



Kanban Maturity Model

Een plattegrond voor veerkracht, heruitvinding en klanttevredenheid



ALGEMENE WERKWIJZEN

Organisatietypering

0 Onbewust

- Onbewust
- Individuele Kanban

1 Team-gefocust

- Zich ontwikkelend proces
- Inconsistente resultaten
- Team-kanban

2 Klantgedreven

- Consistent proces
- Inconsistente resultaten
- "Routinematig"
- Delivery-kanban
- Discovery-kanban
- Eind-tot-eind doorstroming

3 Fit-for-Purpose

- Consistent proces
- Consistente resultaten
- Voldoen aan verwachtingen
- Fit-For-Purpose
- Inconsistent rendabel

4 Risico's afgedekt

- Modelgedreven management
- Anticiperen op risico's
- Portfolio management
- Voorspellen van resultaten
- Meer fit-for-purpose
- Consistent rendabel

5 Marktleider

6 Ingesteld om te overleven

		VISUALISEER		BEPERK WIP	ZORG VOOR DOOSTROMING	MAAK AFSPRAKEN EXPLICIET	FEEDBACK-LOOPS	VERBETER GEZAMENLIJK, ZICH ONTWIKKELEN DOOR EXPERIMENTEREN	
Consolidering	Transitie	0.1 Visualiseer werk van een individu middels een individueel kanban-bord	0.2 Visualiseer werktipe gerelateerde basisinformatie op een ticket		0.1 Vaststellen van persoonlijke WIP-beperkingen	0.1 Categoriseer taken gebaseerd op de aard van het werk, urgentie, belangrijkheid en gevolgen	0.1 Maak de regels voor de individuele kanban expliciet	0.1 Doe aan persoonlijke reflectie	
	Transitie	1.1 Visualiseer werk voor meerdere personen middels een geaggregeerd individueel kanban-bord	1.2 Visualiseer gevonden aanvankelijke afspraken		1.1 Per persoon vaststellen van WIP-beperkingen		1.1 Ontdek aanvankelijke afspraken	1.1 Houd een Team Kanban Meeting	
Consolidering	Transitie	1.4 Visualiseer teamwerkzaamheden middels een team kanban-bord	1.5 Visualiseer basisafspraken		1.2 Vaststellen van de team WIP-beperkingen		1.2 Definieer basisafspraken	1.2 Houd een Team Retrospective	1.3 Houd een Team Replenishment Meeting
	Transitie	2.1 Visualiseer voortgang door de horizontale positie te gebruiken op een zich ontwikkelend werkstroom kanban-bord	2.2 Visualiseer werktypen middels kaartkleuren of rijen op een bord			2.1 Definieer werktypen gebaseerd op klantverzoeken	2.1 Definieer een meetsysteem voor de doorstroming (bijv. doorlooptijd)	2.1 Houd een Workflow Replenishment Meeting	2.1 Identificeer de aanleidingen voor ontevredenheid
Consolidering	Transitie	2.2 Visualiseer werktypen middels kaartkleuren of rijen op een bord	2.3 Visualiseer vastgelopen werk, defecten en herstelwerk			2.2 Definieer basisdiensten	2.2 Definieer basisafspraken voor de dienstverlening	2.2 Houd een Workflow Kanban Meeting	2.2 Identificeer oorzaken van vertraging
	Transitie	2.3 Visualiseer constante WIP (CONWIP) op een ontstane werkstroom middels een leverings kanban-bord	2.4 Visualiseer optionele, ongeoordeende en mogelijk gelijktijdige activiteiten met twee kolommen van selectievakjes op het ticket		2.1 Vaststellen van CONWIP-beperkingen op de ontstane werkstroom	2.3 Beheer defecten en andere soorten van herstelwerkzaamheden	2.3 Maak afspraken voor het beheren van verouderd onderhanden werk	2.3 Houd een Flow Review	2.3 Heroverweeg problematische afspraken
Consolidering	Transitie	2.5 Visualiseer afhankelijke taken op een andere dienstverlening of systeem	2.6 Visualiseer afhankelijke taken op gedeelde diensten met avatars		2.2 Beheer verouderd onderhanden werk	2.4 Verzamel doorstroming gerelateerd data (bijv. doorlooptijd)	2.4 Maak afspraken voor het beheren van fouten en andere herstelwerkzaamheden	2.4 Houd een Service Request Review	2.4 Bepaal acties om een basis begrip te verkrijgen van het proces en om de doorstroming te verbeteren
	Transitie	2.6 Visualiseer afhankelijke taken op gedeelde diensten met avatars	2.7 Visualiseer basisafspraken van de dienstverlening		2.3 Beheer verouderd onderhanden werk	2.5 Leg de gewenste opleverdatum vast	2.5 Maak afspraken voor het beheren van afhankelijke taken	2.5 Houd een Service Risk Review	2.5 Haal verander- en verbeteringsuggesties op
Consolidering	Transitie	3.1 Visualiseer de "Ready-to-Commit" (Ready-to-Pull)	3.2 Visualiseer de "Ready-to-Commit" (Ready-to-Pull)		3.0 Vaststellen van WIP-beperkingen op het volledige leveringsproces	3.0 Beheer belemmerende issues	3.0 Maak afspraken voor het beheren van belemmerende issues	3.0 Houd een Blocker Clustering	3.1 Haal verander- en verbeteringsuggesties op
	Transitie	3.3 Visualiseer de werkstroom en de teamwerkzaamheden middels een geaggregeerd team kanban-bord	3.4 Visualiseer de ontwikkeling van ideeën middels een upstream (discovery) kanban-bord		3.1 Stel WIP-beperkingen vast gebaseerd op activiteiten	3.1 Organiseer rondom het kennisontdekkings proces	3.1 Definieer een meetsysteem voor Fit-for-Purpose	3.1 Houd een Improvement Suggestions Review	3.2 Identificeer transactie- en coördinatiekosten
Consolidering	Transitie	3.5 Visualiseer afgedankte opties op een upstream-kanban bord	3.6 Visualiseer afgebroken werk		3.2 Gebruik een signaal (ondergrens) om het upstream-proces aan te vullen	3.2 Stel het aangaan van verplichtingen uit (beslis op het "laatst verantwoordelijke moment")	3.2 Definieer op een expliciete wijze wat de aanvraag acceptatiecriteria zijn	3.2 Houd een Replenishment Meeting	3.3 Analyseer de waarschijnlijkheid van blokkades en de gevolgen
	Transitie	3.7 Visualiseer de "Ready-to-Commit" (Ready-to-Pull)	3.8 Visualiseer de "Ready-to-Commit" (Ready-to-Pull)		3.3 Gebruik een bovengrens om de upstream capaciteit te beperken	3.3 Meet en analyseer de fitness-for-purpose van de dienst	3.3 Maak afspraken voor het afhandelen van aanvragen in het upstream	3.3 Houd een Delivery Planning Meeting	3.4 Analyseer staartrisiko's voor doorlooptijd
Consolidering	Transitie	3.9 Visualiseer de "Ready-to-Commit" (Ready-to-Pull)	3.10 Visualiseer de "Ready-to-Commit" (Ready-to-Pull)		3.4 Koppel WIP-beperkingen aan deelttoestanden	3.4 Gebruik cumulatieve stroomdiagrammen om wachtrijen te monitoren	3.4 Definieer criteria voor gestaakt werk	3.4 Houd een Service Delivery Review (downstream)	3.5 Discussieer op spontane wijze problemen na een overleg en breng het in in het Service Delivery Review
	Transitie	3.11 Visualiseer signalen om de werkvoorraad aan te vullen	3.12 Visualiseer pull-criteria (ook bekend als pull-afspraken, 'definition of done', of exit-criteria)		3.5 Koppel WIP-beperkingen aan activiteiten	3.5 Gebruik de wet van Little	3.5 Definieer de basis urgentieklassen gebaseerd op vertragingkosten	3.5 Houd een Service Request Review (upstream)	3.6 Analyseer de waarschijnlijkheid van blokkades en de gevolgen
Consolidering	Transitie	3.13 Visualiseer wat gestart kan worden	3.14 Visualiseer beschikbare capaciteit		3.6 Realiseer een kanban-systeem van begin tot eind	3.6 Ontwikkel een discipline van triage	3.6 Definieer de basis urgentieklassen gebaseerd op vertragingkosten	3.6 Houd een Service Risk Review	3.7 Analyseer de waarschijnlijkheid van blokkades en de gevolgen
	Transitie	4.1 Visualiseer de lokale cyclustijd	4.2 Gebruik kaartattributen om risico's te duiden			3.7 Wees actief in het sluiten van upstream-aanvragen die voldoen aan de afgestelingscriteria	3.7 Definieer op een expliciete wijze wat de aanvraag acceptatiecriteria zijn	3.7 Houd een Service Request Review (upstream)	3.8 Analyseer de waarschijnlijkheid van blokkades en de gevolgen
Consolidering	Transitie	4.3 Visualiseer urgentieklassen in verschillende zwembanen	4.4 Visualiseer splitsende en samenvoegende werkstromen			3.8 Meet en analyseer de fitness-for-purpose van de dienst	3.8 Maak afspraken voor het afhandelen van aanvragen in het upstream	3.8 Houd een Service Request Review (upstream)	3.9 Analyseer de waarschijnlijkheid van blokkades en de gevolgen
	Transitie	4.5 Visualiseer wachttijd van afhankelijkheden binnen het parkeervak	4.6 Visualiseer afhankelijkheden binnen het parkeervak die buiten de SLA treden			3.9 Gebruik cumulatieve stroomdiagrammen om wachtrijen te monitoren	3.9 Definieer de basis urgentieklassen gebaseerd op vertragingkosten	3.9 Houd een Service Request Review (upstream)	3.10 Analyseer de waarschijnlijkheid van blokkades en de gevolgen
Consolidering	Transitie	4.7 Visualiseer WIP-beperkingen op afhankelijkheden binnen het parkeervak	4.8 Visualiseer gereserveerde capaciteit per type werk		4.1 Stel een WIP-beperking in op afhankelijkheden binnen het parkeervak	4.7 Bepaal een referentie klasse data set	4.11 Beoordeel modellen voor het voorspellen op robuustheid	4.1 Houd een Organizational Risk Review	4.1 Ontwikkel een kwalitatief begrip van statistische versus toewijsbare oorzaken ten aanzien van variaties in procesprestaties
	Transitie	4.9 Visualiseer gereserveerde capaciteit per			4.2 Beperk het onderhanden werk per werktipe	4.8 Voorspel met gebruikmaking van referentie klassen, Monte Carlo simulaties en andere modellen	4.2 Maak op een passende wijze gebruik van voorspellen	4.2 Houd een Operations Review	
Consolidering	Transitie				4.3 Beperk het onderhanden werk per urgentieklasse	4.9 Reserveer capaciteit per type werk	4.12 Maak op een passende wijze gebruik van voorspellen	4.3 Houd een Marketing Strategy Review	
	Transitie					4.10 Reserveer capaciteit per urgentieklasse	4.13 Gebruik statistische methoden voor besluitvorming		
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								
Consolidering	Transitie								
	Transitie								