Modelo de Maturidade Kanban

Maturidade Organizacional Explicada

DO MEU JEITO

O Serviço
Grupo de indivíduos que sabem fazer pizza

O Processo
Membros do grupo competem: para pegar o pedido do cliente e por recursos
(bancada, ingredientes, acesso aos fornos)

Experiência do Cliente
- Depende de quem está servindo
- Não há confiança no sistema do restaurante

NUNCA DUAS VEZES DO MESMO JEITO

O Serviço
Depende muito do indivíduo que está fazendo (o método de preparo, cozimento, entrega da pizza, observação exata do pedido, a qualidade e o sabor)

O Processo
É emergente mas ainda inconsistente:
- A pizza é do tipo errado;
- Está faltando ingredientes;
- É de má qualidade no momento da entrega;
- O tempo de entrega depende muito da pessoa que está nesta atividade

Experiência do Cliente
A confiança no fornecedor é muito baixa

NUNCA DUAS VEZES O MESMO RESULTADO

O Serviço
Depende do cozinheiro chefe ou do gerente:
Pizza entregue pode ser do tipo errado, pode estar faltando alguns ingredientes, ou ligeiramente queimada

O Processo
Os procedimentos definidos agora são seguidos com consistência

Experiência do Cliente
A confiança no fornecedor depende do supervisor que está no turno

CLIENTES SEMPRE FELIZES

O Serviço
- É consistente (a pizza entregue corresponde ao pedido; é de alta qualidade, o serviço está dentro das expectativas do cliente)
- Temos tempo para pensar em melhorias (abrir novos restaurantes; adicionar um cardápio dietético, desenvolver ofertas especiais)

O Processo
- Os procedimentos definidos são seguidos de forma consistente, independentemente de qual membro do grupo está atuando no dia
- O fornecedor é confiável e tem credibilidade.

Experiência do Cliente
Ainda não somos bons em entender por que os clientes nos escolhem
vendemos muitas pizzas básicas de Marguerita para estabelecimentos comerciais após as 17 horas nas noites de quinta-feira mas não sabemos o porquê)

REINVENÇÃO

O Serviço
Diante de uma ameaça de extinção do negócio, o fundador reflete profundamente sobre a identidade, propósito e a motivação central que o originou

O Processo
- Reinventa-se, mudando de entrega de pizzas gourmet para produzir kits de pizza gourmet
- Compreensão sólida de quem eles são, por que existem, o que os faz felizes e define a satisfação em fazer negócios

Experiência do Cliente
Marca premium favorita de pizzas gourmet, do tipo artesanais (para fazer em casa)

SIMPLESMENTE O MELHOR

O Serviço
O melhor da cidade

O Processo
- Nós temos o melhor cardápio;
- Nossa massa e bordas são lendárias e sempre assadas à perfeição;
- Nosso serviço de entrega é o primeiro

Experiência do Cliente
Os residentes se gabam de nós para os visitantes

TODOS FELIZES

O Serviço
- Alocação ideal de indivíduos
- Negócio economicamente bem-sucedido
- Várias classes diferentes de serviço
  Ex.: cardápio de entrega expressa

O Processo
- Lidamos com sucesso com o fluxo e refluxo do trabalho
- Nossos custos são controlados de forma rígida sem afetar nossa capcidade de atender a satisfação do cliente
- Lucratividade com previsibilidade sólida

Experiência do Cliente
- A satisfação do cliente é invisível - mas está sempre ali
- Temos uma marca muito respeitada
- Sabemos por que os clientes nos escolhem
- Podemos antecipar solicitações

Mais Informações: www.kanbanmaturitymodel.com

© Mauvius Group Inc. Todos os direitos reservados. Reprodução somente sob autorização.