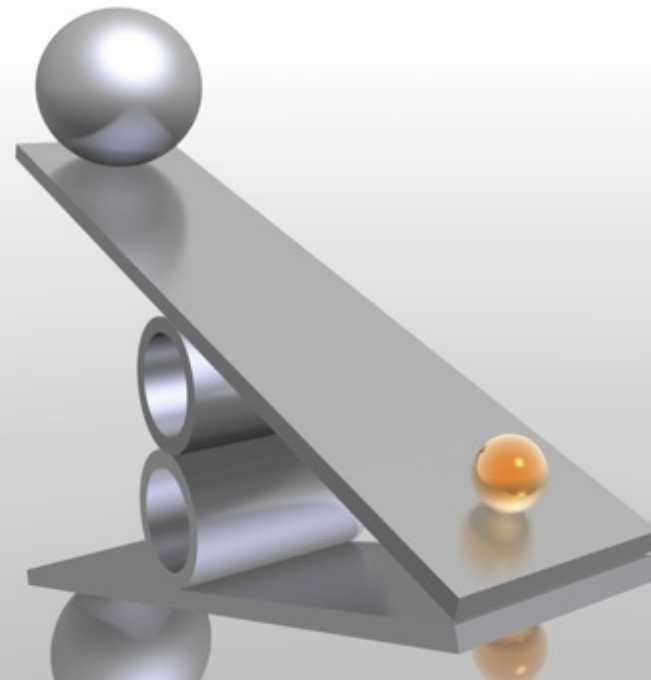


Agile Beheer:

Mythe of werkelijkheid?



Odile Moreau
BlinkLane Consulting
NIOC 2013 - Arnhem, 5 april 2013

Achtergrond

Agile methoden zijn al een tijd heel populair geworden

Zoals Scrum voor software ontwikkeling

Maar Scrum is moeilijk toepasbaar voor beheer

Iteraties van een paar weken vs. nu oplossen van bugs en incidenten

Toch zijn beheerteams nu op zoek naar flexibiliteit en efficiëntie

Beheer – de uitdagingen

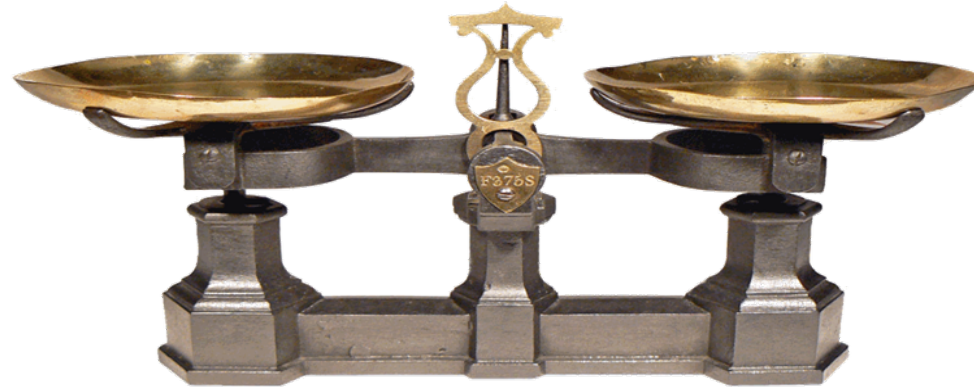
3

- Watervalproces
- ITIL als de standaard voor beheerprocessen
- Release windows
- In beheername
- Documentatie
- SLA
- ...

**Agile
Interruptus!**

Agile beheer – de doelstellingen

4

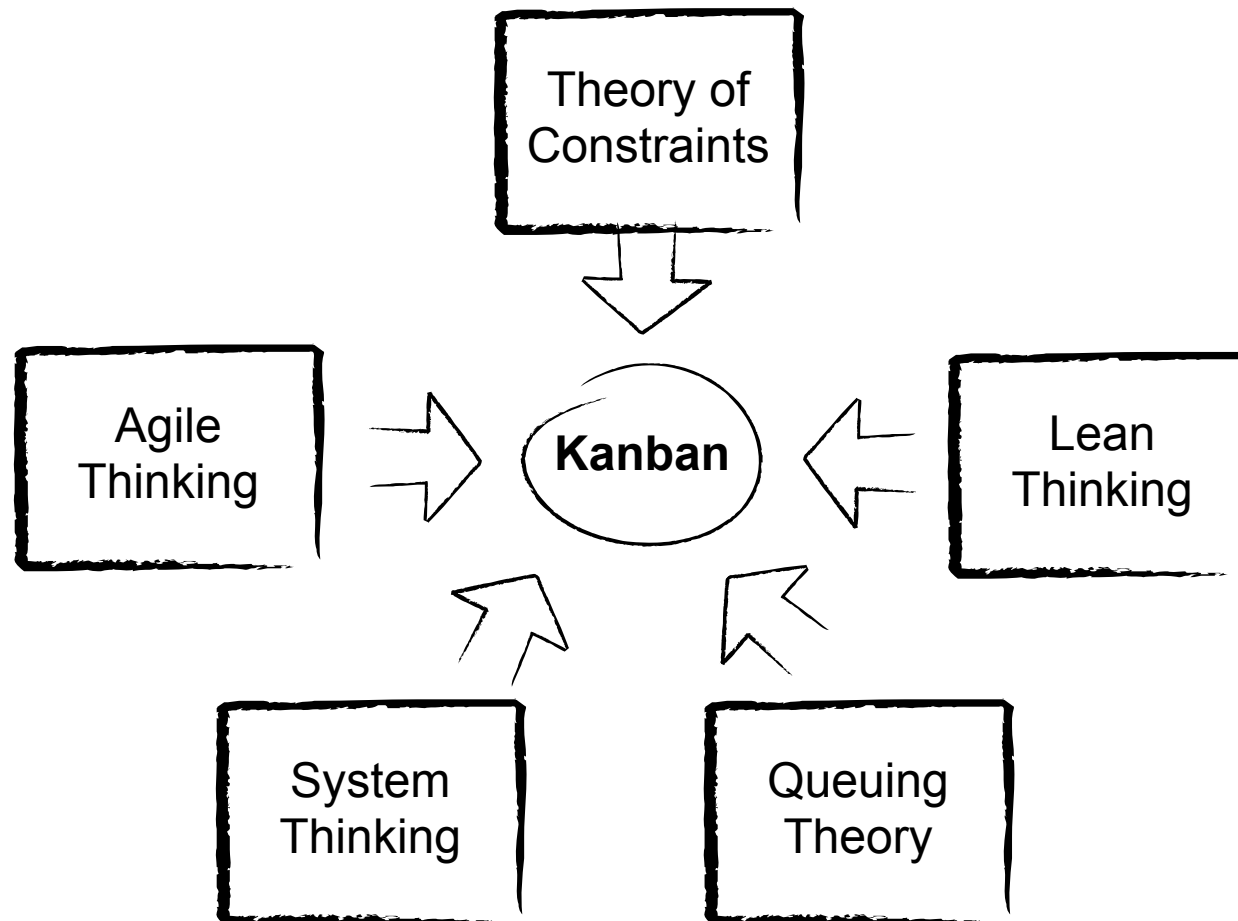


1. Balans brengen tussen vraag en aanbod
2. Zichtbaar maken van het te verrichten werk en knelpunten
3. Stimuleren samenwerking
4. Stimuleren van continue verbeteringen van het proces, het team, de kwaliteit van de dienstverlening
5. HAVE FUN!

Agile beheer met Kanban

De bouwblokken

5



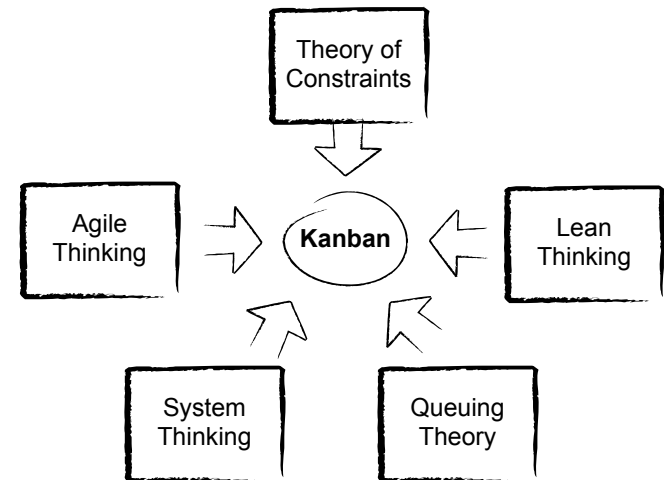
Agile beheer met Kanban

De bouwblokken – een uitleg

6

AGILE THINKING

- Agile Manifesto
- Definition of Done
- Multidisciplinaire team
- Rituals (daily stand-up & retro)
- Product owner



Agile Manifesto

Individuals and interactions over processes and tools
Working software over comprehensive documentation
Customer collaboration over contract negotiation
Responding to change over following a plan

Agile beheer met Kanban

De bouwblokken – een uitleg

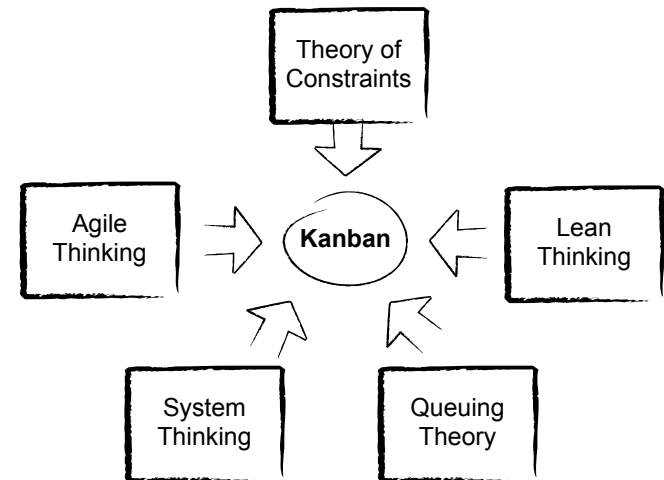
7

LEAN THINKING

- Value chain
- Elimination of waste
- Pull system
- Visual management
- Continuous improvement

THEORY OF CONSTRAINTS

- Leveraging processes and teams by being aware of their bottlenecks
- Capacity vs. Priority



QUEUING THEORY

- Managing the unpredictable nature of arrival times and tasks duration

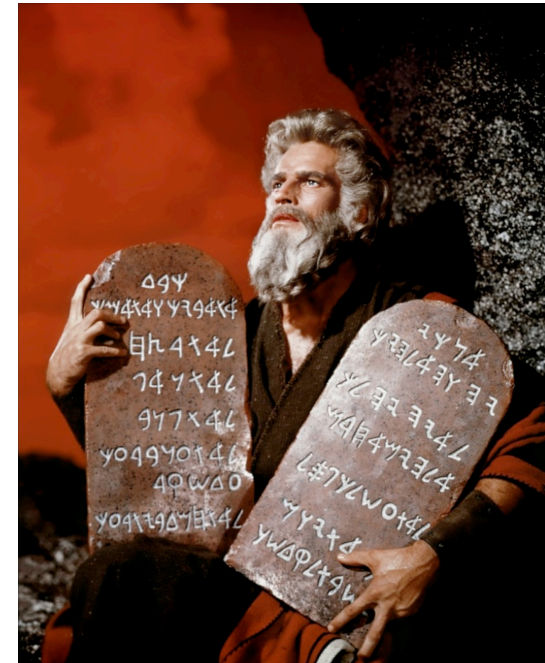
SYSTEM THINKING

- Holistic view of maintenance
- End-to-End

De Kanban principes

8

1. Begin met het proces dat er al is
2. Respecteer huidige rollen, taken en verantwoordelijkheden
3. Zorg voor incrementele verbetering (gedreven door het beheerteam zelf)
4. Moedig leiderschapsgedrag aan bij iedereen



De Kanban eigenschappen

9

1. Visualiseer het werk
2. Beperk Werk in Uitvoering
3. Beheer de werkstroom
4. Zorg voor expliciete regels
5. Implementeer een feedback mechanisme
6. Verbeter, verbeter, verbeter



© Blink Lane Consulting

Voorbeeld 1 – Simple ITIL proces voor incidenten, changes, RFS en problemen

BEHEER TEAM - Klant A											
VOORRAAD		Prio 1 & 2	ANALYSEREN		REPAREREN UITVOEREN BEANTWOORDEN		HERSTELLEN		CONTROLLEREN AFSTEMMEN		AFMELDEN
Backlog	Intake		W.I.P	Klaar	W.I.P	Klaar	W.I.P	Klaar	W.I.P	Klaar	Klaar
		Prio 3									
		Prio 4									
		Best Effort									

Voorbeeld 2 – Change en andere beheer activiteiten

BEHEER BORD - Klant B															
VOORRAAD	OP TE PAKKEN	ANALYSE		BOUW		SYSTEEM TESTEN		AFSTEMMEN / AKKOORD		TRANSPORT		NAWERK		AF!	
		W.I.P	KLAAR	W.I.P	KLAAR	W.I.P	KLAAR	W.I.P	KLAAR	W.I.P	KLAAR	W.I.P	KLAAR		
		HOLD		HOLD		HOLD		HOLD		HOLD		HOLD			
		ANALYSE		(Structureel) OPLOSSEN BEANTWOORDEN				AFSTEMMEN / AKKOORD							
		W.I.P	HOLD	KLAAR	W.I.P	HOLD	KLAAR	W.I.P	HOLD	KLAAR	W.I.P	HOLD	KLAAR		
														Prio 1 & 2	
														Prio 3	
														Prio 3	
														Prio 4	
														Prio 4	
														Best Effort	

Voorbeeld 3 – Scrumban

BEHEER TEAM - Klant C								
VOORRAAD		ANALYSEREN		REPAREREN UITVOEREN BEANTWOORDEN		HERSTELLEN		AFMELDEN
Backlog	Intake	W.I.P	Klaar	W.I.P	Klaar	W.I.P	Klaar	Klaar
Afhandeling - Kanban								
		Prio 1 & 2						
		Prio 3						
		Prio 4						
		Best Effort						
		Prio 5						
Afhandeling - Scrum								
		WORK IN PROGRESS						AFMELDEN
Sprint 1								
Sprint 2								

Voorbeeld – Prioriteit stellen o.b.v. SLA

13

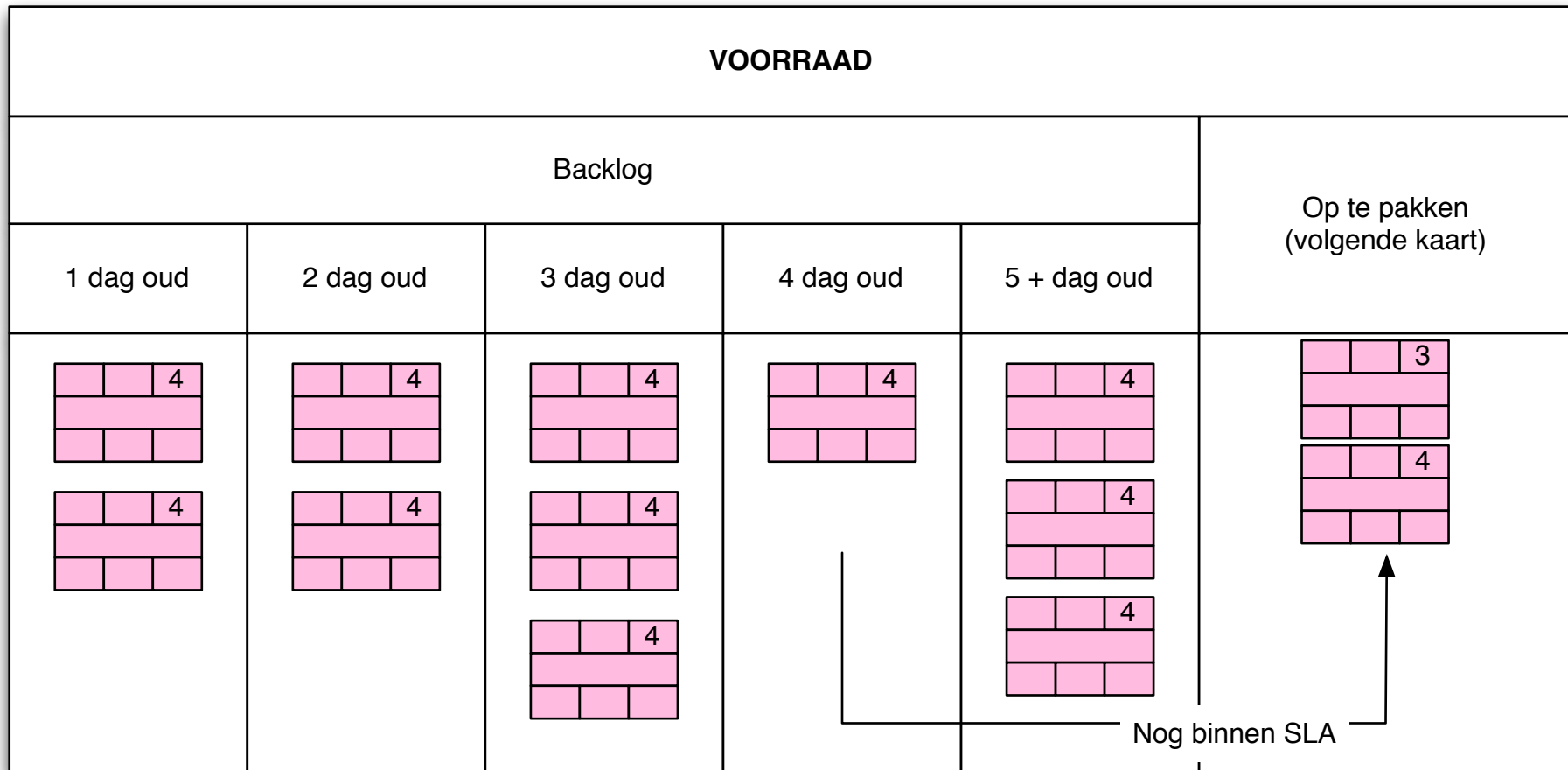


Foto impressies

14

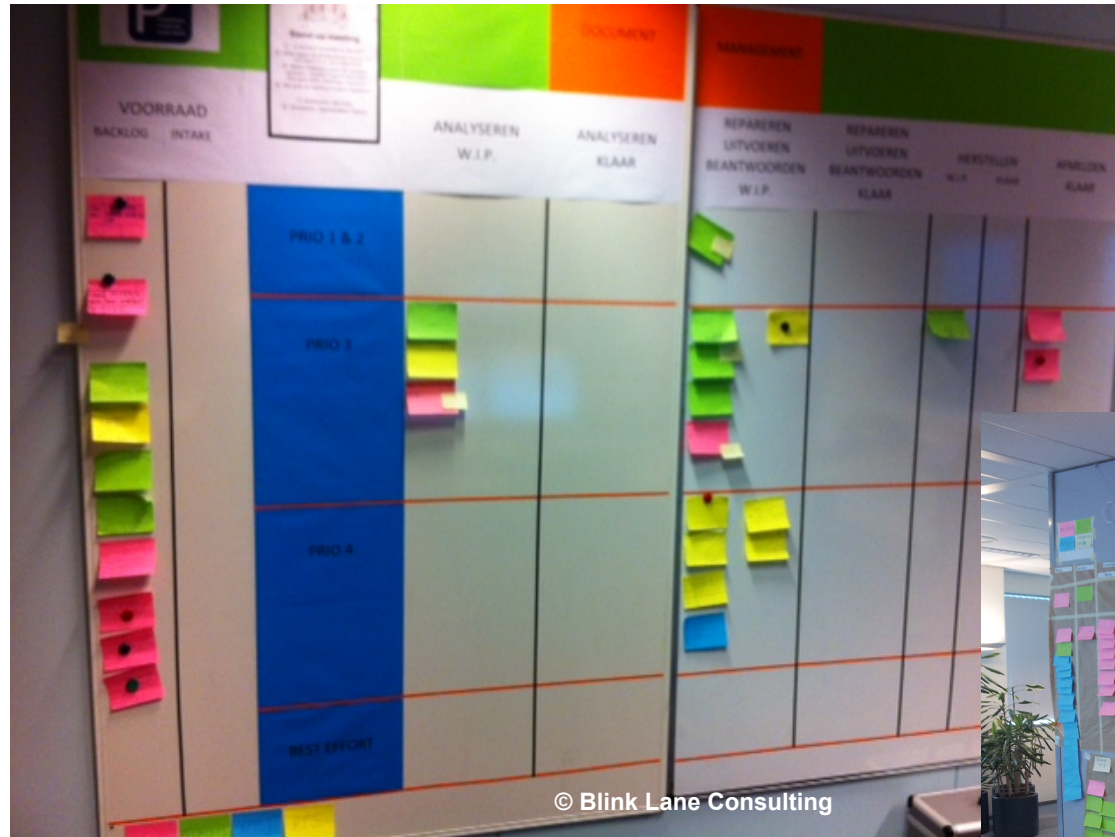
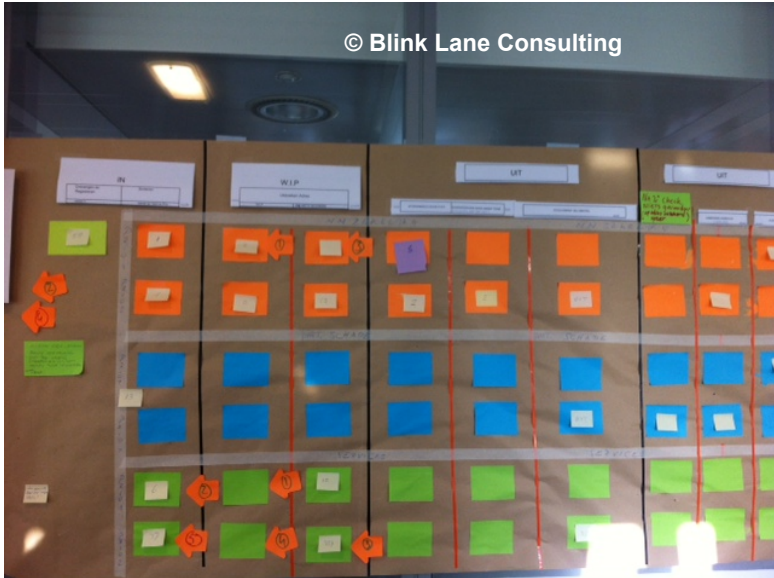


Foto impressies



Resultaten

16



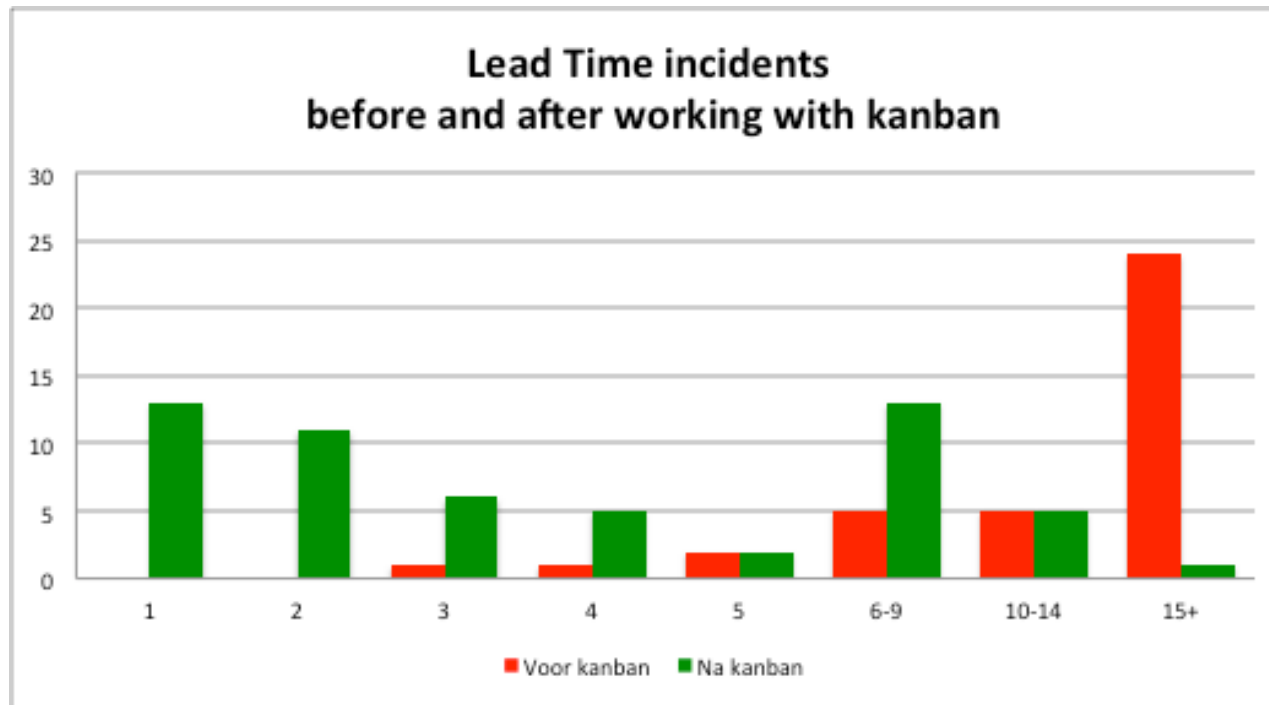
1. Beter inzicht in wat er speelt (van Druk, druk, druk naar In control)
2. Betere samenwerking en communicatie met klanten
3. Durven besluiten te nemen m.b.t. Prioriteit
4. Meer respect door zichtbaarheid / feedback

1. Beperken werk in uitvoering
2. Bewustwording bij management
3. Durven LEAN toe te passen



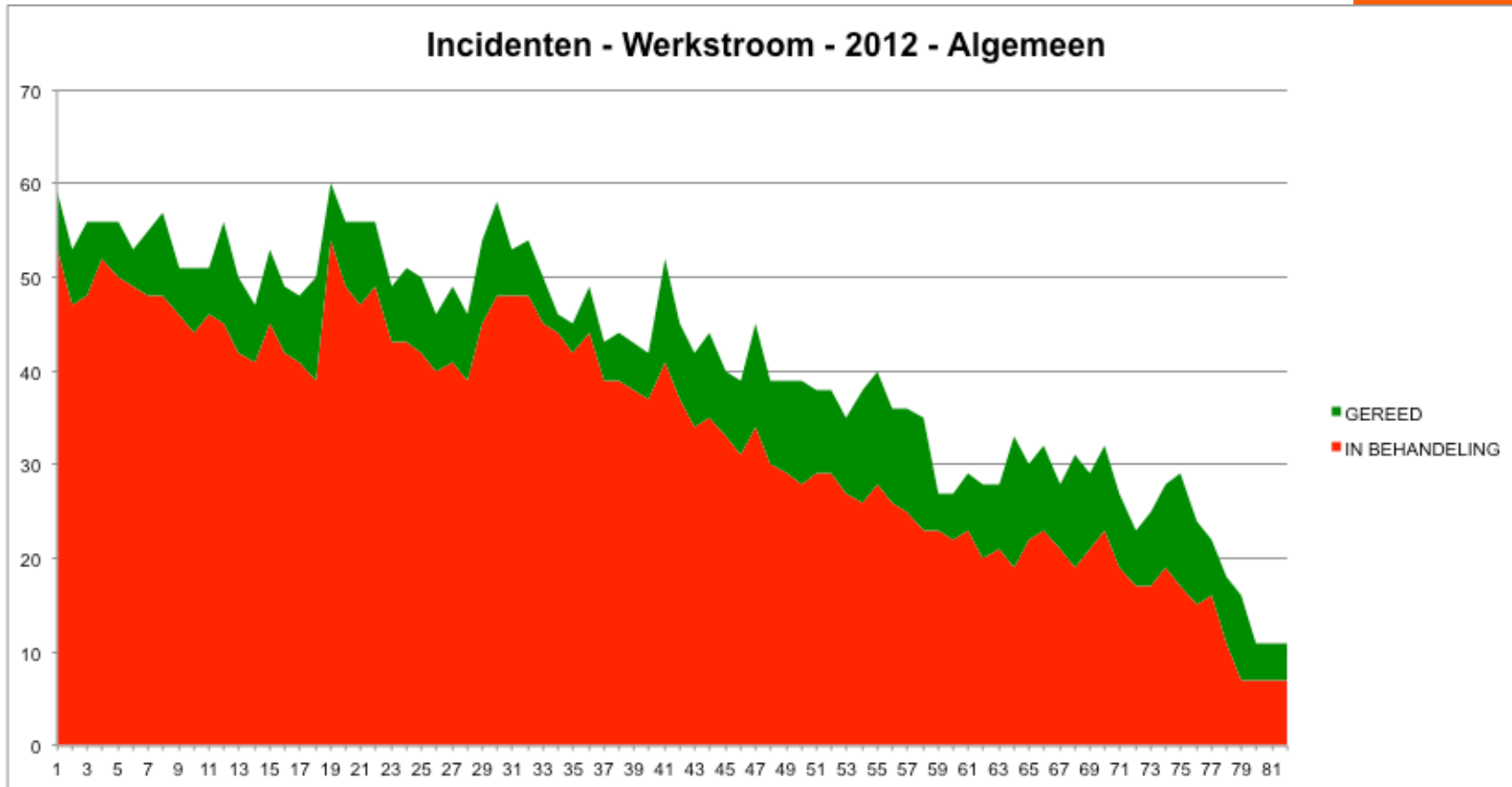
Feedback mechanisme

17



Feedback mechanisme

18



BlinkLane Consulting

Spaces Zuidas
Barbara Strozziiaan 201
1083 HN Amsterdam

Odile Moreau
odile.moreau@blinklane.com
06-14008065

