDARD	STANDARD	STANDARD
	DATA FIXA	STANDARD	STANDARD	STANDARD	INTANGÍVEL
	STANDARD	STANDARD	STANDARD	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL
	STANDARD	STANDARD	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL
	STANDARD	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL
	STANDARD	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL
	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL
	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL	INTANGÍVEL

Modificar posição padrão usando recomendação das tabelas 7.1 e 7.2

USANDO TABELAS DE TRIAGEM

PARTE 1. DETERMINANDO A CLASSE DE SERVIÇO PADRÃO

- Escolha a curva do ciclo de vida que melhor corresponde com a oportunidade (item de trabalho). 1
- Determine a "data de entrega desejada": quando o ciclo de vida inicia (ou quando a criação de valor é possível).
- Determine a proporção de validade: a razão entre o lead time (o quanto demora para entregar) vs. o período do ciclo de vida (por quanto tempo você receberá o benefício do trabalho). 2
- Procure na Tabela de Triagem pela classe de serviço padrão. 3 4

PARTE 2. MODIFICANDO A CLASSE DE SERVIÇO POR DATA DE INÍCIO

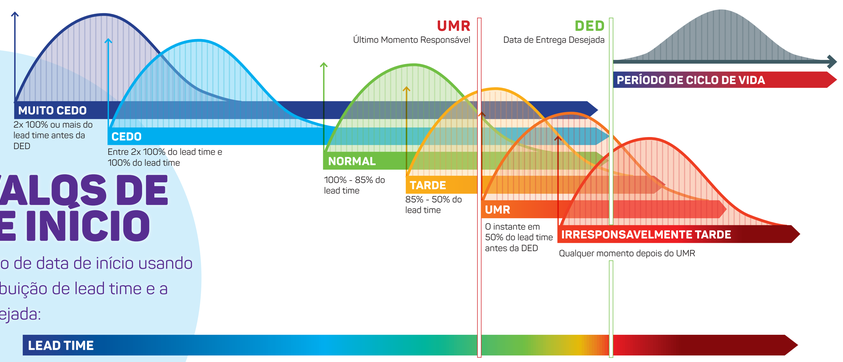
- Determine o intervalo de data de início usando: data de hoje, período de lead time e sua data de entrega desejada. 5
- Determine a expectativa do cliente para o prazo de entrega:
  - Não importa: sem qualquer expectativa
  - SLA/SLE: dentro do Acordo de Nível de Serviço / Expectativa.
  - Deadline: data de entrega é fixa.
  - ASAP: o quanto antes.
  - Zero Tolerância: data de entrega perdida = perda total da oportunidade.
- Indique a curva de probabilidade de lead time: cauda fina ou grossa. 6.1 6.2
- Procure o modificador da Tabela de Triagem – cauda fina ou grossa de acordo com o seu caso 7.1 7.2 Leia como alterar sua posição anterior. Volte à Tabela de Triagem de Classe de Serviço 3 ou direto à explicação sobre a Classe de Serviço 4 no caso de um resultado de "Expedite" para descobrir sobre a classe de serviço do seu item de trabalho.

4 CLASSES DE SERVIÇO MAPEADAS PARA CUSTO DE ATRASO

Procure a Tabela de Triagem para classe de serviço

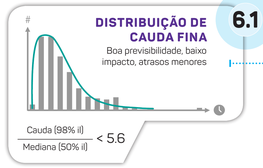
5 INTERVALOS DE DATA DE INÍCIO

Determine o intervalo de data de início usando a data de hoje, distribuição de lead time e a data de entrega desejada:



6 MODIFICADORES DAS TABELAS DE TRIAGEM 7

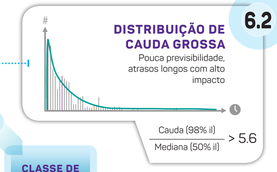
Procure o modificador apropriado da Tabela de Triagem para cauda fina ou cauda grossa, e determine a posição ajustada na tabela. 3



DISTRIBUIÇÃO DE CAUDA FINA 6.1
Boa previsibilidade, baixo impacto, atrasos menores

7.1 MODIFICADOR DA TABELA DE TRIAGEM
MEDIOCRISTÃO
LEAD TIME CAUDA FINA
Entrega confiável...
Deadlines são usadas somente para itens de alto custo de atraso. Classe de serviço DATA FIXA assume que uma deadline é provável.

7.2 MODIFICADOR DA TABELA DE TRIAGEM
EXTREMISTÃO
LEAD TIME CAUDA GROSSA
Entrega não confiável...
Deadlines são muito mais comuns devido à falta de confiança e serão mais frequentemente usadas mesmo para itens de baixo custo de atraso. SLA/SLEs serão regularmente perdidos.



DISTRIBUIÇÃO DE CAUDA GROSSA 6.2
Pouca previsibilidade, atrasos longos com alto impacto

Modifique a classe de serviço de acordo com as tabelas da seguinte forma...

DATA DE INÍCIO	EXPECTATIVA DO CLIENTE	CLASSE DE SERVIÇO
AGORA	ASAP	EXPEDITE
IRRESPONSAVELMENTE TARDE	DENTRO DO SLA / SLE	SOBE 3
ÚLTIMO MOMENTO RESPONSÁVEL	DENTRO DO SLA / SLE	SOBE 2
TARDE	DENTRO DO SLA / SLE	SOBE 1
NORMAL	DENTRO DO SLA / SLE	NÃO MUDA
CEDO	DENTRO DO SLA / SLE	DESCE 1
MUITO CEDO	DENTRO DO SLA / SLE	DESCE 2
NÃO IMPORTA	NÃO IMPORTA	INTANGÍVEL

Suba ou desça células na Tabela de Triagem conforme indicado.

DATA DE INÍCIO	EXPECTATIVA DO CLIENTE	CLASSE DE SERVIÇO
AGORA	ASAP	EXPEDITE
IRRESPONSAVELMENTE TARDE	ZERO TOLERÂNCIA	EXPEDITE
ÚLTIMO MOMENTO RESPONSÁVEL	DEADLINE	SOBE 2
TARDE	DEADLINE	SOBE 1
NORMAL	DEADLINE	NÃO MUDA
CEDO	DEADLINE	DESCE 1
MUITO CEDO	DEADLINE	DESCE 2
NÃO IMPORTA	NÃO IMPORTA	INTANGÍVEL

Se ultrapassar o topo da tabela, então Expedite.

DATA DE INÍCIO	EXPECTATIVA DO CLIENTE	CLASSE DE SERVIÇO
AGORA	ASAP	EXPEDITE
IRRESPONSAVELMENTE TARDE	DENTRO DO SLA / SLE	ESQUERDA 1 & SOBE 3
ÚLTIMO MOMENTO RESPONSÁVEL	DENTRO DO SLA / SLE	ESQUERDA 1 & SOBE 2
TARDE	DENTRO DO SLA / SLE	ESQUERDA 1 & SOBE 1
NORMAL	DENTRO DO SLA / SLE	ESQUERDA 1
CEDO	DENTRO DO SLA / SLE	NÃO MUDA
MUITO CEDO	DENTRO DO SLA / SLE	DESCE 1
NÃO IMPORTA	NÃO IMPORTA	INTANGÍVEL

Se ultrapassar o fundo da tabela, então Intangível.

DATA DE INÍCIO	EXPECTATIVA DO CLIENTE	CLASSE DE SERVIÇO
AGORA	ASAP	EXPEDITE
IRRESPONSAVELMENTE TARDE	ZERO TOLERÂNCIA	EXPEDITE
ÚLTIMO MOMENTO RESPONSÁVEL	DEADLINE	EXPEDITE
TARDE	DEADLINE	EXPEDITE
NORMAL	DEADLINE	DATA FIXA
CEDO	DEADLINE	DATA FIXA
MUITO CEDO	DEADLINE	STANDARD
NÃO IMPORTA	NÃO IMPORTA	INTANGÍVEL

Mais informações: www.mauvisoft.com

© Mauvius Group Inc. Todos os direitos reservados. Reprodução somente com permissão.