

# KICK-OFF

---

**Cliente:** FRALIA

**A/C:** Matheus

**Data:** 04/10/5024

Nº: 12272





## AGENDA

O Ploomes e seus pilares

Validação do escopo

Jornada Ploomes

Jornada de implementação

Equipe Ploomes

Papéis e responsabilidades

Universidade Ploomes

Prazos

Critérios de sucesso

Gestão do sucesso

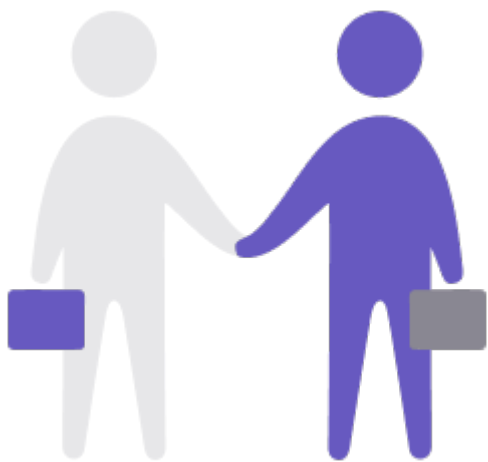
Combinados do projeto



## O PLOOMES

O Ploomes orchestra a gestão de processos empresariais ao centralizar operações comerciais como Pré-Vendas, Vendas, Pós-Vendas, entre outros, em uma única plataforma. Com ele, é possível aposentar planilhas, papéis e tarefas manuais, aumentando a eficiência através de workflows automatizados que eliminam retrabalhos, atrasos e perdas de informações. Oferece ferramentas para monitoramento completo do lead ao contrato assinado, organização de históricos, tarefas e comunicação em um só lugar, e criação de múltiplos funis e modelos personalizados para propostas, orçamentos, pedidos, e contratos. Além disso, permite a configuração e precificação de produtos e serviços complexos, gestão de múltiplas bases de dados, e definição de ações automáticas para uma administração mais eficaz. O CRM Ploomes ainda habilita a autonomia de parceiros para gestão de clientes e contratos, e oferece visibilidade em tempo real das atividades e performance das equipes, com recursos avançados para análise de dados e produtividade.

## 3 PILARES PLOOMES



### Gestão de Carteira

Responsável por armazenar e controlar sua carteira de clientes, nele é possível fazer segmentações da base de clientes, automações e alerta com base nas suas regras de relacionamento, regras de inatividade, ou seja, este é o módulo que concentra todos os dados e regras relacionados aos seus clientes.



## Funil de Vendas e Processos

Concentra os fluxos de trabalho dos seus colaboradores, criando regras para avançar de uma etapa para outra, automações para guiá-los na realização de tarefas, lembretes de processos estagnados, entre outras funcionalidades.

Entrega controle, visibilidade além de permitir institucionalizar seus processos.



## Propostas e Documentos

Voltado para automatização e criação de propostas comerciais, orçamentos, pedidos de venda, contratos, ordens de serviço, entre outros. Também define regras de precificação, fluxos de aprovação e geração de documentos profissionais com a identidade visual de sua empresa, além de saber exatamente quando o cliente os visualizou.



## VALIDAÇÃO DE ESCOPO

**Proposta comercial código: 12272**

**Horas contratadas: 161**

### DETALHAMENTO

#### Gestão de Carteira

- Controle da frequência de compra dos clientes
- Controle de relacionamentos recorrentes
- Clientes Inativados
- Organização de Tarefas / Visitas
- Gestão do status do cliente a partir de regras definidas em escopo

#### Processos

- 01 Funil de Vendas
- 01 Funil de Reativação

#### Produtos

- Os produtos serão recebidos via integração com o ERP. Portanto, serão configurados os campos necessários para receber as informações do Sankhya

#### Documentos

- 04 Modelos:
  - 01 Proposta Comercial
  - 01 Pedido de Vendas
  - 01 Nota de Vendas
  - 01 Nota de Devolução

#### Configuração de equipes, permissões e perfis de usuário

#### Integrações Nativas:

- E-mail



# KICK-OFF

- Google Calendar
- WhatsApp Web
- RD Station
- Clicksign
- Sankhya

## **Analytics**

- Metas
- Relatórios

## **Treinamentos (8h)**

## **Adoção (10h)**

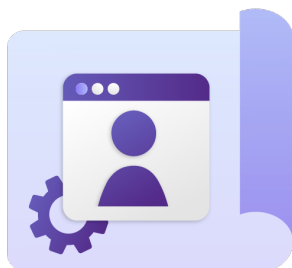


## JORNADA PLOOMES



### Aquisição

Tem como função entender a necessidade do cliente e como a solução Ploomes pode ajudá-lo. Nesse momento é feita a contratação dos módulos e definição dos entregáveis a serem executados durante a implementação, bem como as horas previstas para todo o projeto.



### Implementação

A entrada na implementação é marcada pelo Kick-off do projeto. Tem como objetivo o entendimento de todos os processos e necessidades do cliente. Essa etapa é guiada pelo time de Customer Delivery da Ploomes, responsável por toda a execução do projeto e sua entrega de acordo com os critérios de sucesso.



### Sustentação

Após a entrega do projeto, com todas as configurações e treinamentos realizados é finalizado contato com o time de implementação. Este é o momento de conhecer o seu CSM (Customer Success Manager), ele será o seu ponto focal para explorar ainda mais a plataforma, visando o seu sucesso na utilização. À partir deste momento, você e sua equipe contarão com o time de suporte para eventuais dúvidas.



## JORNADA IMPLEMENTAÇÃO



### Planejamento

A etapa de planejamento consiste no entendimento do escopo do projeto e estudo do cliente. É o momento inicial para entendermos as necessidades, quais critérios de sucesso do projeto, requisitos do cliente e mapeamento dos possíveis desafios.



### Imersão

Durante a etapa de imersão, há o aprofundamento no entendimento dos processos e necessidades do projeto, além da definição técnica do caminho ideal para as configurações. Essa fase é crucial para alinhar as expectativas e garantir que as soluções propostas atendam precisamente às demandas mapeadas. Nesse momento, também são apresentados todos os mapeamentos que devem ser preenchidos e validados antes do início da execução.



### Execução

Após o entendimento e definição da arquitetura é o momento do time Ploomes colocar a mão na massa e iniciar as configurações mapeadas. Durante esta etapa, temos validações parciais do processo implementado.



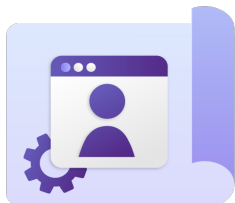
### Homologação

Na etapa de homologação, as configurações realizadas na conta são validadas de ponta a ponta para garantir a qualidade. Esse processo abrangente assegura que todas as funcionalidades estejam operando conforme o esperado e supra as necessidades do projeto.





# KICK-OFF



## Treinamento e Adoção

Agora que sua conta está configurada, é o momento de capacitar os usuários finais e prepará-los para o início da utilização do sistema. Visando garantir uma boa utilização e engajamento no uso do Ploomes, definiremos uma dinâmica personalizada para os treinamentos e métricas de engajamento, faremos tutorias para apoiar nas dúvidas que poderão surgir no começo do uso, além de disponibilização de materias de apoio.

## TERMOS

Após a conclusão de cada etapa, será solicitada a assinatura de um termo para reconhecimento da evolução do projeto.



## EQUIPE PLOOMES

### **Gabriela Moraes - CD**

#### Gerente de Projetos

Responsável pela organização e visibilidade do andamento do projeto, garantia das entregas acordadas, gestão de equipe e tempo.

### **Lucca Socci - CD**

#### Arquiteto de Soluções

Responsável pelo entendimento do processo do cliente, arquitetura da solução no sistema, garantindo a qualidade da solução oferecida que será construída no Ploomes;

### **Jéssica Lage - CD**

#### Arquiteto de CPQ

Responsável por estruturar a melhor solução para automatizar a geração de documentos na plataforma.

### **Victor Souto - CD**

#### Designer

Responsável pela configuração do layout e diagramação das informações dos documentos e estrutura em html, com base na identidade visual da empresa.

### **Nathalia Sigolo - CD**

#### Adotador

Responsável pelo engajamento dos usuários - condução de treinamentos, criação de materiais de apoio personalizados e tutoria.



## RESPONSABILIDADES



### Líder do Projeto

Possui poder decisivo dentro da empresa.  
Acompanhará apenas as validações e overviews.

**Responsável:**



### Protagonista

Conhecedor dos processos a serem configurados no Ploomes. Será responsável por conduzir o projeto, participará das reuniões de alinhamentos e garantirá as entregas de materiais solicitadas.

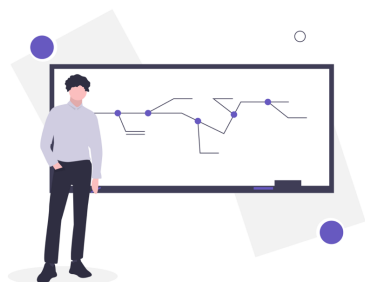
**Responsável:**



### Finance Owner

Responsável ou conhecedor da parte financeira da empresa. Conhece os processos de precificação e cálculos de imposto.

**Responsável:**



## Tech Owner

Responsável pelos alinhamentos técnicos, disponibilização de Documentações de API e liberação de acesso aos outros sistemas a serem integrados com o Ploomes.

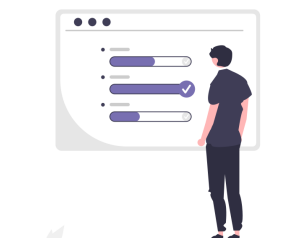
**Responsável:**



## Administrador

Responsável por fazer novas configurações, dar manutenção e administrar a plataforma. Acompanhará as reuniões de execução quando possível. Realizará o curso da universidade Ploomes.

**Responsável:**



## Key User - “Embaixador”

Pessoa que possui influência dentro da equipe que irá operacionalizar seu dia a dia dentro do Ploomes. Usuário geralmente com familiaridade em tecnologia e engajado na utilização de uma nova solução.

**Responsável:**



## UNIVERSIDADE PLOOMES

Durante a implementação, é necessário que os administradores da conta explorem os conteúdos da Universidade Ploomes! Lembre-se de que você será o principal responsável pela manutenção e sucesso da ferramenta na sua empresa após a finalização do projeto, inclusive, recomendamos fortemente o [curso focado em Administradores](#) (**hiperlink do curso aonde destaquei em azul**), ele auxiliará para torná-lo autônomo na realização de configurações da ferramenta e posteriores melhorias desejadas.

A Universidade Ploomes conta com três formatos de conteúdo que visam fornecer insumos para viabilizar o uso de sua plataforma de CRM.

- Cursos: Conteúdos que abordam com propriedade diversos recursos do Ploomes, garantindo uma capacitação completa
- Shorts: Conteúdos curtos com aulas focadas em módulos do Ploomes, abordando ferramentas específicas do sistema.
- Caso de uso: Converter os conhecimentos obtidos nos cursos e shorts em aplicações práticas de demandas reais de sua empresa.



# KICK-OFF



# universidade ploomes



## PRAZOS DO PROJETO

Início	04/10/2024
Go Live	06/02/2025
Encerramento	21/02/2025

Para que o projeto seja concluído dentro do prazo apresentado, é fundamental o engajamento dos responsáveis por parte da empresa **FRALIA** em todas as etapas da jornada de implementação apresentadas anteriormente. Ausência em reuniões e atrasos em entregas que serão estabelecidas ao longo do projeto impactam diretamente nas datas apresentadas acima.

O time Ploomes busca trabalhar sempre de forma ágil e eficiente, mas algumas atividades dependem diretamente do engajamento e comprometimento com as entregas, que serão solicitadas ao longo da jornada, para os responsáveis da empresa **FRALIA**.

Por exemplo, na etapa de mapeamento teremos entrega de materiais, é essencial que o protagonistas/finance owner/tech owner forneçam informações precisas e completas. Isso garante que as soluções propostas sejam adequadas às necessidades e especificações da empresa **FRALIA**.

Já no momento da validação de configurações, o comprometimento é necessário para garantir que as configurações estejam de acordo com as suas expectativas e necessidades do dia a dia.

Por fim, na etapa de homologação, é fundamental a participação ativa de key users para garantir que as soluções implementadas estejam em conformidade com as suas expectativas e necessidades.

Portanto, reforçamos a importância do engajamento do time da empresa **FRALIA** ao longo do projeto, caso algum dos pontos citados acima ocorra a(o) gerente do projeto tem total autonomia na postergação de prazos e alinhamentos de novo cronograma.

Sabemos da importância e investimentos despendidos para esse projeto e temos certeza de que juntos teremos mais chances de atingir as datas estabelecidas e entregar uma ferramenta de qualidade.



## CRITÉRIOS DE SUCESSO

A implementação será considerada como finalizada de forma bem-sucedida quando:

- O Ploomes CRM estiver devidamente integrado ao ERP
- Os usuários estiverem devidamente capacitados para utilizar a plataforma





## GESTÃO DO SUCESSO

### Status Report

Ao longo do projeto a Gerente de Projetos realizará reuniões de overview (visão geral), para garantir clareza do andamento do projeto, Ainda nestes encontros, será apresentado o documento de Status Report (Relatório de Situação) que tem como objetivo formalizar o cenário atual do projeto, próximos passos, pontos de atenção e prazos.

### CSAT Intermediário

O CSAT é uma métrica de avaliação de Satisfação de Atendimento, durante a jornada de implementação, o protagonista do projeto receberá uma pesquisa mensal de CSAT intermediário. É simples e rápida. Para respondê-la, bastará clicar no botão que será enviado no e-mail, escolher uma nota de 0 a 5 e deixar um *feedback* sobre a nota atribuída.

A resposta desta pesquisa será analisada diretamente pela gerência e a partir dela será possível avaliar pontos de melhoria na sua experiência com o time de Customer Delivery. Por este motivo, será fundamental a participação.

importante: Pedimos que o protagonista adicione o e-mail da Eduarda Prado como "favorito", pois o csat intermediário é enviado através e-mail dela e em alguns situações poderá ser considerado um SPAM pelo seu e-mail.

### Contato Liderança

A Equipe Ploomes apresentada neste documento será o ponto focal de comunicação. No entanto, caso ocorra alguma insatisfação com a equipe e/ou o andamento do projeto e seja identificada a necessidade de escalar o assunto para a liderança da área, sinta-se à vontade para contatar a Eduarda Prado.



**Eduarda Prado**

**Gerente Administrativa de Customer Delivery**

e-mail: [eduarda.prado@ploomes.com](mailto:eduarda.prado@ploomes.com)

WhatsApp: +55 (11) 91700-6208



## COMBINADOS

A Ploomes tem como missão ajudar empresas a destravarem seu potencial e melhorarem constantemente seus processos e gestão de uma forma simplificada. A equipe do projeto estará focada em apoiá-los nesta jornada de implementação. Para isso temos algumas boas práticas para que essa parceria funcione do melhor jeito possível para nós e para vocês!

- **Trabalho conjunto:** Para obtermos o sucesso do projeto e entregá-lo dentro do prazo é fundamental o comprometimento de toda equipe que participará do projeto! Precisaremos de reuniões, testes, tiraremos dúvidas, realizamos alinhamentos e validações para garantirmos que nossa entrega esteja coerente com a sua necessidade!
- **Canais de Comunicação:**
  - **Grupo de Whatsapp:** Nosso canal de comunicação do projeto será um grupo de whatsapp. O grupo tem o objetivo de alinharmos agendas de reuniões e tirarmos dúvidas pontuais. O time de Customer Delivery possui uma agenda com várias reuniões ao longo do dia, mas fique tranquilo que até o final do dia iremos te retornar. Pedimos que centralizem toda comunicação no grupo do whatsapp! Não envie mensagem no privado dos participantes; Este grupo será encerrado após a conclusão do projeto!
  - **E-mail:** Definições de configurações e ajustes serão discutidos em reuniões e por e-mail; Caso optem por não trabalhar com o whatsapp nossa centralização de comunicação se dará unicamente por e-mail.
- **Comunicação assíncrona:** Traga seus pontos de maneira clara e objetiva, antecipe o assuntos nas mensagens e e-mails.
- **Visibilidade do Projeto:** Mantenha a Gerente de Projetos em cópia de todos os e-mails trocados, a GP precisa ter visibilidade de todos os alinhamentos dos projetos!
- **Drive para compartilhamento de materiais:** Ao longo do projeto, solicitaremos materiais para o apoio das configurações. Adicione as informações no drive do projeto para garantirmos que nenhum material será perdido!
- **Agendamentos:** O agendamento de reuniões deve ocorrer com pelo menos 48 horas de antecedência;



# KICK-OFF

- **No-Shows:** Sabemos que imprevistos acontecem, porém, no-shows e cancelamentos de reuniões em cima da hora podem impactar diretamente o cronograma do projeto, por isso, em caso de 3 no shows consecutivos, a Gerente de Projetos poderá acrescentar ao cronograma pelo menos 15 dias a entrega final do projeto.
- **Urgências e preocupações:** Para toda e qualquer emergência, insegurança e sentimento que não estamos indo para o caminho ideal procure a gerente do projeto;
- **Mudanças no caminho:** Estamos aqui para te ajudar, se alterações no escopo e novas necessidades surgirem, notifique a gerente de projetos! Ela será o ponto focal para avaliar os riscos das alterações e definirá o melhor plano de ação;
- **Acesso a conta Ploomes:** O time Ploomes não possui acesso a conta dos clientes, para atuarmos no projeto solicitaremos uma liberação de acesso, iremos orientar o administrado como realizar a liberação e como revogar o acessar.