KERYON

Jean-Luc COSSI

RÉDUIRE LES FAUSSES ANOMALIES DE 20%:
du PDCA au Lean Testing

AGENDA

1. RÉSOLUTION DE PROBLÈME

2. RÉSULTAT SUR L'ÉQUIPE

3. MISE EN ŒUVRE DE LA METHODE

UN MANAGER CHANGE D'APPROCHE

- Retrouver du sens au travail
- Restaurer l'esprit d'initiative
- Progresser au fil des projets
- Améliorer la performance

Prendre le chemin du Lean Management avec une équipe de Test et Validation

LE CONTEXTE

EQUIPE

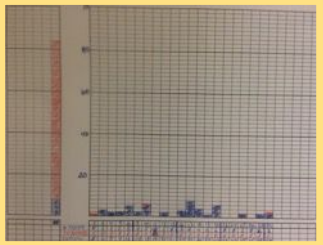
- Testeurs dédiés
- Tests manuels
- Réception de versions après développement
- Application Web

ROADMAP LEAN

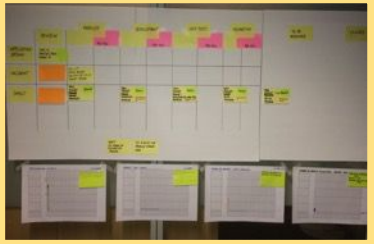
1. Voir le flux des tests
2. Rendre visible la performance
3. Résoudre les problèmes un par un

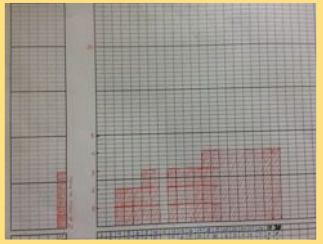
VOIR ET RESOUDRE LES PROBLEMES

Management visuel



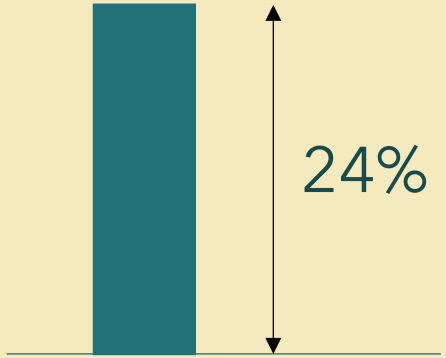
Indicateurs de performance





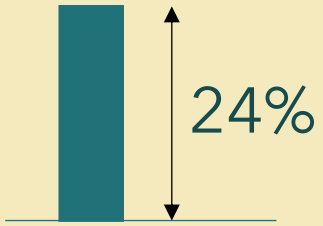
L'environnement visuel permet de découvrir des « problèmes » dont les fausses anomalies

Focus sur les fausses anomalies



Anomalies déclarées mais qui en réalité n'en sont pas !

PDCA : PLAN



Poser le Problème

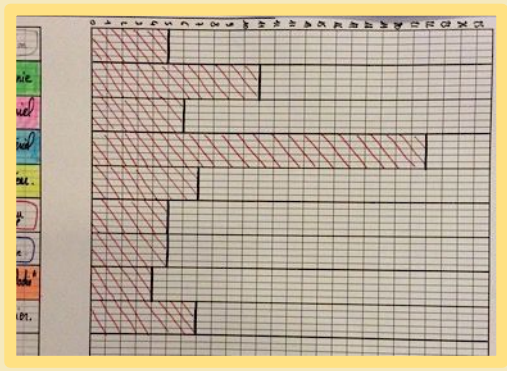
Rechercher les causes racines

Formuler des idées, planifier leur mise en œuvre

CLÉS D'OBSERVATION DES ANOMALIES

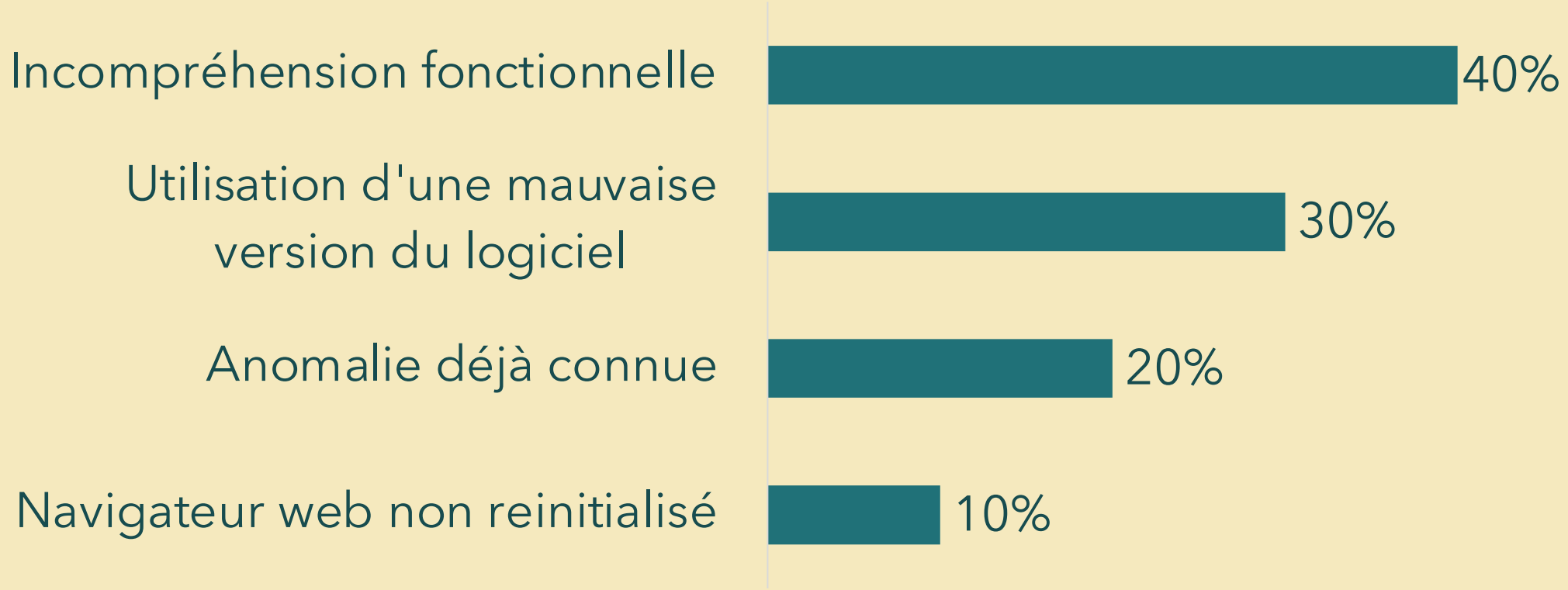
1. Voir les causes racines

2. Aller jusqu'au geste du testeur



3. Organiser par récurrence

HYPOTHÈSES DE CAUSES



Contexte: test d’une application web

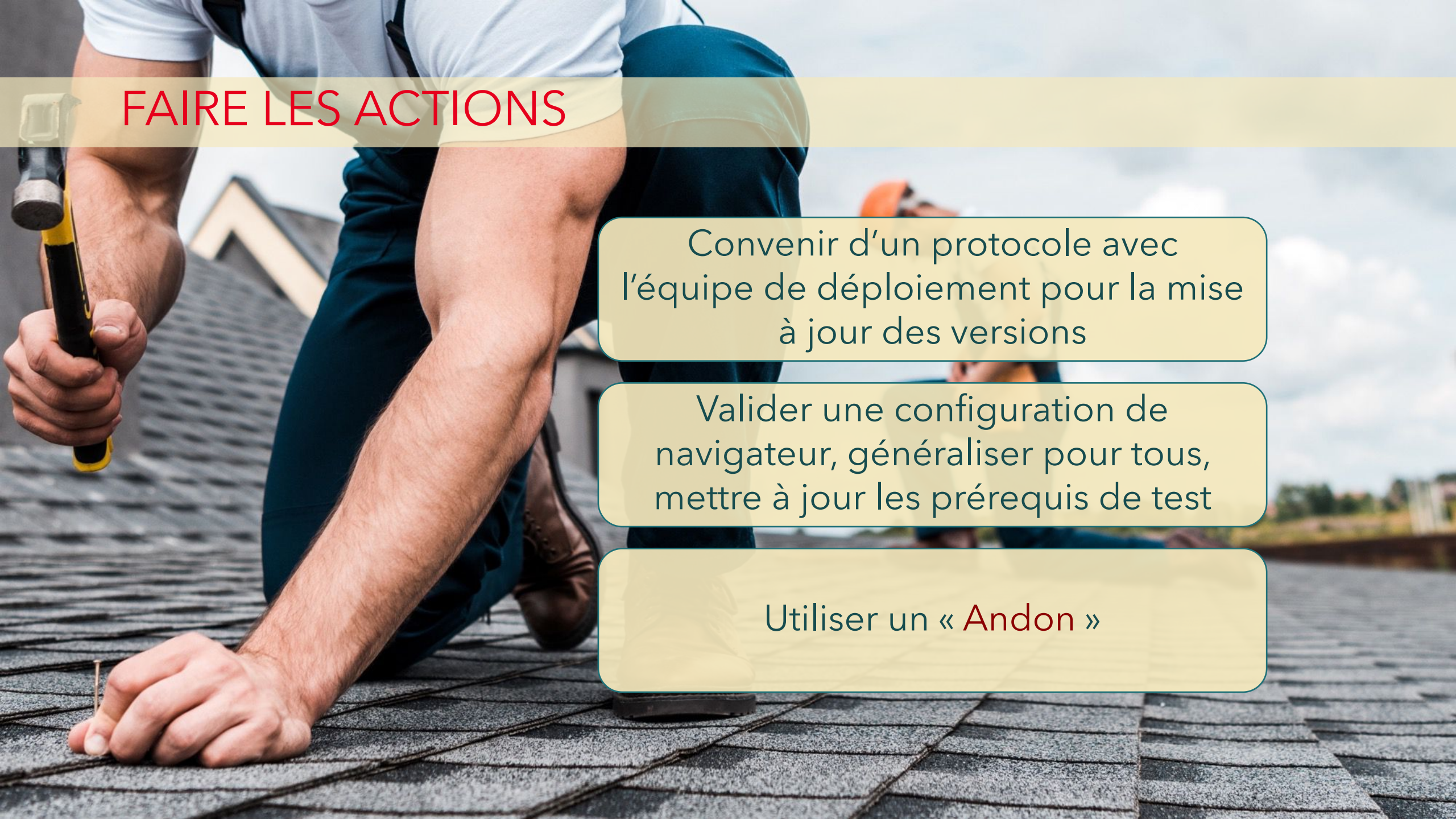
EN ALLANT VERS LES CAUSES RACINES

Incompréhension fonctionnelle	Défaut de connaissances fonctionnelles
Utilisation d'une mauvaise version	Pas au courant des nouvelles versions, ne vérifie pas
Anomalie déjà connue	Silos, organisation du travail non adaptée
Navigateur web non réinitialisé	Usage non connu de tous les testeurs

PDCA : DO

Mettre en œuvre le plan le plus rapidement possible et avec prudence

FAIRE LES ACTIONS



Convenir d'un protocole avec l'équipe de déploiement pour la mise à jour des versions

Valider une configuration de navigateur, généraliser pour tous, mettre à jour les prérequis de test

Utiliser un « Andon »

UN « ANDON » DE TESTEURS

Dès qu'un testeur a un doute fonctionnel ou technique, il le signale.

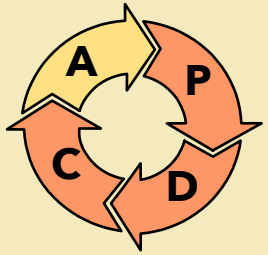
Un expert vient de suite le voir à son poste, pour débloquer la situation.

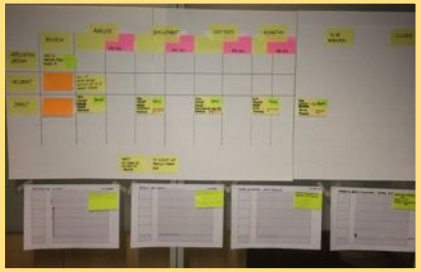
PDCA : CHECK

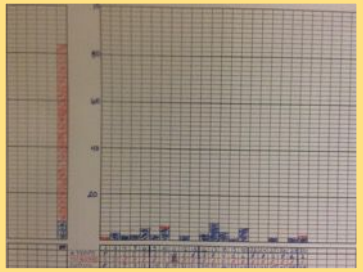
Mesurer les effets de la mise en œuvre et les comparer à la cible ou à la prédiction

LE RÉSULTAT SUR LA PERFORMANCE

Environnement visuel

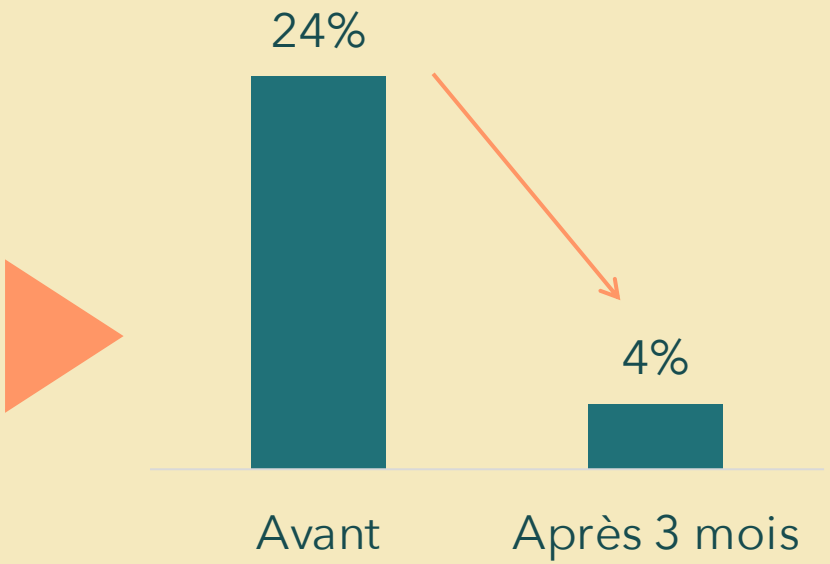






Management visuel

Indicateurs de performance



Le « andon » a permis de résoudre les blocages de façon dynamique. Il a aussi mis en lumière les défauts de compétences fonctionnelles de plusieurs testeurs.

PDCA : ACT

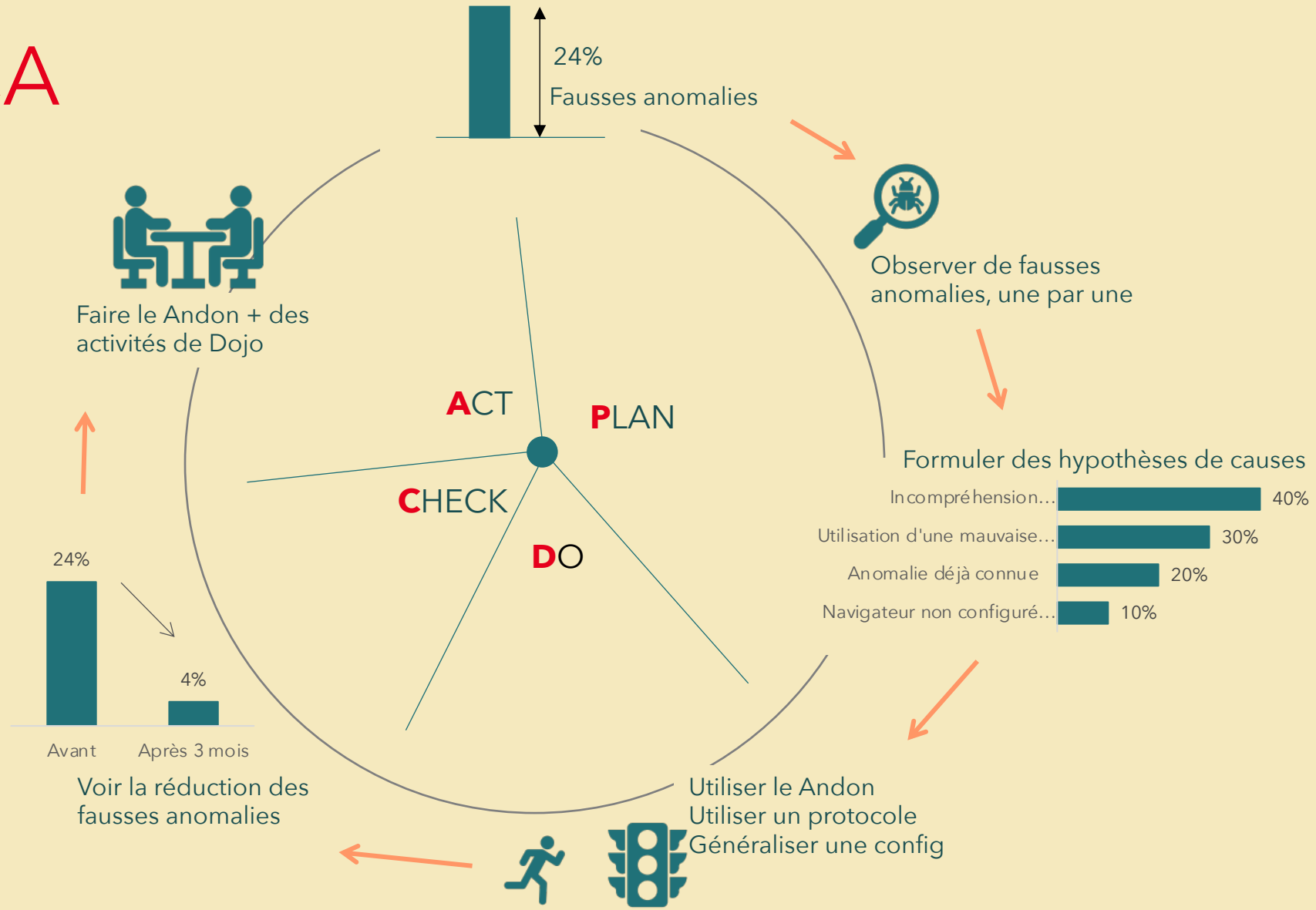
Identifier ce qui a fonctionné

Pérenniser la nouvelle solution

On établit un nouveau processus, solution ou système comme standard, si les résultats sont satisfaisants

DÉSORMAIS, RAJOUTER LE DOJO !

LE PDCA

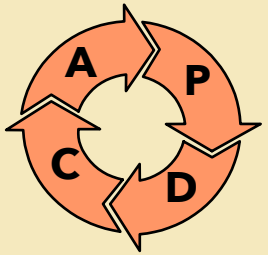

24%
Fausses anomalies
Observer de fausses anomalies, une par une
Formuler des hypothèses de causes
Incompréhension…
40%
Utilisation d'une mauvaise…
30%
Anomalie déjà connue
20%
Navigateur non configuré…
10%
PLAN
DO
CHECK
ACT
Utiliser le Andon
Utiliser un protocole
Généraliser une config
Voir la réduction des fausses anomalies
24%
4%
Avant
Après 3 mois
Faire le Andon + des activités de Dojo

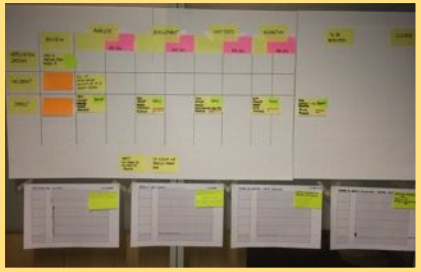
Lorsqu’il est bien mis en œuvre, le PDCA donne des résultats extraordinaires !

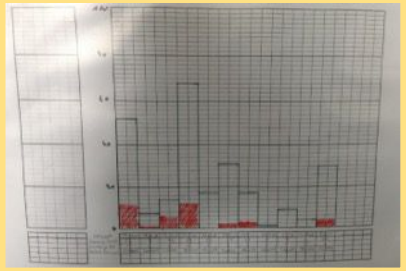
EXEMPLE: RÉDUIRE LE TAUX DE CORRECTIFS KO DE 13%

#Exemple 2

Environnement visuel

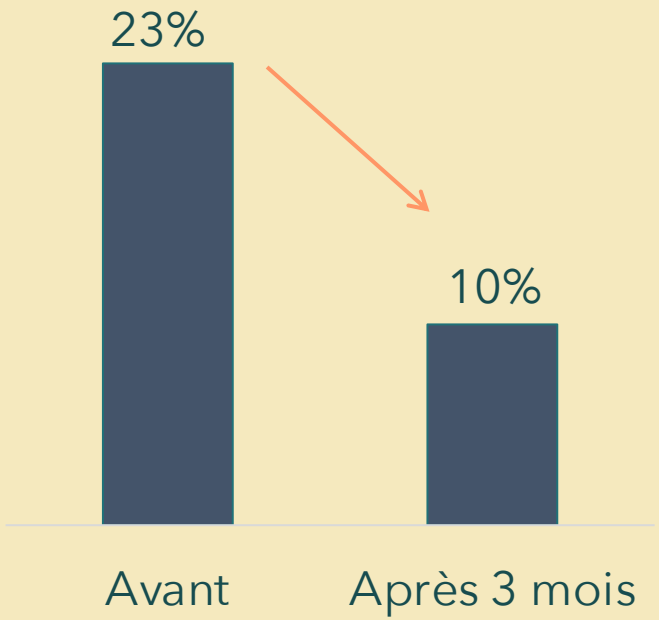






Management visuel

Indicateurs de performance

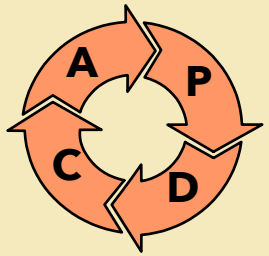


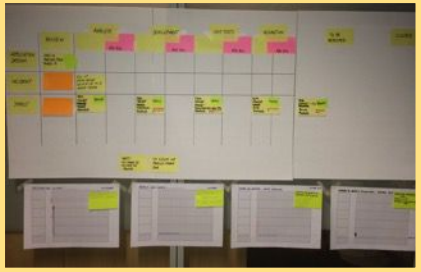
- Mise en place d'un mur de la qualité avant livraison des correctifs.
- Proposition d'un standard de rédaction des anomalies.

EXEMPLE: RÉDUIRE LE TAUX D'ANOMALIES DE 14%

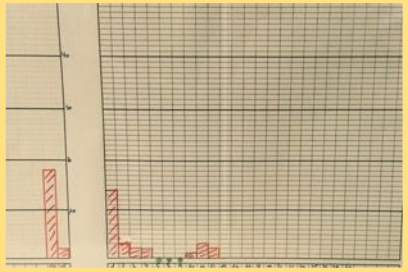
#Exemple 3

Environnement visuel

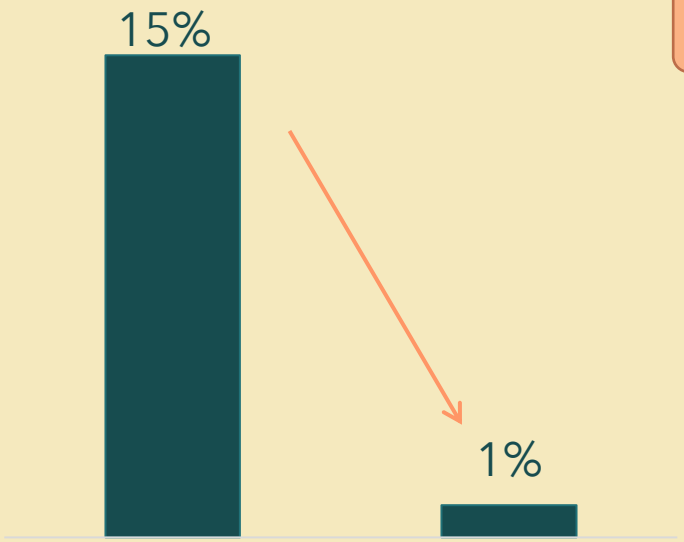




Management visuel



Indicateurs de performance

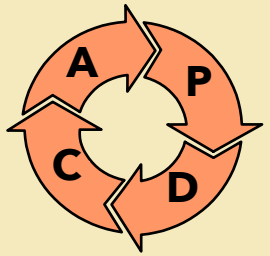


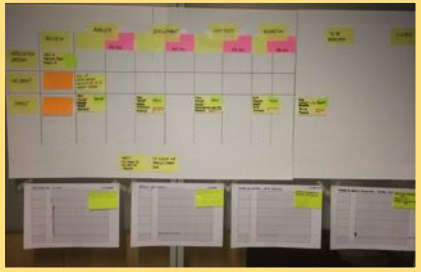
- Revue des tests de régression par un référent fonctionnel.
- Enrichissement systématique des tests après anomalies client.

EXEMPLE: AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ DE +24%

#Exemple 4

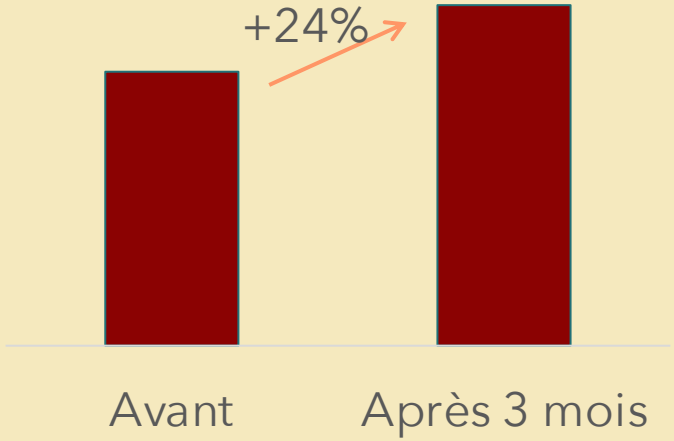
Environnement visuel





Management visuel

Indicateurs de performance



- Mise en place du « andon ».
- Elimination des interruptions que subissent les testeurs.

Testeurs dans les télécoms

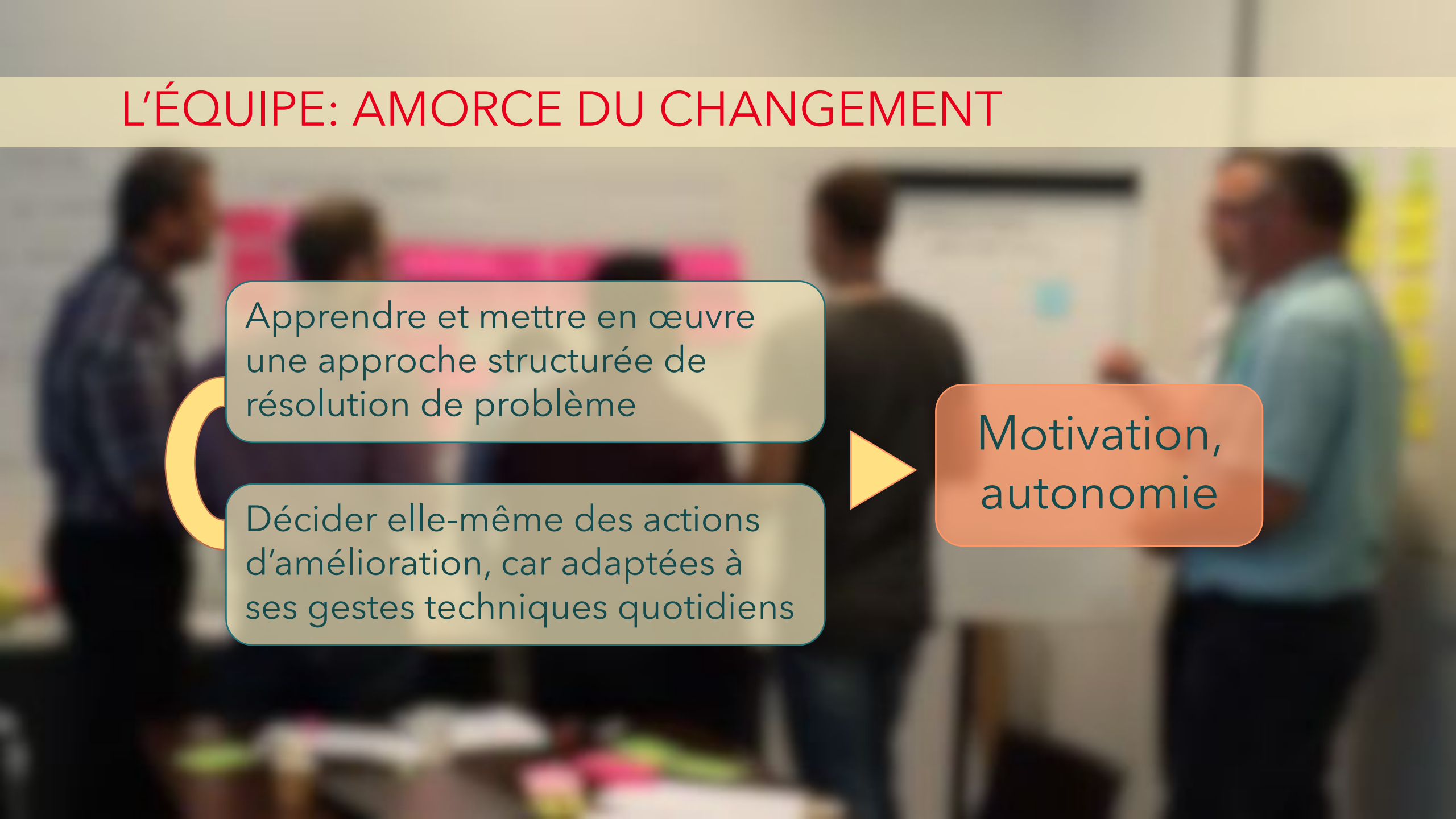
AGENDA

1. RÉSOLUTION DE PROBLÈME

2. RÉSULTAT SUR L'ÉQUIPE

3. MISE EN ŒUVRE DE LA METHODE

L'ÉQUIPE: AMORCE DU CHANGEMENT



L'APPORT INDISPENSABLE DU MANAGEMENT

Apporter son soutien

- Montrer son intérêt
- Laisser expérimenter
- Exhorter à la méthode

Venir voir sur le terrain

- Challenger, aligner
- Célébrer les succès
- Engager par son discours

LE RÉSULTAT SUR L'ÉQUIPE

- Voir ses efforts accompagnés et reconnus
- Visualiser et partager son progrès
- Retrouver du sens dans son travail

→ Implication

→ Autonomie

→ Engagement

LE LEAN TESTING

Structurer l'amélioration autour de pratiques Lean

- Voir le flux des tests sur un management visuel
- Rendre visible la performance pour s'améliorer
- Développer une capacité à trouver les défauts - expérimenter

- Définir une admissibilité de l'objet à tester
- Pratiquer des activités de Dojo entre testeurs
- Pratiquer le Andon
- Traiter les causes de défauts dans un PDCA

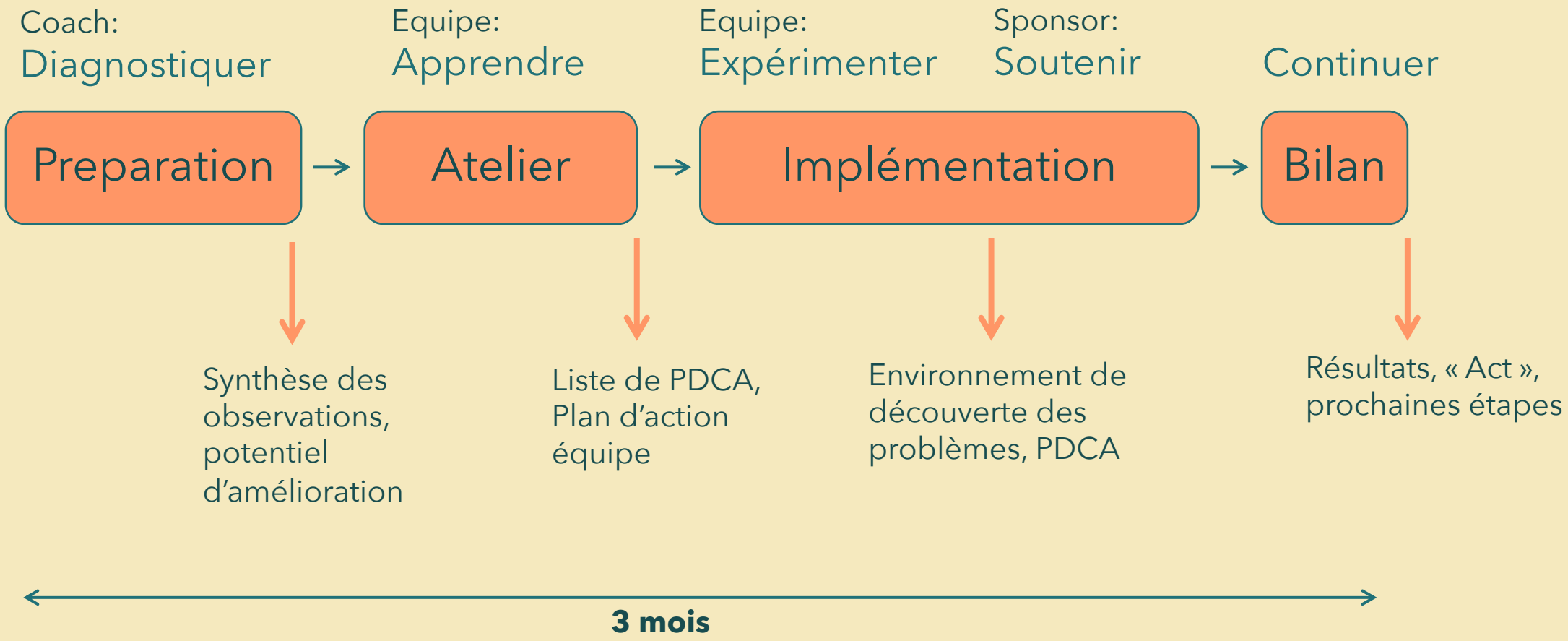
AGENDA

1. RÉSOLUTION DE PROBLÈME

2. RÉSULTAT SUR L'ÉQUIPE

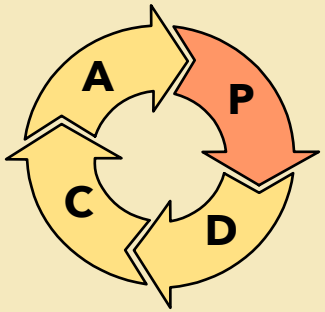
3. MISE EN ŒUVRE DE LA METHODE

CONDUIRE MON PROJET D'AMÉLIORATION



DIAGNOSTIQUER

Préparation

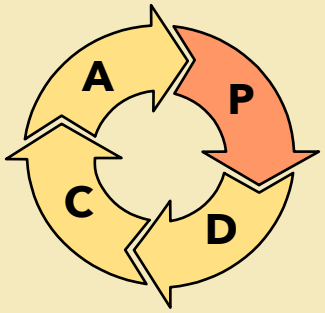


Observation des activités pour identifier les problèmes et les gisements d'amélioration

- Recueillir la Voix du client, définir les indicateurs
- Identifier les leviers d'amélioration
- Concevoir le modèle économique

L'ÉQUIPE OBSERVE SA PROPRE ACTIVITÉ

Atelier

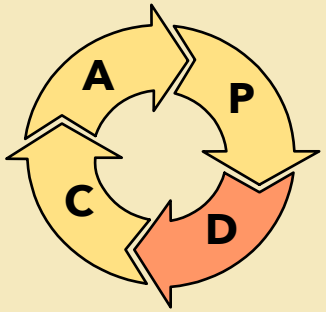


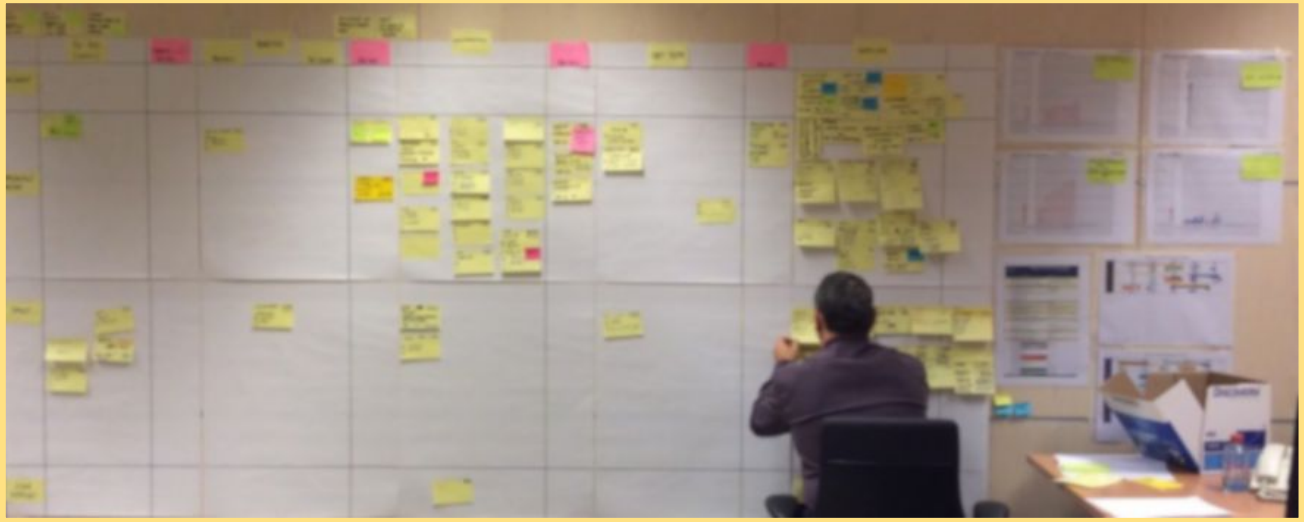
Pendant 3 jours, des membres d'équipe apprennent des techniques Lean et posent une nouvelle perspective sur leur travail.

Ils décident ensemble de changements.

CONCRÉTISER DES AMÉLIORATIONS

Implémentation

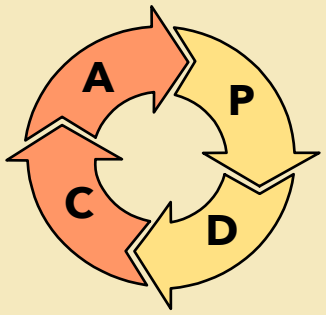


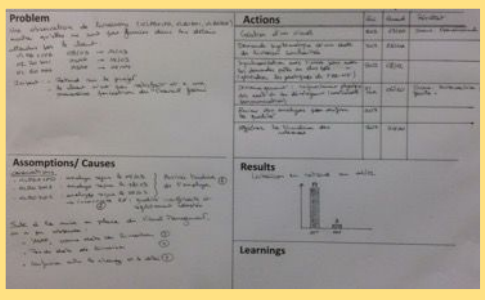


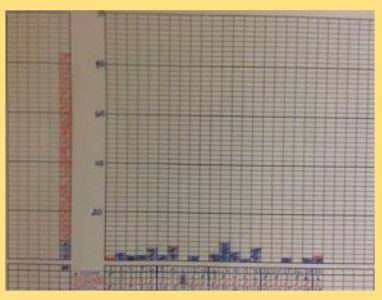
- Visualiser le flux des tests et tâches
- Voir et comprendre la performance
- Utiliser des outils du Lean (VoC, Bac rouge, Andon, Standards)
- Mettre en œuvre le PDCA, pérenniser

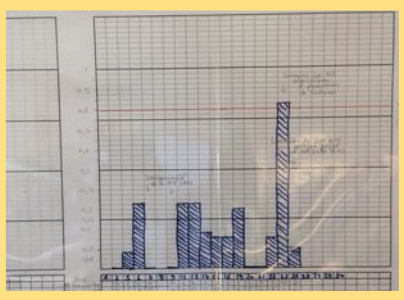
AMÉLIORATION CONTINUE

Bilan









C’est un point d’étape sur le chemin de l’apprentissage

- Synthèse des PDCA et des résultats
- Alignement avec le sponsor
- Prochaines étapes, nouvelles pistes pour continuer à satisfaire le client

MES CLÉS POUR RÉUSSIR

Management

Voir, dialoguer sur des faits identifiés lors des visites, matérialiser son soutien

Tout le monde

Volonté d'apprendre
Constance
Bienveillance
Attitude constructive

MERCI !

Jean-Luc COSSI

Coach Lean & Agile

jlco@keryon.co

https://keryon.consulting