

Reiner Kühn (PMP, CSM)

# Service Klassen in Kanban

Limited WIP Society Karlsruhe, 18.07.2016



## Recap: Kanban Kerneigenschaften und Prinzipien

Die sechs Kerneigenschaften:	Zeigt sich in Form von...
Visualisiere den Fluss der Arbeit	Taskboard, Spalten
Begrenze die Menge der angefangenen Arbeit	WIP, WIP Limits
Miss und steuere den Fluss	Lead Time, Cycle Time
Mache die Regeln für den Prozess explizit	Definition of Done, Wer zieht welche Aufgabe als nächstes?, Spielregeln
Implementiere Feedbackschleifen	Retrospektiven, Dailies, Kennzahlen
Verwende Modelle, um Möglichkeiten für kollaborative Verbesserungen zu erkennen	Anwendung von PDCA-Zyklus, Engpasstheorie, Systemisches Denken,...

### Die vier Prinzipien:

Beginne dort, wo Du gerade bist.

Strebe inkrementelle und evolutionäre Veränderungen an.

Respektiere die bestehenden Rollen, Titel, Verantwortlichkeiten.

Leadership auf allen Ebenen.

# Service Klassen – Was ist das?

Cluster von Aufgaben mit gleichen oder ähnlichen...

- Bearbeitungsstrategien
- Dringlichkeiten
- Verzugskosten

# Wofür braucht man Service Klassen?

- Zum Gliedern der Aufgaben (Clustern)
- Um Behandlungsstrategien zu beschreiben
- Um Aufgaben zum richtigen Zeitpunkt einzuplanen – nicht zu früh und nicht zu spät
- Verzugskosten zu reduzieren
- Ein gemeinsames Verständnis zu haben
- ...

# Vier generische Service Klassen

- Standard
- Unbestimmbar – Intangible
- Festes Datum – Fixed Date
- Überholspur – Expedite

## Service Klasse: Standard

- Für die typische Arbeit
- Große Aufgaben können heruntergebrochen werden
- Bearbeitung: First In – First Out
- Priorisierung: Nach Business Value bzw. Verzugskosten.



## Service Class: Unbestimmt

- Aufgaben dieser Klasse lassen sich nicht nach Business Value oder Verzugskosten einordnen
  - Liefern meist keinen direkten, messbaren Mehrwert
  - Müssen aber trotzdem gemacht werden
  - Können sich sonst später auf die Überholspur begeben
- Bearbeitung: Wenn keine Aufgaben der Klassen Standard, Festes Datum oder Überholspur da sind, kann an ihnen gearbeitet werden.

## Service Klasse: Festes Datum – Fixed Date

- Wird verwendet für Aufgaben die vor oder zu einem bestimmten Zeitpunkt geliefert werden müssen.
- Bearbeitung: Aufgaben werden rechtzeitig mit einem kleinen Puffer eingeplant
  - Sie werden aber auch nicht früher begonnen!
- Priorisierung: Nach Business Value bzw. Verzugskosten



## Service Klasse: Überholspur - Expedite

- Wird verwendet für wirklich\* dringende Aufgaben.
- Visualisierung oft über eine eigene Zeile am Taskboard: Fast Lane
- Aufgaben dieser Klasse können die WIP Limits sprengen
- Bearbeitung: ASAP
  - Limitierung der gleichzeitig in Bearbeitung befindlichen Überholspur-Aufgaben auf 1.
- Priorisierung: Wird als nächstes begonnen sobald wieder freie Kapazität da ist bzw. begonnenen Arbeit wird unterbrochen

## Zu viele Aufgaben auf der Überholspur?

- Hebeln eine halbwegs vernünftige Planung aus.
- Kommen in den meisten Fällen von fehlendem Vertrauen in die Lieferzuverlässigkeit des Teams
  - Alles wird auf die Überholspur eskaliert
  - Das Team muss an der Lieferzuverlässigkeit arbeiten

# Visualisierung

- Für die verschiedenen Service Klassen sollten eindeutige Codierungen (Farbe, Form,...) verwendet werden
- Manche Service Klassen benötigen zusätzliche Informationen gut sichtbar auf dem Ticket
  - Liefertermin
  - Verzugskosten
  - Business Value
- Am Task Board eine eigene Zeile für die Überholspur

# Weitere Service Klassen?

- Man kann auch eigene Service Klassen definieren
  - Hier gilt die Regel: Weniger ist mehr!
  - Erfassen von Kennzahlen

# Kennzahlen

- Mengen:
  - Incoming
  - Outgoing
  
- Durchlaufzeit
  - Gesamt
  - Je Service Klasse

# Contact

**Reiner Kühn**

reiner.kuehn@1und1.de

info@reiner-kuehn.de

www.reiner-kuehn.de



@reinerkuehn



# Nächstes Treffen

Dienstag, 22.09.2016, 18:30

Thema?

Wo?

Vielleicht bei Dir???

Wir suchen zur Abwechslung andere Locations.

# Tipps

- <http://www.dennisstevens.com/2010/06/14/kanban-what-are-classes-of-service-and-why-should-you-care/>

