

Desmistificando a Service Delivery Review

O que é, como torná-las mais atraentes e trazer benefícios para os times?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Dieine da Silva, casada, (idade não revelada),
filha de 11 anos, gatos de 4 anos e 2,5 anos.

Sou formada em TI, pós-graduada em
qualidade
de software, gestão por processos de negócio e
segurança da informação. Sou CSM, KMP I e II
trabalho com agilidade há mais de 10 anos ;).
Mentora no grupo das Mulheres Agilistas.
Sou Agile Coach na RDStation.

Padeira nas horas vagas, gosto de mudanças e
adaptações, e levo a agilidade como meta de
vida.





Felipe Constantino, o Consta

Sou formada em Sistemas de Informação -
EACH-USP

Pessoa desenvolvedora desde os 16 anos,
no último ano venho liderando os times
#brabíssimos de dados da RD Station.

Primeira palestra do TDC e muito feliz de
estar participando

Buscamos Resultados. Somos Digitais.
Mas agora nos tornamos a RD Station.



**Empoderamos os
heróis, heroínas e
scale-ups que fazem
a economia crescer**

Mudamos muitas coisas, não dá pra negar. Mas era preciso!
Evoluímos para que você possa evoluir ainda mais.

Por que a gente decidiu fazer essa palestra?

- Participação e interação baixa
- Dinâmicas Repetitivas
- Falta de conexão com o feedback de clientes
- Reviews maçantes





Começamos um diagnóstico:

O que estamos entregando está na direção correta, dado o propósito do time/empresa?

Estamos entregando o que nossos clientes precisam?

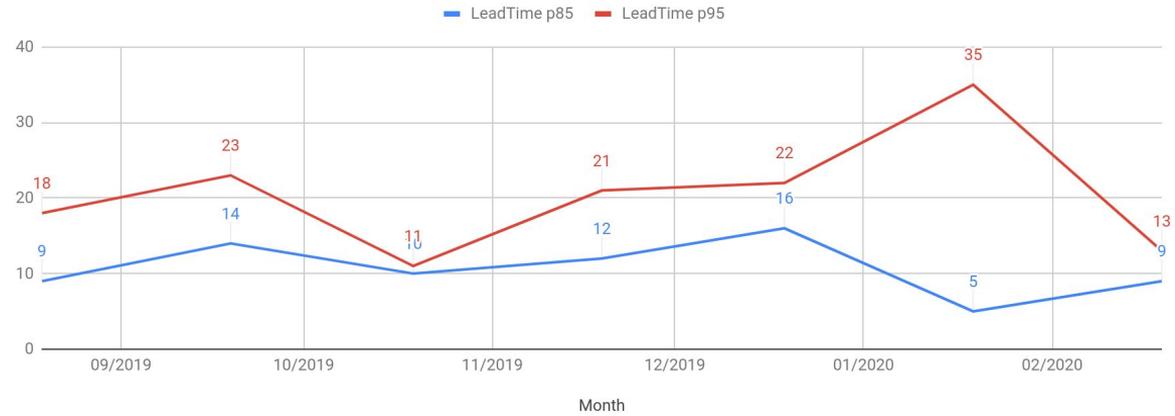


Cenário Realista

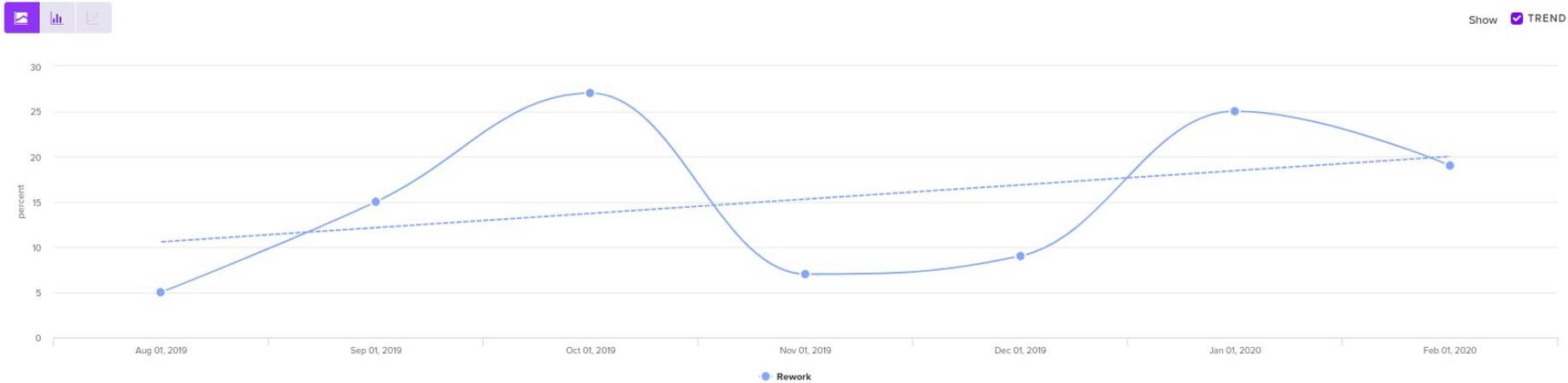


Falta de previsibilidade

LeadTime p50, p85, p95

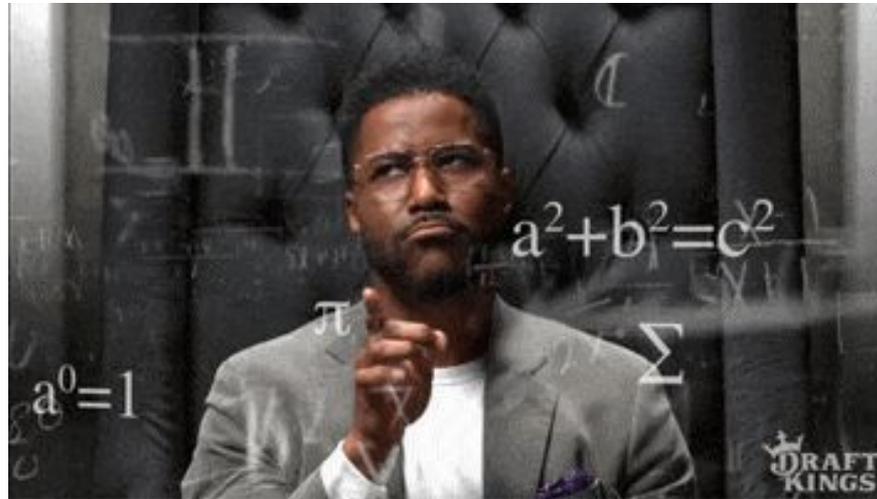


Retrabalho



Rework = Percentage of code changes in which an engineer rewrites code that they recently updated (within the past three weeks).

Sem métricas claras de produto



Outro Olhar

“**A visão sem o pensamento sistêmico** acaba projetando lindos quadros do futuro, **sem uma compreensão profunda** das forças que precisam ser dominadas para que possamos andar daqui para lá.

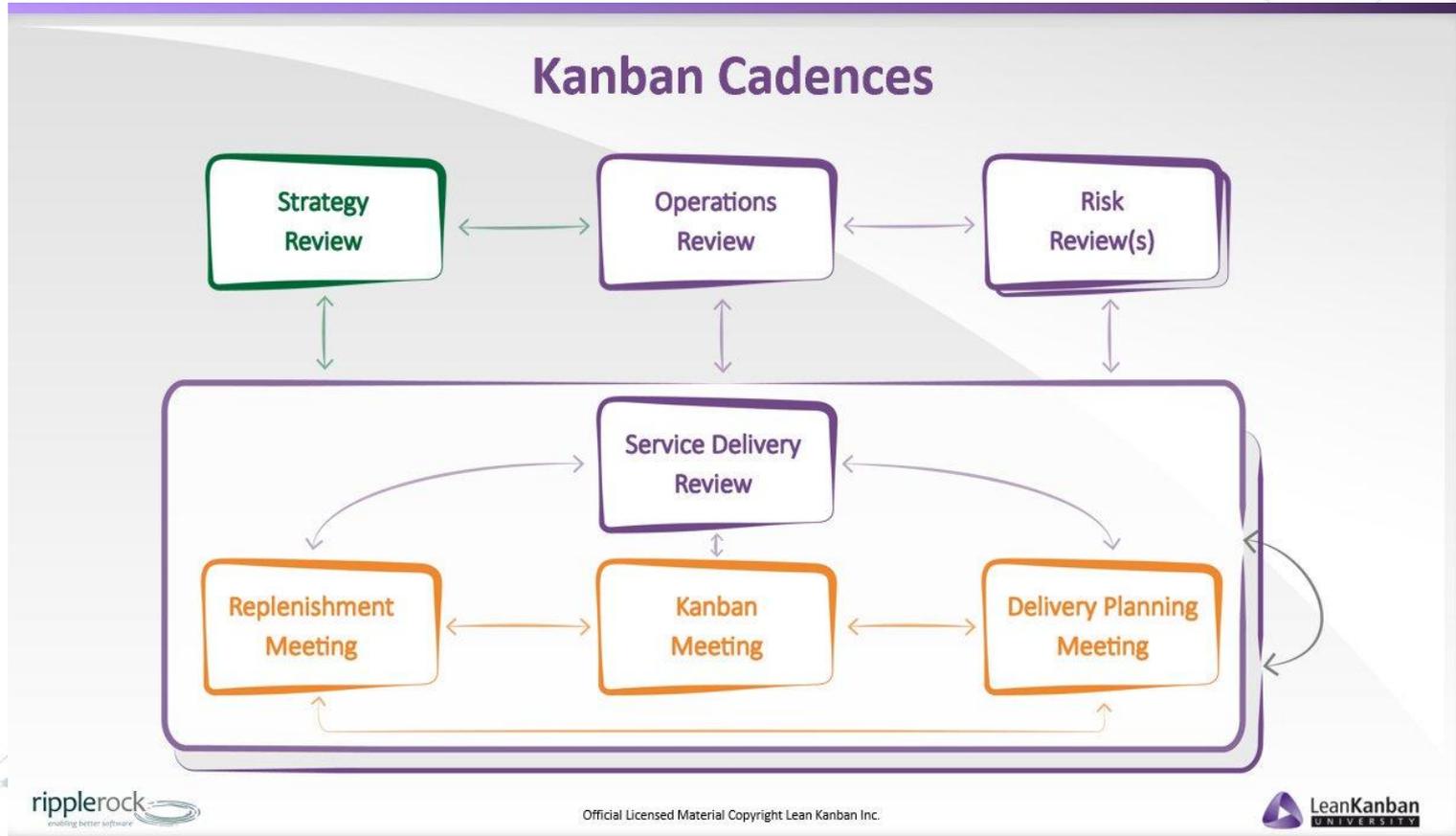
Para concretizar seu potencial, o **pensamento sistêmico** também precisa das disciplinas de construção de uma **visão compartilhada, modelos mentais, aprendizagem em equipe e domínio pessoal.**

Construir uma visão compartilhada estimula o compromisso com o longo prazo.”

Fonte: A Quinta Disciplina, Peter Senge

O que é Service
Delivery Review?

Adaptando ao nosso contexto



Observamos todas as cadências e entendemos que tínhamos um gap nas nossas Service Delivery Reviews.

Service Delivery Review

Facilitator
Service Delivery Manager

Look at whether we are delivering according to customer expectations. Looks at a single Kanban system.

- Progress and data from Kanban Meeting
- Decisions from Operations Review
- Actions from Risk Review

▪ Findings will be reported at the Operations Review.

- SRM, (parts of the) delivery team, team leads, optionally customers & other external stakeholders
- Compare current capabilities against expectations, balance demand vs. capability, hedging risk.
- Discuss options for risk mitigation & system changes.

Twice a month

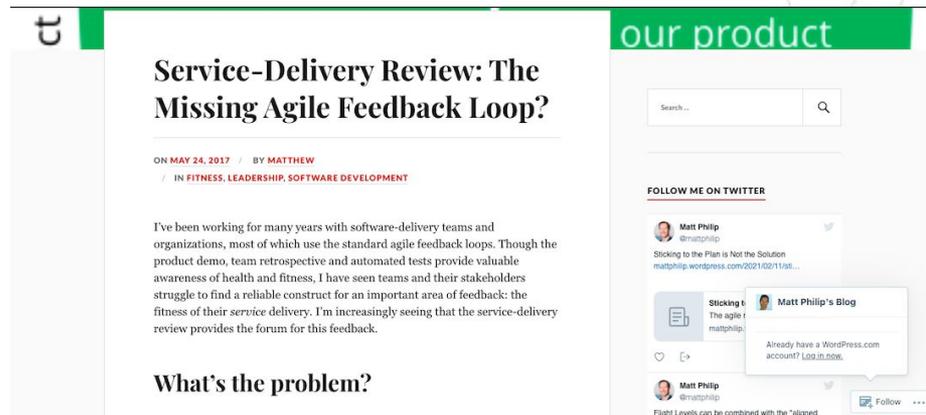
30 mins

© 2015 LeanKanban Inc. All rights reserved. Official Licensed Material Copyright Lean Kanban Inc.

Estudamos um artigo que mudou nossa forma de pensar

- Precisávamos aproximar e conectar as pessoas, e trazê-las para o mesmo contexto.
- Service Delivery review como uma cadência que nos auxiliasse também como time e não apenas a fase de "delivery".

Tornar as retrospectivas úteis

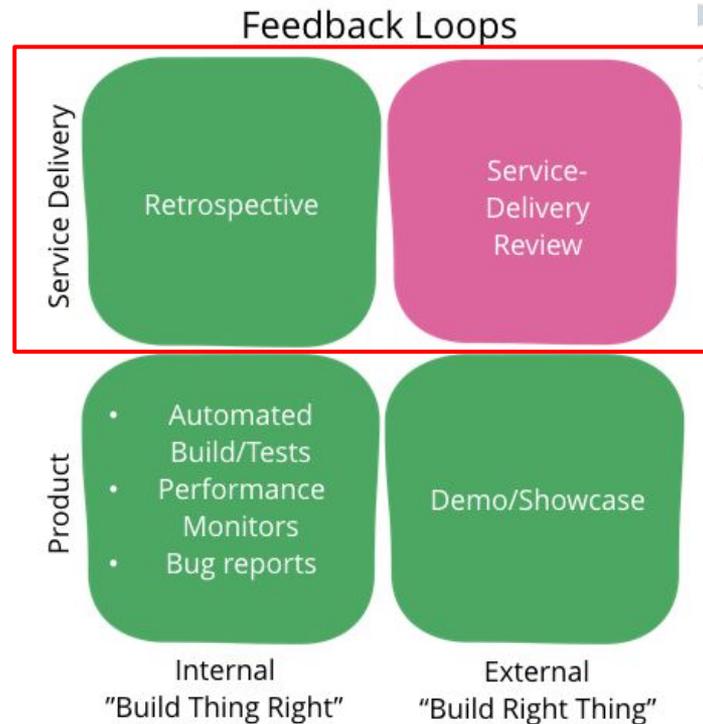


The image shows a screenshot of a web page. On the left, there is a vertical sidebar with the letters 'ct' in a green box. The main content area features a blog post titled "Service-Delivery Review: The Missing Agile Feedback Loop?". The post is dated "ON MAY 24, 2017" and is by "BY MATTHEW". It is categorized under "IN FITNESS, LEADERSHIP, SOFTWARE DEVELOPMENT". The text of the post begins with "I've been working for many years with software-delivery teams and organizations, most of which use the standard agile feedback loops. Though the product demo, team retrospective and automated tests provide valuable awareness of health and fitness, I have seen teams and their stakeholders struggle to find a reliable construct for an important area of feedback: the fitness of their service delivery. I'm increasingly seeing that the service-delivery review provides the forum for this feedback." Below the text, the heading "What's the problem?" is visible. On the right side of the page, there is a green header that says "our product". Below this header is a search bar and a section titled "FOLLOW ME ON TWITTER". This section displays a tweet from Matt Philip (@mattphilip) about "Sticking to the Plan is Not the Solution" and a notification for "Matt Philip's Blog" with the text "Already have a WordPress.com account? Log in now." There is also a "Follow" button and a note that "Flight Levels can be combined with the 'allread'".

Mas, para transformar uma SDR e uma retrospectiva o que fizemos?

Resolvemos juntar tudo, em uma mesma reunião! Resolvemos antecipar e fazer em menor tempo!!!

Que os Deuses do Kanban não nos julguem!!!



7 itens para torná-las
mais atraentes

1. Criamos um combinado da Review

“E se a gente precisasse **refazer**? Aprendemos no caminho e faríamos as coisas de uma maneira diferente?”

“Estamos construindo o produto **correto** da maneira **correta**?”



2. Quebramos o Gelo

- Principalmente no cenário remoto
- Energizers são muito bons
- Perguntas simples ajudam:
 - Como foi o final de semana?
 - Quando você fez um jantar especial, o que cozinhou?

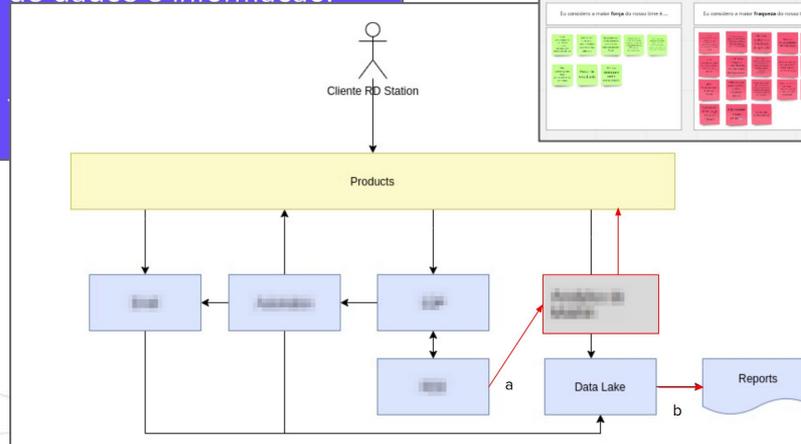
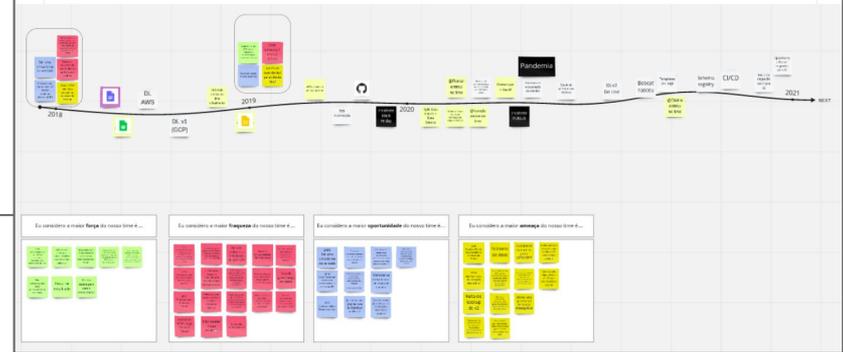
The screenshot shows the FunRetrospectives website interface. On the left is a navigation sidebar with categories: Prime Directive (3), Energizer (23), Check-in (7), Retrospective (34), Futurespective (18), Team Building (16), Filtering (0), and Check-out (12). Below the sidebar is a search bar with the text "or search for some" and a magnifying glass icon. The main content area displays three energizer cards. The first card is titled "I went to the beach and took..." and features a beach-themed illustration. The second card is titled "My first job" and includes a simple line drawing of a person with a speech bubble saying "I'M FIRST TO DO...". The third card is titled "The ball asks" and shows a diagram of people connected by lines, with one person holding a ball. At the bottom of the page, there is a "Book on Amazon" section featuring the book cover for "FUN RETROSPECTIVES" and a "Get the Book" button with a right-pointing arrow.

3. Relembramos o papel do time

Missão:

“Disponibilizar para a RD um modelo de infra e know-how que democratize a extração de dados e informação.”

Miro 1 - Revendo nossa História



4. Celebramos as vitórias (mesmo que pequenas)

 **Mauricio Kac Dalva**  4:58 PM
December 31st, 2019

Olá pessoal, tudo bem?

Venho aqui hoje pra agradecer e parabenizar a ajuda que vocês deram aos nossos clientes e time de CS Inbound!

Na terça tivemos premiações de projetos na área de CS e um MVP que conduzi ganhou como iniciativa mais inovadora do ano.

E tudo isso graças ao [@artur.schutz](#) e time Data Lakers!
Foi através do **datastudio** que vocês desenvolveram que estamos conseguindo apresentar melhor os resultados dos clientes com o uso do RDSM.

Antes os CSM's tinha "medo" de fazer essa call, e agora virou uma das calls preferidas deles. (Rodamos uma pesquisa do time foi de 56% para 92%).

Praticamente todos os clientes dizem no final da call: "Mas essa apresentação depois, né?" Além de diversos clientes essa tinha sido a melhor reunião que eles já fizeram com o time de CS.

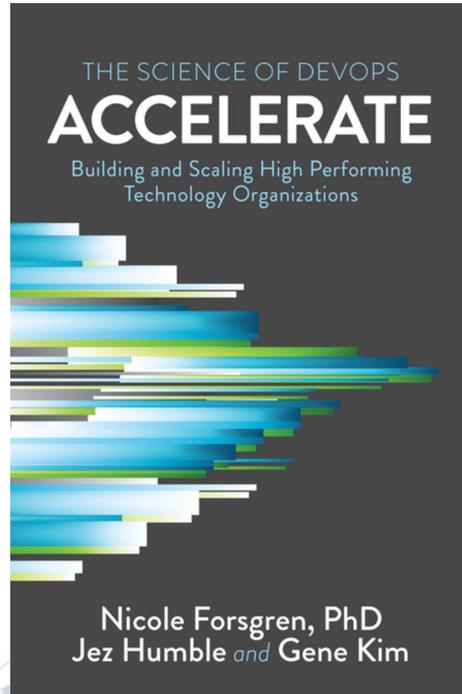
De coração, muito obrigado!
O trabalho de vocês foi incrível e espero que a gente continue a ponte entre Produto & CS. Contem comigo sempre que p...



**Primeiro ticket
do primeiro
teste de incêndio
que gerou
incêndio de verdade da RD
Entregue**



5. Debateremos os números



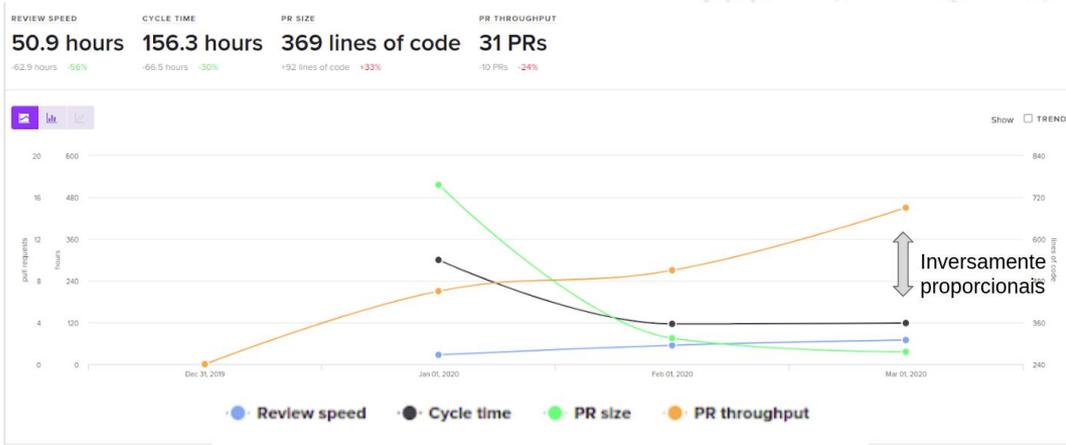
“Even though working in **small chunks adds some overhead**, it reaps enormous rewards by allowing us to **avoid work that delivers zero or negative value** for our organizations”

2017	High Performers	Medium Performers	Low Performers
Deployment Frequency	On demand (multiple deploys per day)	Between once per week and once per month	Between once per week and once per month*
Lead Time for Changes	Less than one hour	Between one week and one month	Between one week and one month*
MTRR	Less than one hour	Less than one day	Between one day and one week
Change Failure Rate	0-15%	0-15%	31-45%

* Low performers were lower on average (at a statistically significant level) but had the same median as high performers

5. Debatermos os números

- Qual a relação das métricas com nosso dia-a-dia?
- Existe alguma métrica que consegue nos ajudar?
- Evite: olhar por pessoa



6. Prevemos o Futuro...

- Esta era a data esperada?
- Conseguimos cortar escopo para esta onda?
- Entregar o valor de produto mais cedo (Pareto)

Results

Likelihood	Duration in 1 week's	Date
100%	5	5/25/2020
95%	3	5/11/2020
90%	3	5/11/2020
85%	2	5/4/2020
80%	2	5/4/2020
75%	2	5/4/2020
70%	2	5/4/2020
65%	2	5/4/2020
60%	2	5/4/2020
55%	2	5/4/2020
50%	2	5/4/2020
45%	2	5/4/2020
40%	1	4/27/2020
35%	1	4/27/2020
30%	1	4/27/2020
25%	1	4/27/2020
20%	1	4/27/2020
15%	1	4/27/2020
10%	1	4/27/2020
5%	1	4/27/2020
0%	1	4/27/2020

Almost certain

Somewhat certain

Less than coin-toss odds.
But if you are game?

Montecarlo

7. Usamos dinâmicas de Reflexão

- Participação/ideias de todos
- Votação
- Debate nos mais votados
- Planos de ação factíveis

The screenshot displays the Parabol.co reflection tool interface, organized into three columns: Start, Stop, and Continue. Each column contains several text boxes representing user input. A tooltip for 'Tester Tim' is visible over the 'Stop' column.

Start	Stop	Continue
Making our documentation accessible to the whole team. It's hard to find what I need 😞	Dealing with bugs as a priority – they derail all our planned work	Documenting our testing process – it's helpful for new people who join
Getting everyone on the team involved in the PR review process	Having so many meetings	Writing down our processes so we have consistency
Try out 'No meetings. It's hard to jump in	Letting a few people take all the air	Having a specific chat thread for unblocking each other
Being more involved in what's going on	Trying out async alternatives to recurring meetings.	Including all engineers in effort estimation – I think our estimates are getting much better!

Reflect → Group → Vote → Discuss

Por fim: NÃO repetimos todos os passos sempre

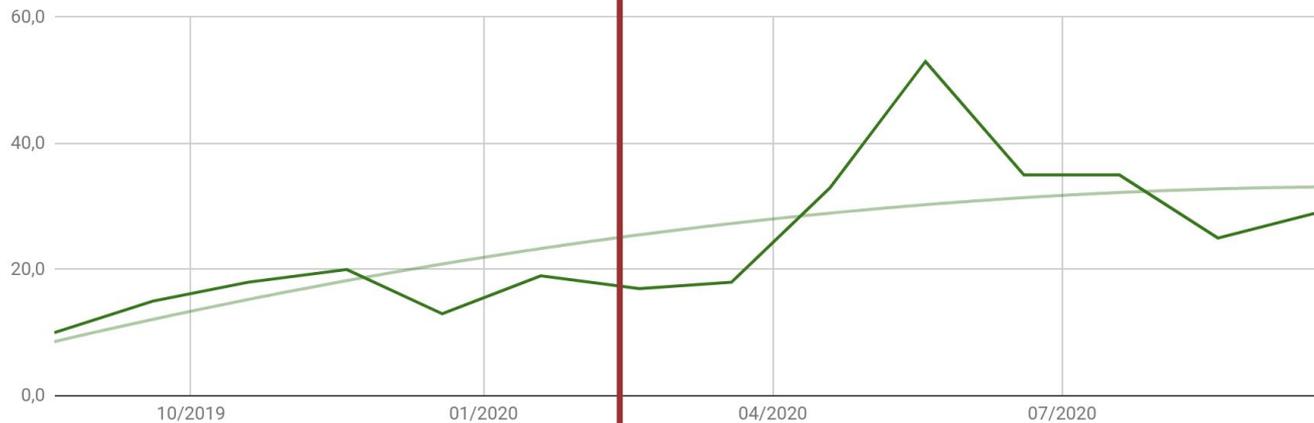
- Se você repetir todos os passos em todas as SDRs vai ficar **chaaato**
- **Varie** as dinâmicas e **alterne** entre os itens
- **Interação** é a medida de sucesso
- **“Métricas não são metas”**. São oportunidades para refletir sobre o que podemos aprender



Quais foram os
benefícios para os
times?

De Forming para Performing

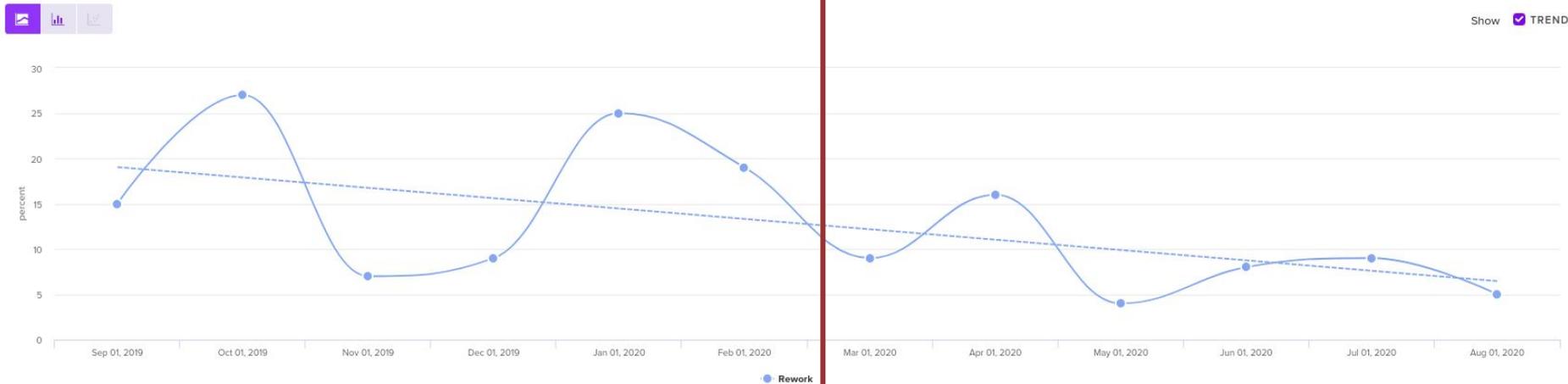
Throughput Sum



LeadTime p50, p85, p95

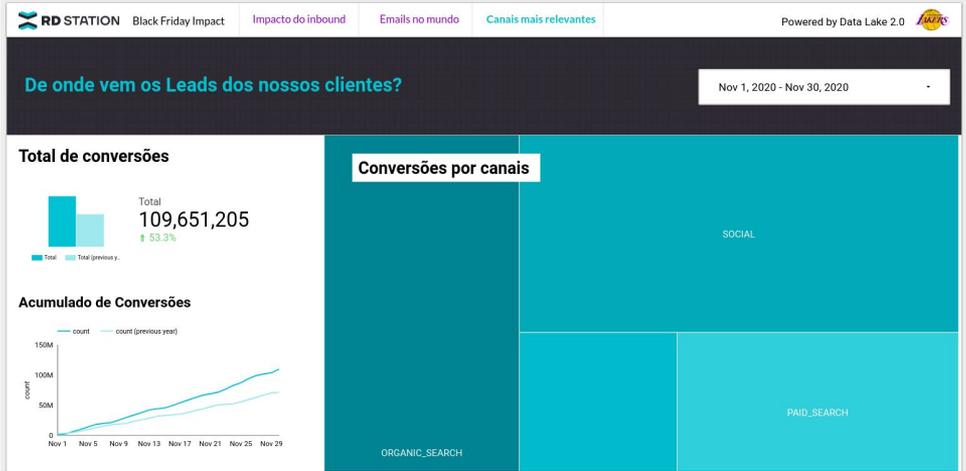


Queda no Rework

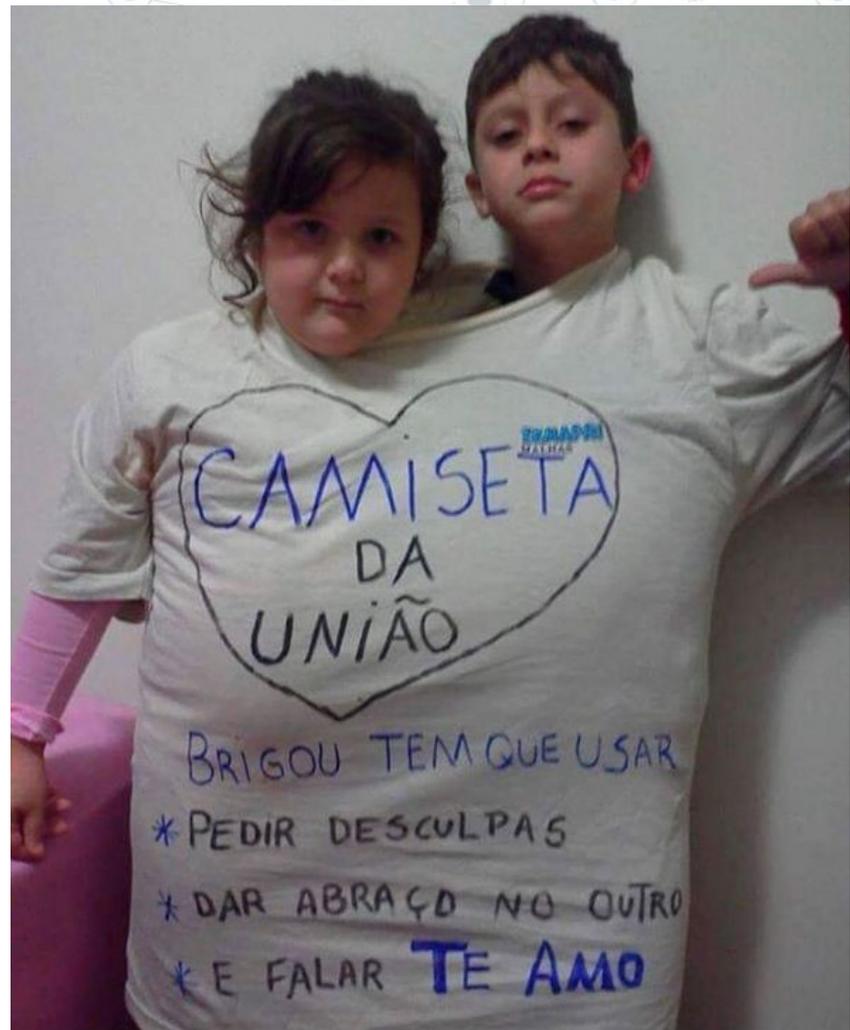


Show TREND

Total de 0 incidentes na Black Friday = 0 tickets de clientes

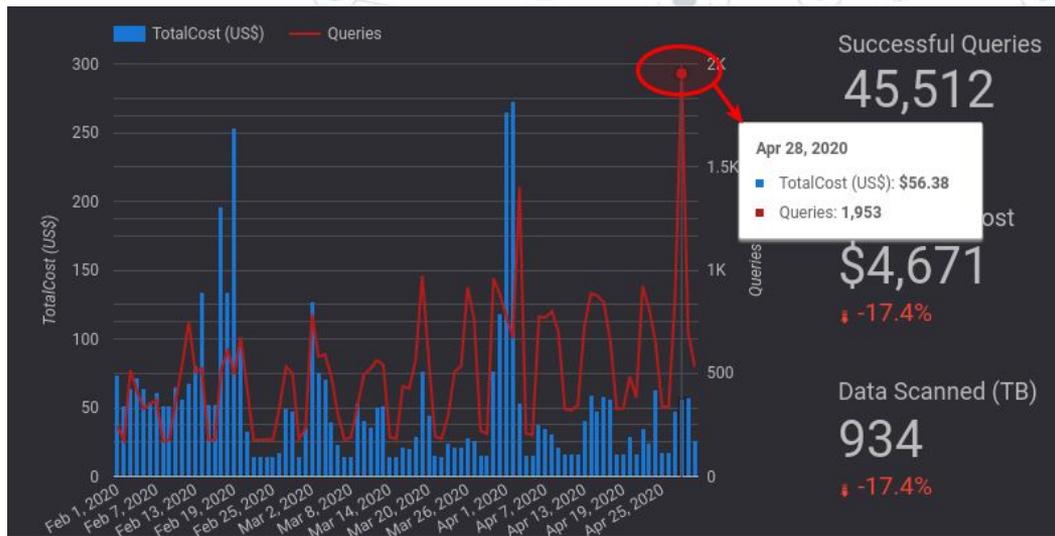


Construção conjunta

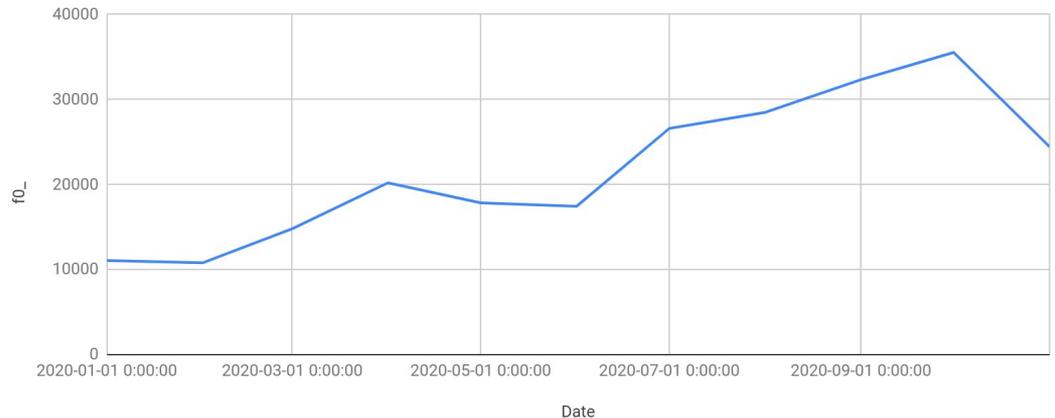


Métrica de Produto: Antes feito do que perfeito

Crescimento de consultas



Queries/Mês



Final?



~~Final?~~



“If circumstances change, your decisions can change. Decisions are temporary. [...] Optimize for now and worry about the future later.”

– Jason Fried, Rework

Brigadão!



 dieine@gmail.com

 [/dieine-silva](https://www.linkedin.com/in/dieine-silva)



 felipecdo50@gmail.com

 [/felipecdo](https://www.linkedin.com/in/felipecdo)



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



RD STATION



#Vagas

Referências Bibliográficas

- [Matt Philip - Service-Delivery Review: The Missing Agile Feedback Loop?](#)
- [Peter M. Senge - A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende: Arte e prática da organização que aprende](#)
- [Nicole Forsgren, Jez Humble, Gene Kim - Accelerate: The Science of Lean Software and DevOps: Building and Scaling High Performing Technology Organizations](#)
- [Jason Fried, David Heinemeier Hansson - Rework](#)
- [Referencia do Lean Kanban](#)