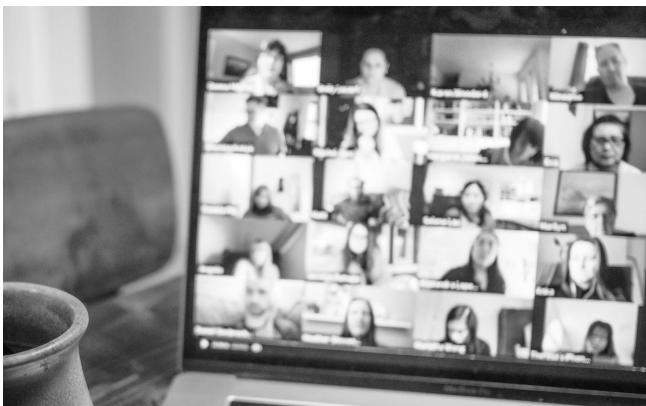




Onboarding

WTT

Desenvolvido em 2023
@ Wunderman Thompson Technology



Agenda

1

Breve contexto

-

Eu

Trabalho

Equipe

2

Onboarding WTT

-

Liderança & Design Ops

Metodologia

Aplicação

3

Fechamento

-

Skills

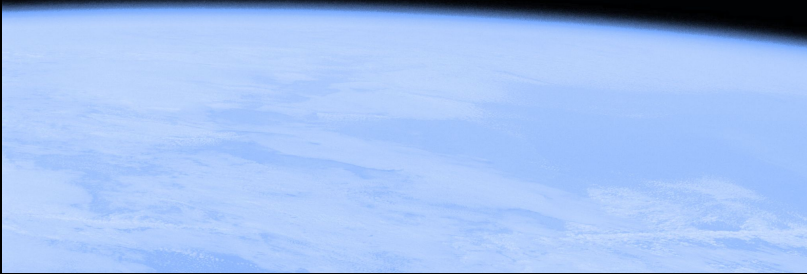
Desafios

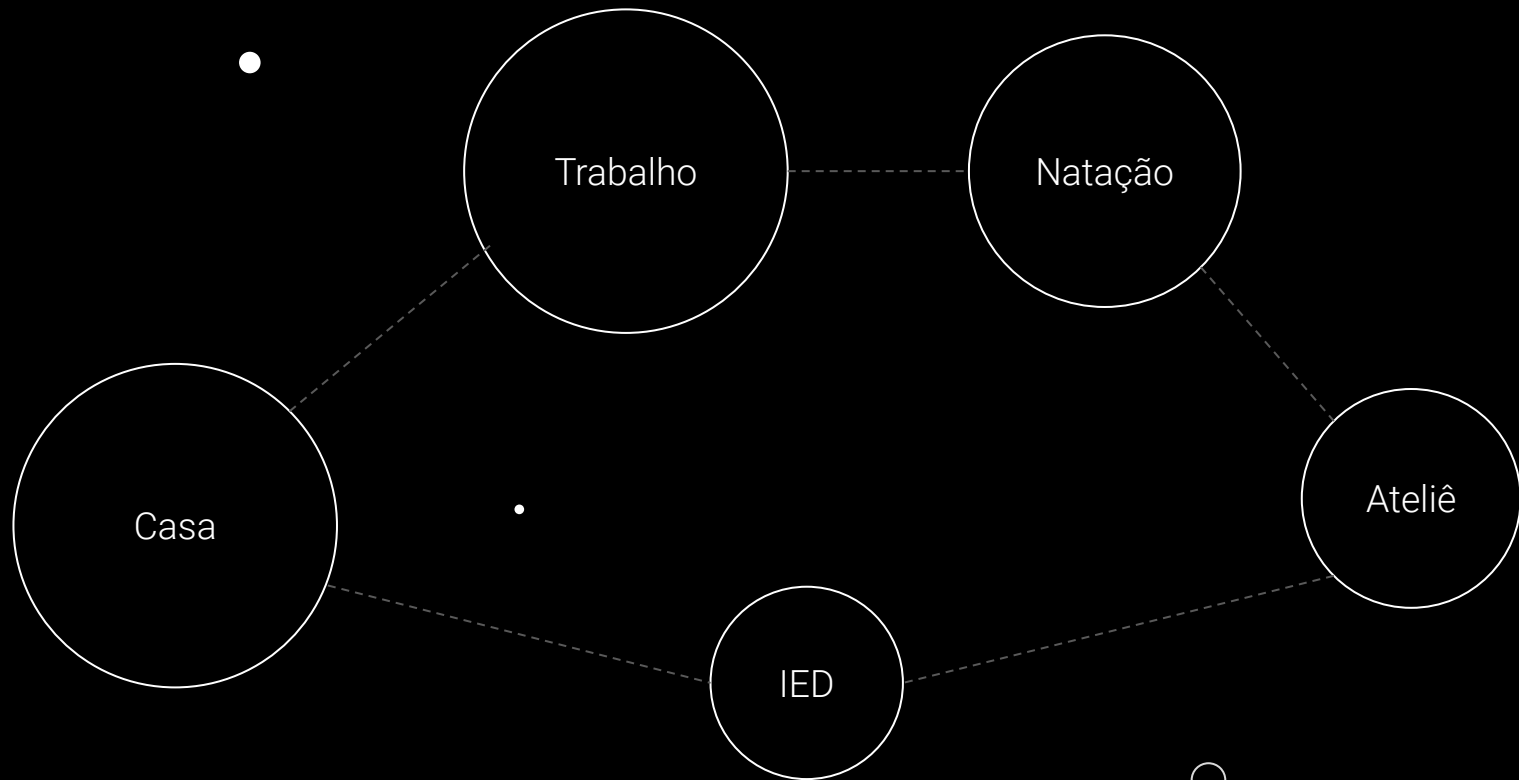
Aprendizados

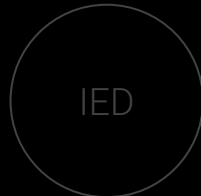


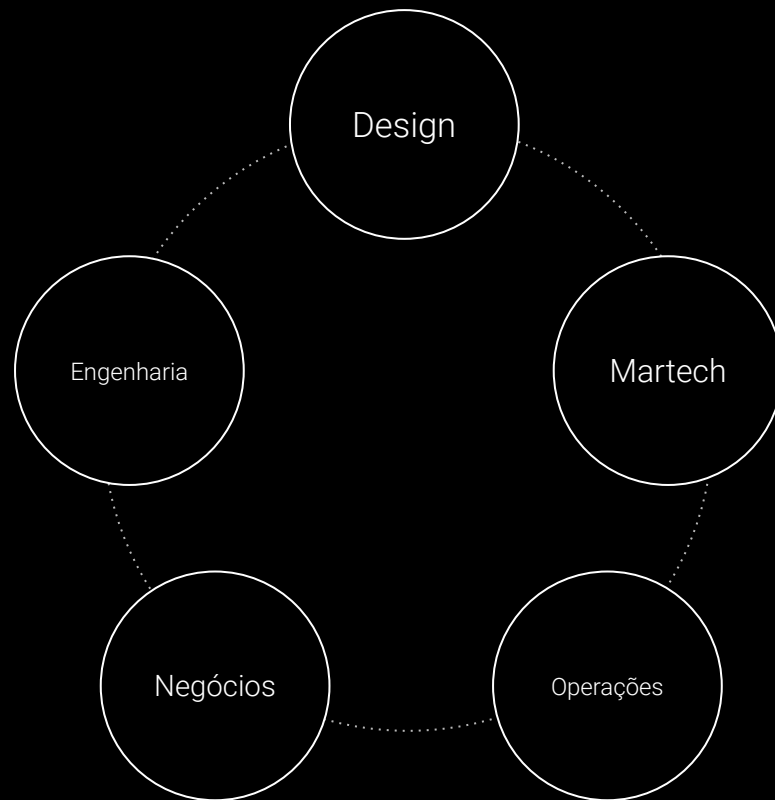
1

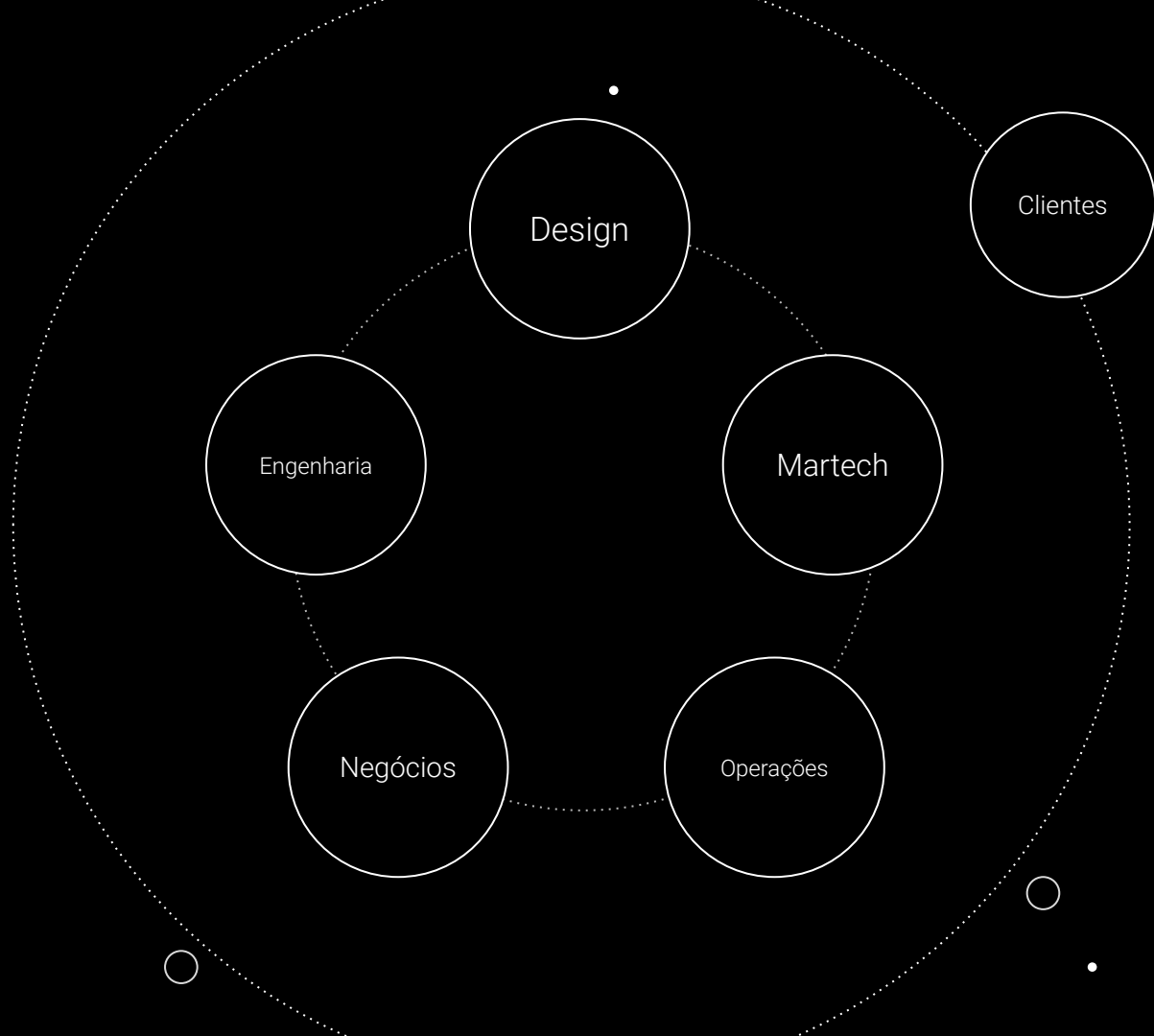
Breve contexto

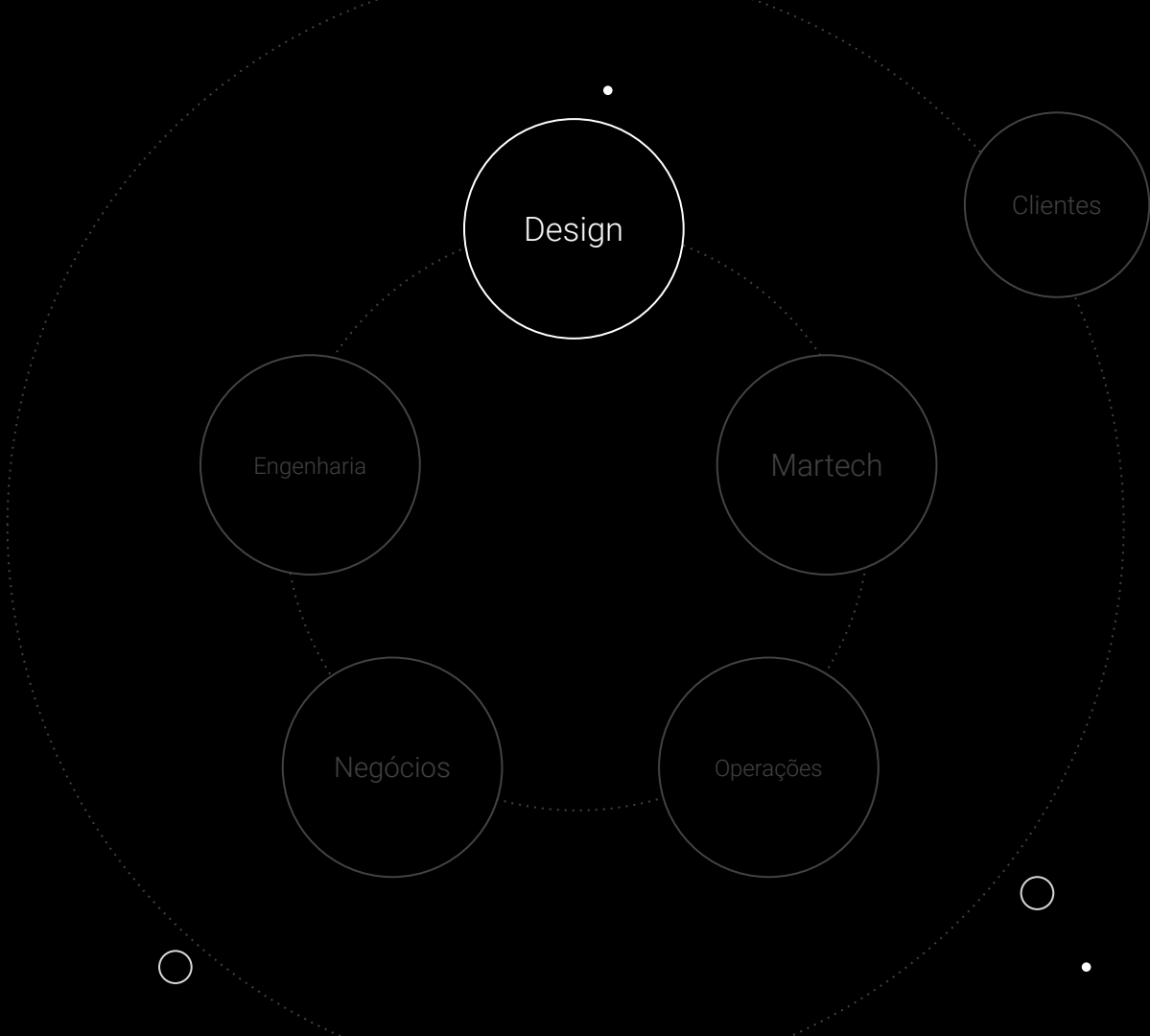


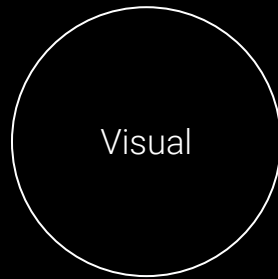


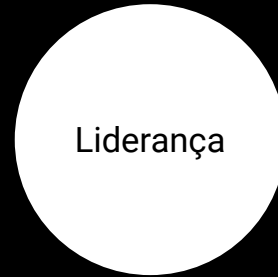
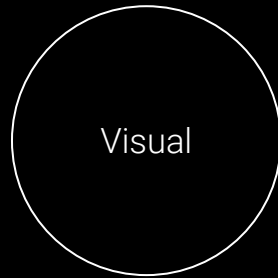














Metas

Metas design



- 1** Estreitar relações com a área de projetos
- 2** Se aproximar da área de Martech
- 3** Ampliar o escopo das Talks
- 4** Empoderar o time e subir a barra
- 5** Organizar e reforçar a iniciativa de Ops

Metas design



- 1 Estreitar relações com a área de projetos
- 2 Se aproximar da área de Martech
- 3 Ampliar o escopo das Talks
- 4 Empoderar o time e subir a barra
- 5** Organizar e reforçar a iniciativa de Ops



Imersão > **Análise** > **Consolidação** > **Ideação**

O que:

Pesquisa com o time por meio de formulário

Objetivo:

Mapear dores e oportunidades de evolução para desenhar um processo de trabalho uniforme, para melhorar a qualidade das entregas e bem estar do time.

Imersão > Análise > Consolidação > Ideação

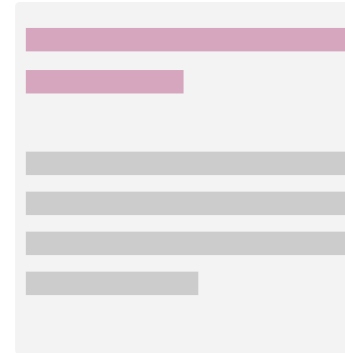
Ferramentas



Processos



Percepções



- _ 03 formulários enviados para o time
- _ Questões abertas
- _ +/- 20 respostas por formulário
- _ Resultados compartilhados com o time ao final de cada ciclo

workshop de ideação com a liderança de design

Report de complexidade de task, para entender o que a pessoa achou de fazer a task e como poderia ser mais desafiadora,

Vale trazer operações e levantar com eles a padronização dos fluxos e informações. Aqui vale a gente, liderança de design, elencar esses pontos e conversarmos com o time de operações, talvez uma palestra ou talk deles para o time de design ajude.

Podemos também desenvolver desafios internos para o desenvolvimento de talentos, de acordo com a disponibilidade de p

Tarefa para o time de projeto. Precisamos apresentar nossos processos de trabalho para o cliente no início dos projetos.

Os processos de trabalho são apresentados para os clientes e com frequência reforçados nas reuniões parciais. Acredito que existe a possibilidade do cliente não entender como o seu envolvimento além do processo impacta nisso, ou como se encaixar dentro do nosso processo, o que talvez deveria ser melhor trabalhado no onboarding do cliente. Ou o cliente não se importa.

Vale trazer operações e levantar com eles a padronização dos fluxos e informações. Aqui vale a gente, liderança de design, elencar esses pontos e conversarmos com o time de operações, talvez uma palestra ou talk deles para o time de design ajude.

Definição de uso de ferramentas nas propostas comerciais,

O time pode não aceitar demandas sem briefing e cabe ao Coordenador de Projetos a responsabilidade que as informações estejam em dia com o cronograma.

Modelo de briefing;

Se for uma situação inexorável, o designer deve registrar no Jira/ Teamwork quais informações essenciais estão faltando e como a

Difícil mudar as tasks que vem de clientes, um caminho possível talvez

A ação aqui é tentar influenciar o cliente apresentando vantagens de outras ferramentas e lidar com o que eles tiverem versus o que usamos preferencialmente. Essa mudança está fora do nosso campo de influência direta, mas acionando o time de operações talvez possamos encontrar alguns caminhos criativos.

Criação de documentação padrão de handoff;

Seria legal se fizessemos uma especificação do componente no Figma, e documentasse no Zeplin.

Geração de documentação padrão.

Depende de pessoa pra pessoa. Tem pessoas que aprendem melhor e se

Definir esse processo de fluxo, treinar as equipes, combinar o jogo de operações, que vai escalar, padronizar, cobrar o processo e todos, até mesmo o design.

Podemos incluir isso no modelo de briefing ou desde que haja uma boa descrição do esperado.

Podemos trabalhar em um formulário ou documento de briefing padrão com todas as informações necessárias para executar a demanda ou pelo menos para o entendimento da mesma, compartilhar com os Coordenadores de Projeto, POs e responsáveis e cobrar o uso do mesmo.

Importante conversar sobre este problema com a coordenadora ou líder técnico para que possam vir a reorganizar a alocação do time, de forma evitar a fadiga mental que certos projetos podem causar.

cada post it
1 ideia

Report de complexidade de task, para entender o

que a
fazer a
poderi
desafi

Treinamento de powerpoint para o time de visual;

Vale trazer operações e levantar com eles a padronização dos fluxos e informações. Aqui vale a gente, liderança de design, elencar esses pontos e conversarmos com o time de operações, na palestra ou para o time de ajuda.

Treinamentos de Power Point para todos e entendermos que ferramentas são caminhos para o design, não seu fim. Difícilmente isso vai mudar em curto ou médio prazo e mesmo dentro de casa o PPT é mais democrático que outras ferramentas.

de não aceitar is sem briefing e Coordenador de a babilidade que as informações estejam em dia com o cronograma.

Definição de uso de ferramentas nas propostas comerciais,

Se for uma situação inexistente, o designer deve registrar no Jira/ Teamwork quais informações essenciais estão faltando e como a

de template no Figma para criação de conteúdo; a na vez que ações

Difícil mudar as tasks que vem de clientes, um caminho

se in
É importante que friseamos que os Coordenadores estão disponíveis para ajudar no caminho e são grandes aliados. Ainda, é importante continuarmos com as reuniões recorrentes com o nível sênior, insistindo que acolham e mentorem perfis júniores pois faz parte do que é esperado do cargo.

Depende de pessoa pra pessoa. Tem pessoas que aprendem melhor e se

ação de documentação de handoff;

Definir esse processo de fluxo, treinar as equipes para combinar o jogo de operações, que vai escalar, padronizar e cobrar o processo todos, até mesmo o design.

Podemos incluir isso no modelo de briefing ou desde a boa descrição do esperado.

Evoluir e acompanhar status da compra do produto.

Vale trazer operações e levantar com eles a padronização dos fluxos e informações. Aqui vale a gente, liderança de design, elencar esses pontos e conversarmos com o time de operações, talvez uma palestra ou talk deles para o time de design ajude.

Fluxo de comunicação para reforçar a importância do Sharepoint

Embaixadores do sharepoint nos projetos (ser responsável não só pela entrega técnica, mas também por questões de processo)

Sempre documento tanto no Sharepoint interno como também no Jira, este é importante pois o cliente acesso por ele.

Figma/FigJam for the win! Desta forma, produto e conteúdo, todo o material e processos estão agrupados num só lugar de fácil acesso (por favor lembrando sempre de salvar os arquivos dentro dos devidos PROJETOS, para acesso comum, e não nos DRAFTS)

Geração de documentação padrão.

Talvez um talks mais descontraído?

Podemos também desenvolver desafios internos para o desenvolvimento de talentos, de acordo com a disponibilidade de

Tarefa para o time de projeto. Precisamos apresentar nossos processos de trabalho para o cliente no início dos projetos.

Os processos de trabalho são apresentados para os clientes e com frequência reforçados nas reuniões parciais. Acredito que existe a possibilidade do cliente não entender como o seu envolvimento além do processo impacta nisso, ou como se encaixa dentro do nosso processo, o que talvez deveria ser melhor trabalhado no onboarding do cliente. Ou o cliente não se importa.

Precisamos criar documentação de processo padrão de trabalho.

Vale trazer operações e levantar com eles a padronização dos fluxos e informações. Aqui vale a gente, liderança de design, elencar esses pontos e conversarmos com o time de operações, talvez uma palestra ou talk deles para o time de design ajude.

Questão para o time de projetos. Mas importante a padronização e documentação dos fluxos de trabalho.

necessárias para executar a demanda ou pelo menos para o entendimento da mesma, compartilhar com os Coordenadores de Projeto, POs e responsáveis e cobrar o uso do mesmo.

Importante conversar sobre este problema com a coordenadora técnica para que vir a reorganizar a alocação do time forma evitar a facção mental que certos projetos podem causar.

Podemos pensar algumas rotinas com dinâmicas de team building.

Podemos incluir isso no modelo de briefing ou desde que haja uma boa descrição do esperado.

top column
tolerância
ideias
posicionadas nas
5 metas

ada
1

Report de complexidade de task, para entender o que a fazer a poderi desafio

Treinamento de powerpoint para o time de visual;

Treinamentos de Power Point para todos e entendermos que ferramentas são caminhos para o design, não seu fim. Difícilmente isso vai mudar em curto ou médio prazo e mesmo dentro de casa o PPT é mais democrático que outras ferramentas.

Vale trazer operações e levantar com eles a padronização dos fluxos e informações. Aqui vale a gente, liderança de design, elencar esses pontos e conversarmos com o time de operações, talvez uma palestra ou talk deles para o time de design ajude.

Definição de uso de ferramentas nas propostas comerciais,

Difícil mudar as tasks que vem de clientes, um caminho

É importante que friseamos que os Coordenadores estão disponíveis para ajudar no caminho e são grandes aliados. Ainda, é importante continuarmos com as reuniões recorrentes com o nível sênior, insistindo que acolham e mentorem perfis júniores pois faz parte do que é esperado do cargo.

Depende de pessoa pra pessoa. Tem pessoas que aprendem melhor a se

ação de documentação de handoff;

Definir esse processo de fluxo, treinar as equipes para combinar o jogo de operações, que vai escalar, padronizar e cobrar o processo todos, até mesmo o design.

Podemos incluir isso no modelo de briefing ou desde a boa descrição do esperado.

Evoluir e acompanhar status da compra do semrush;

Transição gradual para Figma (?);

Vale trazer operações e levantar com eles a padronização dos fluxos e informações. Aqui vale a gente, liderança de design, elencar esses pontos e conversarmos com o time de operações, talvez uma palestra ou talk deles para o time de design ajude.

Fluxo de comunicação para reforçar a importância do Sharepoint

Embaixadores do sharepoint nos projetos (ser responsável não só pela entrega técnica, mas também por questões de processo)

Se for uma situação inexistente, o designer deve registrar no Jira/ Teamwork quais informações essenciais estão faltando e como a

de template no Figma para criação de conteúdo; na vez que ações

Top column tolerância

Geração de documentação padrão.

Talvez um talks mais descontraído?

Vale trazer operações e levantar com eles a padronização dos fluxos e informações. Aqui vale a gente, liderança de design, elencar esses pontos e conversarmos com o time de operações, talvez uma palestra ou talk deles para o time de design ajude.

Podemos viabilizar material e alguma apresentação com o time de projetos para explicar melhor e gerar um entendimento comum a todas as equipes.

Podemos também desenvolver desafios internos para o desenvolvimento de talentos, de acordo com a disponibilidade de p

Tarefa para o time de projeto. Precisamos apresentar nossos processos de trabalho para o cliente no início dos projetos.

Precisamos criar documentação de processo padrão de trabalho.

Vale trazer operações e levantar com eles a padronização dos fluxos e informações. Aqui vale a gente, liderança de design, elencar esses pontos e conversarmos com o time de operações, talvez uma palestra ou talk deles para o time de design ajude.

Questão para o time de projetos. Mas importante a padronização e documentação dos fluxos de trabalho.

Figma/FigJam for the win! Desta forma, produto e conteúdo, todo o material e processos estão agrupados num só lugar de fácil acesso (por favor lembrando sempre de salvar os arquivos dentro dos devidos PROJETOS, para acesso comum, e não nos DRAFTS)

necessárias para executar a demanda ou pelo menos para o entendimento da mesma, compartilhar com os Coordenadores de Projeto, POs e responsáveis e cobrar o uso do mesmo.

Importante conversar sobre este problema com a coordenadora técnica para que vir a reorganizar a alocação do time forma evitar a faccionalismo mental que certos projetos podem causar.

Podemos pedir para o time de projetos criar uma talk sobre.

Podemos incluir isso no modelo de briefing ou desde que haja uma boa descrição do esperado.

1

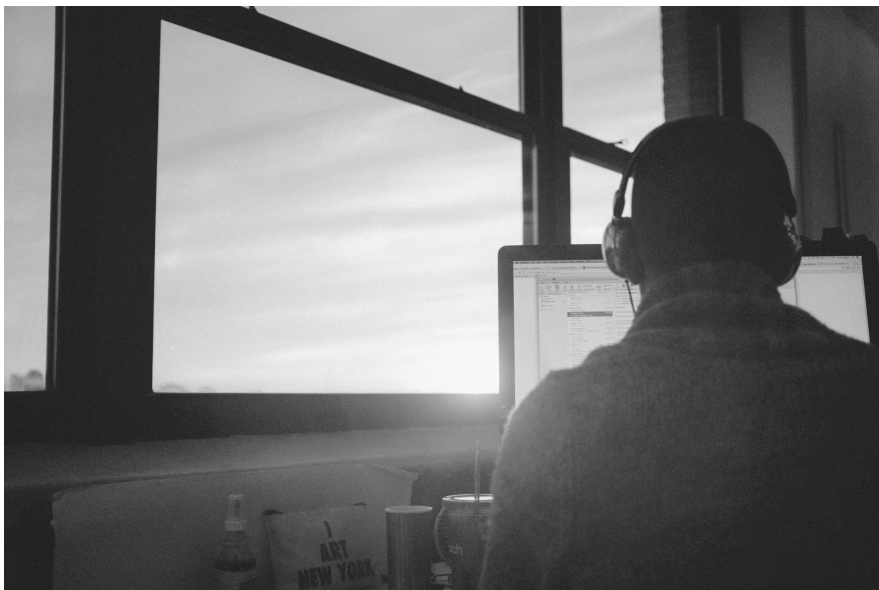
**Dentre as ideias, surgiu um
Onboarding de projeto
estruturado junto com o time
de projetos**

E esse é o case que vamos ver aqui



2

Onboarding WTT



Dores

Faltam momentos de descontração no projeto

Às vezes começamos os projetos sem ter clareza de qual será nossa atuação

Nem sempre temos tudo que precisamos para iniciar o projeto

Queria saber mais quem é quem no cliente

Os briefings costumam não conter todas as informações necessárias para realizar a tarefa.

Sinto falta de conhecer mais sobre a atuação de outros times

**Como podemos fazer
com que momento
inicial defina o bom
andamento e sucesso
do projeto?**





Onboarding WTT

O que é: série de encontros com atividades que acontecem pré-início oficial do projeto

Objetivo: equipar o time com: compreensão do desafio, ferramentas iniciais para aterrissar no trabalho e gerar conexões entre o time e o cliente e trazer discussões e interações de forma objetiva

Quem participa: todos os participantes do time que irá participar do projeto, desde a equipe de negócios até do escopo técnico, além do cliente

Minha atuação: concepção do processo, construção, facilitação e liderança.

Documentação de informações fundamentais de projeto, escopo, briefings, milestones, deadlines, cronograma, etc (material para onboarding tardio/assíncrono)

projetos
a trocar
vídeo de

dúvidas

Um tempo de imersão pro time compreender o desafio (leitura do briefing)

Refazer apresentações de time ao entrarem novos membros durante o projeto.

Call de kickoff (gravado)
1º interno
2º com o cliente

Construção de um material coletivo de onboarding para o futuro
→ resultado final da semana de onboarding

Etapas de imersão no cliente em si.
Fuçar o site, buscar o que o cliente faz, se apropriar do cliente.
Uma rodada de compartilhamento destes pontos.

Verificação técnica das informações/documentações providas pelo cliente

Call de kickoff (gravado)
1º interno
2º com o cliente

Expectativas de entrega mais claras.

Dinâmica de quebra-gelo pro time ir se conhecendo

Kickoff com o cliente

Alinhamento de expectativa do trabalho com o cliente (e entregáveis)

Apresentação do time ao cliente.

Processo

D0 - D15

Concepção: Kickoff + Brainstorm

- O que gostaríamos que tivesse no início de um projeto?
- Definir ferramentas e materiais para compor cada coluna
- Onboarding piloto: Danone Noram

D16 - D30

Desenvolvimento: Início do Piloto Danone Noram

- Desenhar framework
- Definir template de documentação essencial de projeto
- Desenvolver manual de como fazer onboardings para GPs
- Disparar invites para os participantes

Alguma pesquisa mais quali para podermos avaliar o clima do time ao longo do projeto "felizômetro"

Alguma dinâmica de buddy interna para o time se conhecer melhor. Tvz trabalhar em duplas neste início.

D30 - Lançamento!

Aplicação

Projeto Danone North America



Dia 1

"Conhecendo o desafio"

- Check in do time
- Apresentação da agenda do onboarding
- Introdução da atividade e formação de grupos

[Se conhecendo](#)

Onboarding Danone NorAm

Olá, time! Teremos 3 dias planejados para compartilhar com vocês atividades, conteúdos e imersões no **onboarding do projeto de Danone**. Apresentaremos para vocês um resumo da agenda geral do planejamento e iniciaremos o programado do nosso dia 01.

Planejamento Onboarding

Durante nossos dias de onboarding teremos o foco em conhecer: o projeto, o time e o cliente.

A liderança suportará vocês com facilitação e ajuda a transitar nas etapas do onboarding, mas todo nosso sucesso depende do time que estamos formando: nosso interesse em se integrar, em fazer imersões nos temas dos nossos trabalhos, em compartilhar nosso conhecimento.

O processo foi pensado para ajudar a equipar vocês com compreensão do desafio, ferramentas iniciais para aterrisar no trabalho e gerar conexões com seus pares que estarão com vocês nas semanas seguintes.

Aqui ao lado vamos apresentar as etapas de cada dia (:

Danone e seus materiais

Aqui compartilharemos o briefing que temos com vocês, o acesso a todos os materiais que já possuímos do cliente assim como nossas ferramentas internas acerca do projeto se encontram ao lado.

Agenda manhã

- 5 min - Check in
- 15 min - Apresentação Agenda Onboarding
- 15 min - Apresentação Escopo do projeto
- 10 min - Dúvidas do time sobre escopo
- 10 min - Introdução a primeira atividade e formação de grupos
- 5 min - Dúvidas sobre atividade

[Proposta comercial do projeto](#)

[Pasta com materiais de negocios](#)

[Site](#)

[Sharepoint](#)

[Jira](#)

Dia 1

Atividade 1

"Sobre o projeto e a proposta de trabalho"

Etapas 01

Estudo do material, pesquisa sobre o cliente e mercado. Se questionar:

- O que ficou super claro no escopo do trabalho?
 - Que ponto mais gerou dúvida no escopo?
 - Tem algum ponto do material que poderia ser mais claro?
 - Como é a marca do cliente? Como é seu guia de marca?
- Quais os objetivos de negócio do cliente?
- Quem são os concorrentes diretos da marca?
 - Tem algo que os concorrentes praticam que nosso cliente não?



Dia 1

Atividade 1

"Sobre o projeto e a proposta de trabalho"

Etapa 02

Em grupo, responder:

- O que está claro no escopo do projeto?
- Quais serão os marcos e entregáveis do projeto?
- O que enxergamos como risco no projeto?
- O que ficou compreendido de objetivo no projeto?
- O que eu quero saber?
- Qual material eu senti falta?

O que está claro no escopo do projeto?			Quais serão os marcos e entregáveis do projeto?		
Que é um redesign, vamos deixar bonito	Vamos entregar um trabalho de SEO	Vamos trabalhar somente com front, o back-end dos componentes será do global	Entregar novos componentes	Propor a nova estrutura de informação do site	Entregar uma experiência digital disruptiva e acessível e desenvolvimento de assets
O que enxergamos como risco no projeto?			O que ficou compreendido de objetivos do projeto?		
O prazo do projeto que nos oferece quase nenhuma margem pra dúvidas/iterações, precisamos ser muito efetivos	Type anything, @mention anyone	Type anything, @mention anyone	Novo look & feel de acordo com a guidelines e que mostre a empresa inovadora que é	Que eles tenham mais liberdade/ abertura para autorar conteúdo	Conteúdo atualizado e com uma narrativa que represente a história da Danone
O que eu quero saber?			Otimização de SEO e ranqueamento		
Temos guia de tom de voz? O manual de identidade chega quando? Poder propor novas imagens? Tem banco para comprar?	Quais ferramentas serão usadas no taggingamento e para analytics?	O que eles entendem como disruptivo (pelo que vi das refs é elementos estourados e animações mas não)			
Qual material eu senti falta?					
Vide post-it acima	Documentação do design system global, facilitaria muito para ENTENDER	Type anything, @mention anyone			

O que está claro no escopo do projeto?			Quais serão os marcos e entregáveis do projeto?		
Autonomia na edição de conteúdos	Precisam de ajuda no design do site	SEO tem um papel importante no projeto	Guia de boas práticas de SEO para manutenção	Consolidado de discovery + apresentação	UX, UI e front-end dos componentes, em código
O que enxergamos como risco no projeto?			O que ficou compreendido de objetivos do projeto?		
SEO é um projeto contínuo, precisará de manutenção após o término	O site tem muitas características desktop e pouco mobile	a agenda tá muito no limite e pode atrapalhar o andamento saudável das atividades	Facelift visual	Precisamos fazer mapeamento dos componentes que existem	Adoção de boas práticas de SEO e educá-los
O que eu quero saber?					
Terá acompanhamento de SEO após projeto?	Qual será a entrega de conteúdo dentro do projeto?	Devemos pensar mobile ou desktop first?			
Qual material eu senti falta?					
Qual é o objetivo desse site para a Danone?	Relatório de analytics com o comportamento dos usuários (onde mais acessam)	Guides da marca ----- estudo de público ----- mapa de calor (se tiver)			

Dia 1

Atividade 1

"Sobre o projeto e a proposta de trabalho"

Etapa 03

Votação das questões mais relevantes

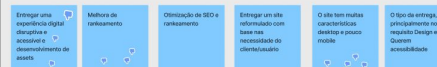
- As questões com mais votos devem ser levadas para o plano do projeto abaixo.

Consolidação do Plano do Projeto

Metas e Objetivos do Projeto



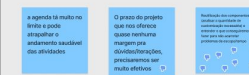
Métricas de sucesso



Marcos e Entregáveis



Datas e prazos

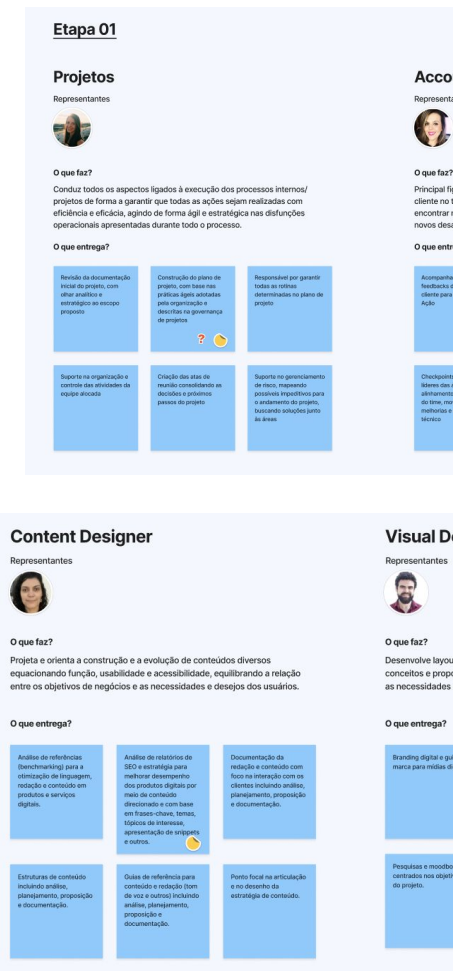
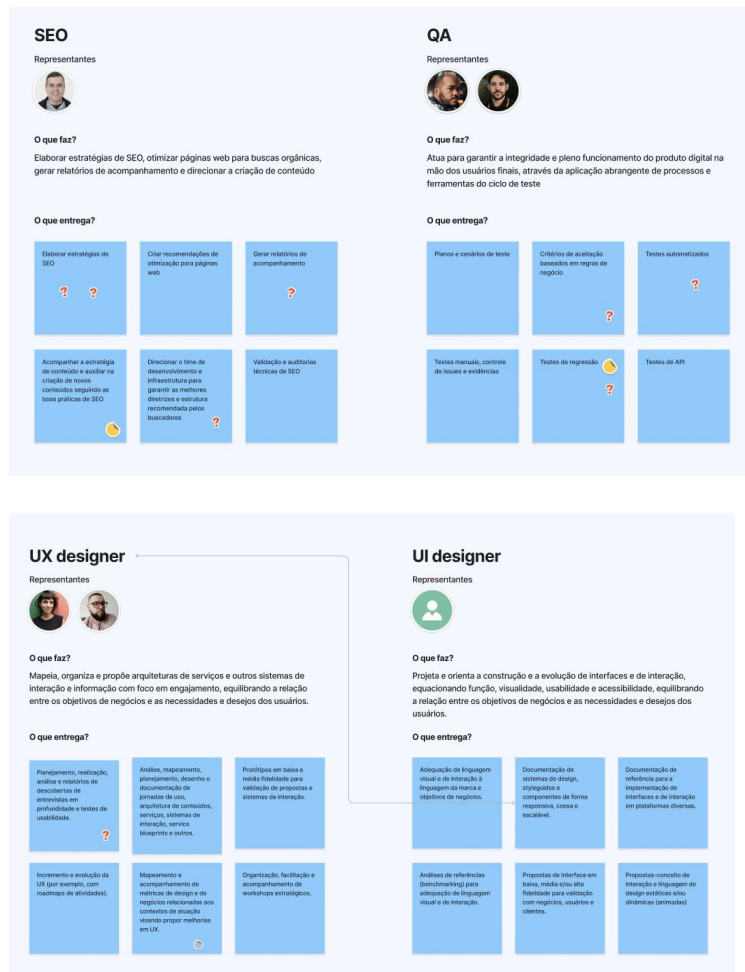


Dia 2

"Papéis, expectativas e acordos de time"

Etapa 01 Papéis e responsabilidades

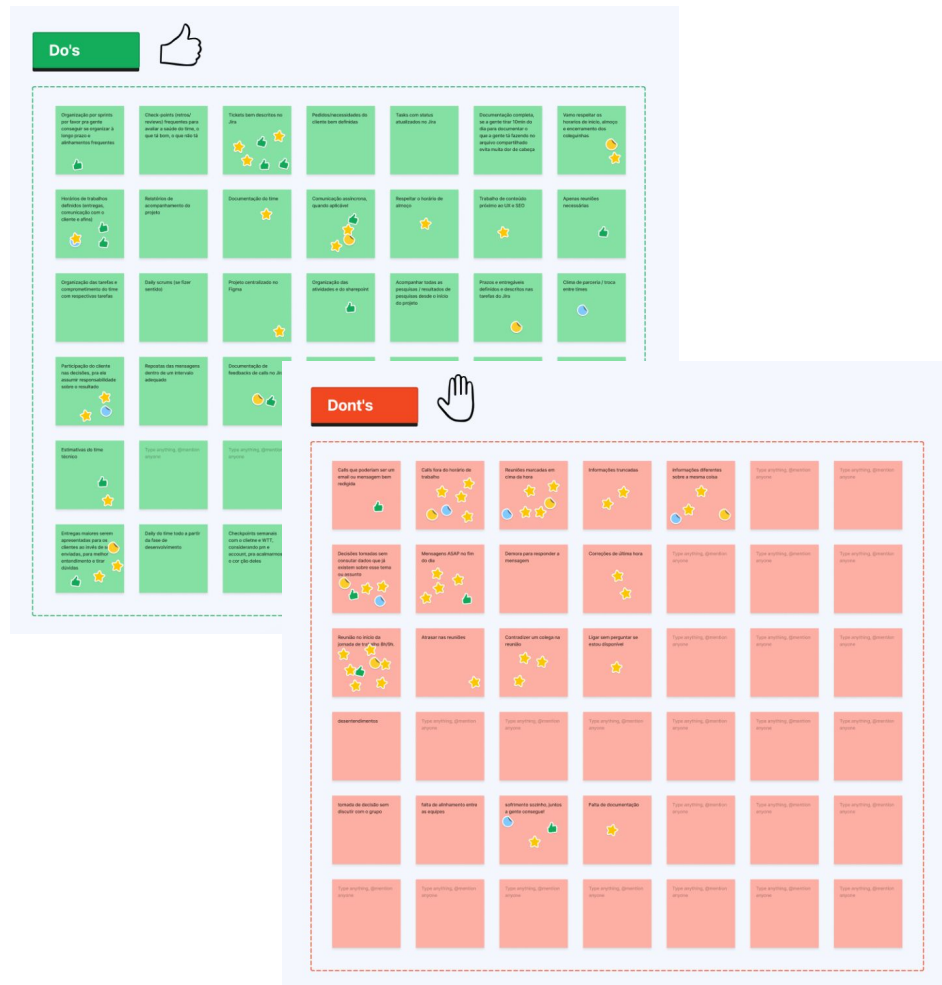
Esta atividade foca em conhecermos melhor o time e compreender: Quais os meus papéis e responsabilidades no projeto? Quais serão os acordos de convivência do time no período do projeto?



"Papéis, expectativas e acordos de time"

Nesta etapa teremos um debate sobre nossos acordos de convivência. A ideia é pensar em diretrizes no que diz respeito à organização, horários, comunicação e tudo mais que nos deparamos no dia a dia de trabalho. Nos post its, vamos colocar os do's e dont's do nosso jeito de trabalhar.

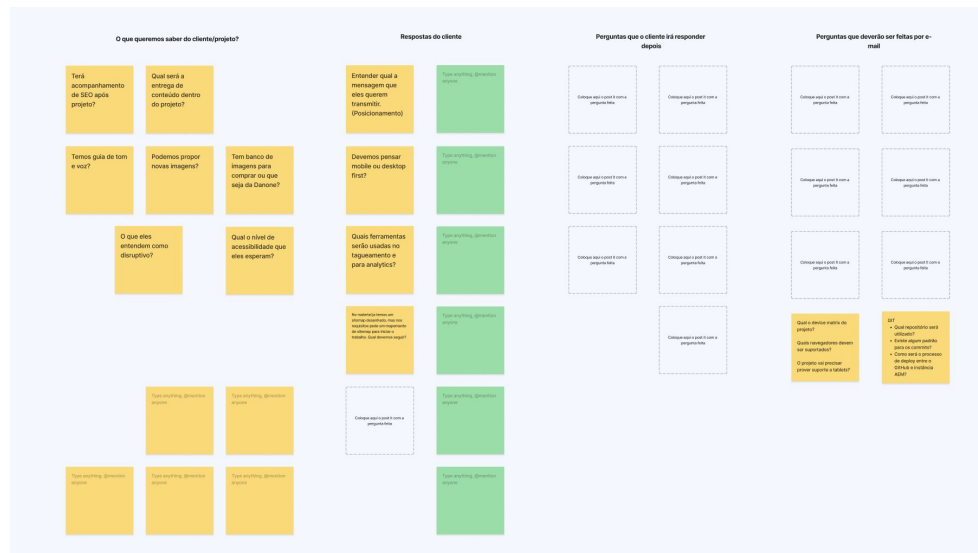
Após este debate a pessoa responsável pela gestão do projeto irá consolidar os acordos na "carta de acordo de time".



"Kickoff técnico com o cliente"

Nessa atividade, o cliente irá compartilhar as expectativas do projeto e estará a disposição para contar mais sobre o desafio.

Ao longo do processo de onboarding foram levantadas diversas dúvidas do time, agora é o momento de levar estas dúvidas para os clientes.



O "Onboarding WTT" virou uma metodologia replicada nos projetos seguintes

Seu uso trouxe a diminuição significativa do tempo de montagem da página do projeto

Além de ser um framework vendido como produto; um diferencial WTT apresentado para o mercado

outcomes

Must have mapeados antes da execução
do Onboarding

Repositório de documentos e informações ✓

Imersão no desafio ✓

Papéis e responsabilidades ✓

Quebra gelo ✓

Alinhamento com o cliente ✓

Output do processo ✓

Setup de materiais ✓

outcomes

Gestão e organização de projeto



Kickoff com o cliente embasado, indo além das apresentações formais e criando um **bom relacionamento**

Integração do time com as outras áreas de atuação

Repositório de informações sobre o projeto organizado no arquivo do Figjam e também uma página do Sharepoint

outcomes

Cultura e way of work



Gestão horizontal do projeto: poder de decisão coletivo

Desenho **colaborativo** de papéis e responsabilidades

Cultura de onboarding e esclarecimento

outcomes

Capacidade técnica



Participação de **workshops** e aprendizado de processos de facilitação

Aprendizado e Integração do time com as outras áreas de atuação,

Aprendizado sobre o processo de **Discovery**

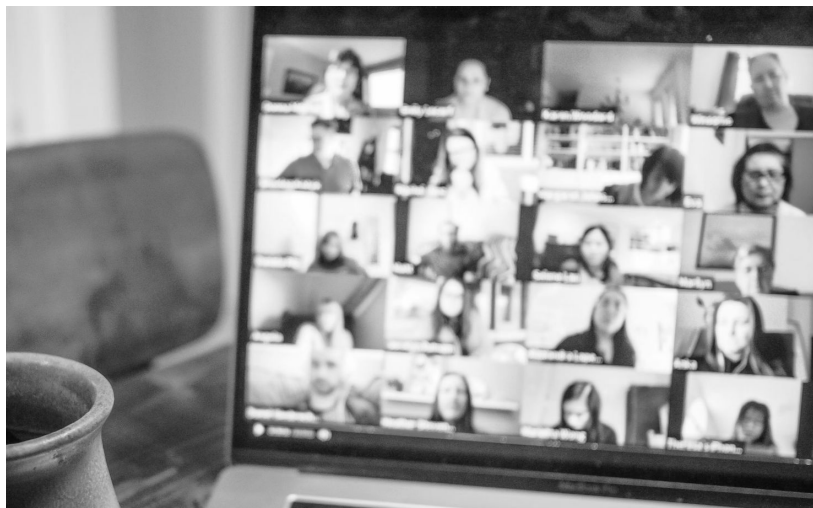


3

Fechamento

Recapitulando...





Skills

Liderança

Discovery (imersão, análise, síntese)

Facilitação de dinâmicas de cocriação

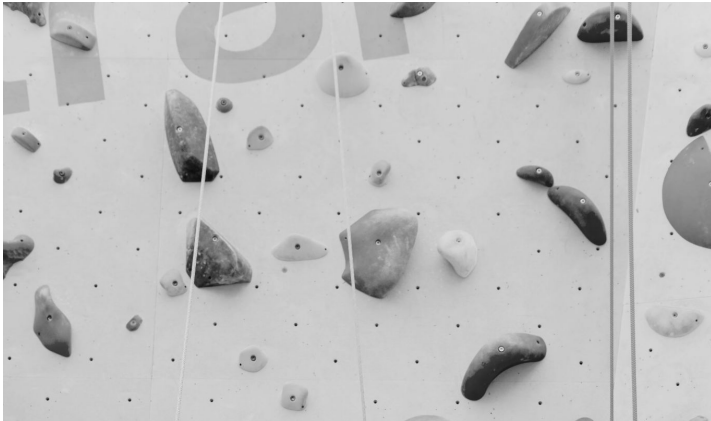
Relacionamento multidisciplinar

Produtização de frameworks

Gestão e organização de time

Treinamento / Coordenação

Desafios



Criação de metodologia autoral

Vender uma entrega "de processo"
para o time de negócios

Manter o time engajado,
Manter o cliente engajado

Evangelizar o time da importância do
processo

Soltar a mão da facilitação

Aprendizados



Confiar no processo e se deixar surpreender

Contar com outras equipes e criar parcerias

Ter um plano A, plano B, plano C...

Trade off: entender quando e porque abrir mão

Importância da forma

Empoderar o time



Obrigada!

paula vio
paulabarrosvio@gmail.com