

SLACK PARA AMBIENTES CORPORATIVOS

com Adriano Parisi

Sumário

Módulo 1	5
Lição 1: Objetivos do módulo	6
Lição 2: O que é o Slack	6
Introdução ao Slack	6
Lição 3: 3 motivos para você adotar o Slack (+ bônus)	6
Vendas	6
Engenharia	6
Marketing	7
Recursos Humanos	7
Lição 4: Qual a melhor forma de usar o Slack? Aplicativo ou Site?	7
Lição 5: Entendendo quando é vantajoso adquirir um plano pago	8
Lição 6: Guia pelas principais funções do Slack	8
Tela principal	8
Barra lateral	9
Escrever	9
Canais e mensagens diretas	10
Interface geral do canal	10
Lição 7: Como criar um espaço empresarial de sucesso no Slack?	11
Canal privado	11
Canal público	11
Canal geral	11
Lição 8: Os benefícios do Slack <i>Connect</i>	11
Lição 9: Como usar outros aplicativos para extrair o máximo do Slack	12
Lição 10: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu	12
Módulo 2	13
Lição 1: Objetivos do Módulo	14
Lição 2: Mensagens no <i>Slack</i>	14
Lição 3: Status no <i>Slack</i>	14
Status	15
Disponibilidade	15
Lição 4: Boas práticas do <i>Slack</i>	15
Principais funções e permissões	15
Atribuições de cada cargo no Slack	15
Tipos de convidado	16
Lição 5: Riscos, segurança e privacidade no <i>Slack</i>	16

Controle de identidade	16
Proteção de dados	16
Informações.....	16
Lição 6: Futuro do <i>Slack</i>	16
Flexibilidade.....	16
Inclusão	17
Conexão	17
Diretrizes	17
Lição: 7: 10 dicas para melhorar a comunicação em <i>Home Office</i>	17
1. Alinhe as expectativas.....	17
2. Saiba utilizar as ferramentas disponíveis.....	17
3. Utilize a comunicação “ <i>Face to Face</i> ”	17
4. Na dúvida, comunique.....	18
5. Defina quando e como você pode falar.....	18
6. Responda prontamente (dentro do possível)	18
7. Quando preciso, ligue	18
8. Cumpra a rotina de comunicação	18
9. Separe assuntos pessoais e profissionais	18
10. Cuidado para não perder conversas	18
Lição 8: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu	18

Direitos desta edição reservados
A Voitto Treinamento e Desenvolvimento
www.voitto.com.br

Supervisão editorial: Thiago Coutinho de Oliveira

Apresentação do curso: Adriano Parisi Barreiros

Produção de conteúdo: Marcos Vitor Feitosa Carneiro da Costa

Adriano é especialista na área comercial com formação em Relações Internacionais na PUC-SP, atua no mercado há 7 anos tendo passagem por várias empresas multinacionais como LinkedIn, Twilio e Slack.

É PROIBIDA A REPRODUÇÃO

Nenhuma parte desta obra poderá ser reproduzida, copiada, transcrita ou mesmo transmitida por meios eletrônicos ou gravações sem a permissão, por escrito, do editor. Os infratores serão punidos pela Lei nº 9.610/98

Módulo 1

Primeiros Passos no Slack

Lição 1: Objetivos do módulo

Nesse módulo você vai aprender o que é Slack, como funciona a interface do aplicativo e como fazer as configurações iniciais. Além disso, você vai conhecer as vantagens de utilizar o Slack na sua área e descobrirá boas práticas para tornar sua comunicação eficiente.

Responderemos perguntas do tipo:

- ✓ O que é Slack?
- ✓ Quais os benefícios de se utilizar o Slack?
- ✓ O que são canais e como usá-los da melhor forma?
- ✓ Como integrar o Slack a outros aplicativos?

Lição 2: O que é o Slack

Introdução ao Slack

O Slack é uma plataforma de colaboração com o objetivo de **ser a Sede Digital de uma empresa**. Através de seus pilares de comunicação interna via canais e mensagens diretas; comunicação externa com fornecedores, parceiros e clientes; e integrações e automações; **visa trazer mais produtividade para o dia a dia corporativo**.

Lição 3: 3 motivos para você adotar o Slack (+ bônus)

Fazer uma mudança sempre exige muita energia e esforço, por isso **é importante entender quais as vantagens antes de tomar qualquer decisão**. Na lista abaixo, temos alguns benefícios – divididos por setores - que empresas obtiveram ao usar o Slack como ferramenta de comunicação:

Vendas

- 5% maior chance de ganhar uma venda;
- Redução de 13% no ciclo de vendas;
- Aumento de 0,2% em receita anual;

Engenharia

- Aumento de 5% nas entregas;
- 23% mais rápido em entregas para o mercado;
- Aumento de 24% em funcionalidades entregues em tempo.

Marketing

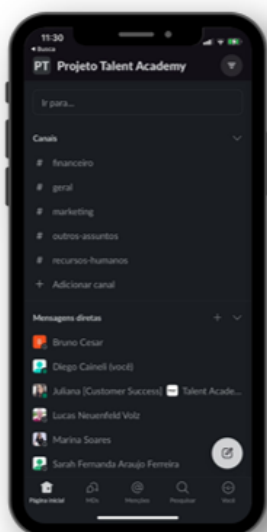
- Produtividade 8% maior por membro;
- Execução de campanhas de marketing 16% mais rápido;
- 8% campanhas de marketing executadas a mais por ano.

Recursos Humanos

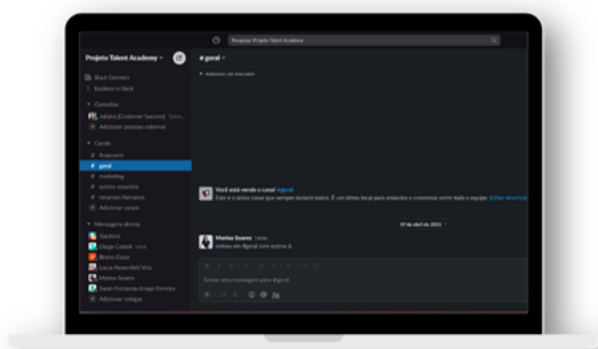
- 24% mais rápido em alcançar a produtividade total de novos empregados
- Redução de 3% no tempo de contratação de novos empregados;
- Melhoria de 10% na satisfação dos funcionários.

Lição 4: Qual a melhor forma de usar o Slack? Aplicativo ou Site?

Em algumas situações precisamos escolher entre o aparelho celular e o computador para executar tarefas do trabalho, seja porque tivemos problemas com internet ou porque precisamos fazer um trabalho de campo. Confira as principais diferenças entre cada um:



1. Melhor experiência do usuário;
2. Atualizações constantes;
3. Maior facilidade de acesso;
4. Aumento da eficiência no tempo de resposta;
5. Sem limites geográficos.



1. Segurança;
2. Menos consumo de memória;
3. Trabalho colaborativo;
4. O acesso ao sistema é rápido e simples.

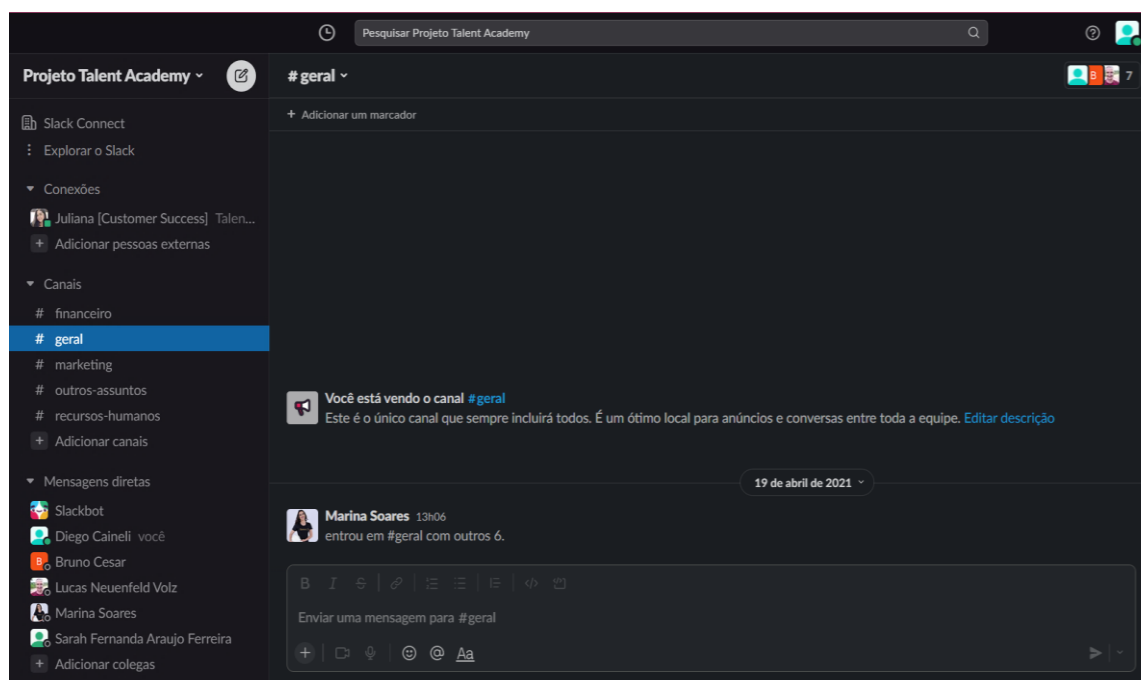
Lição 5: Entendendo quando é vantajoso adquirir um plano pago

O Slack oferece vários planos e cada um tem as suas especificidades, cabe a você entender qual plano atende melhor as necessidades da sua empresa. A dica é começar com o plano gratuito e avançar conforme forem surgindo novas demandas.

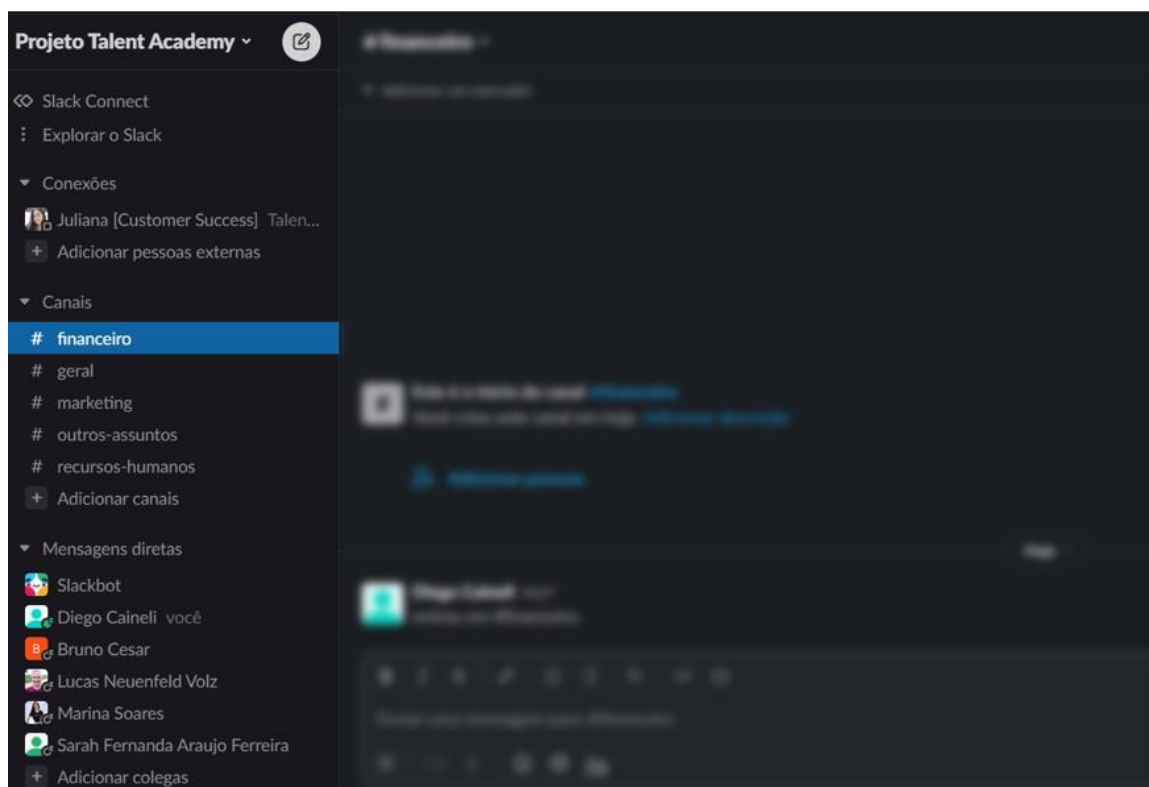
DIFERENÇAS	GRATUITO	PAGOS
Pesquisa instantânea de todas as informações	Limite de 10 mil mensagens	Ilimitado
Trabalho em equipe com organizações externas	-	Trabalhe de forma segura com outras organizações usando o <i>Slack Connect</i>
Integrações com outras ferramentas	Até 10	Ilimitado
Automatização de tarefas repetitivas e demoradas	-	Criador de fluxo de trabalho
Segurança e proteção de dados	-	SSO, autoprovisionamento, desprovisionamento e muito mais
Conformidade	-	Suporte para HIPAA, <i>eDiscovery</i> , exportações de dados e muito mais

Lição 6: Guia pelas principais funções do Slack

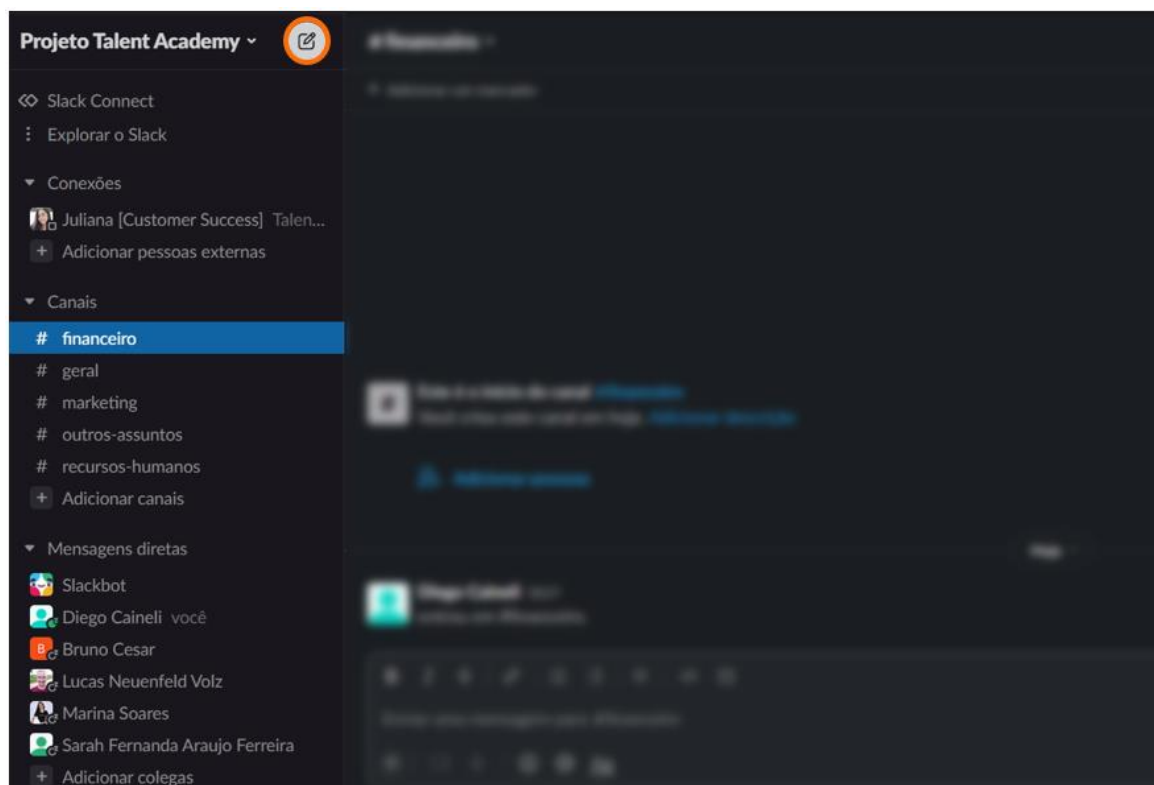
Tela principal



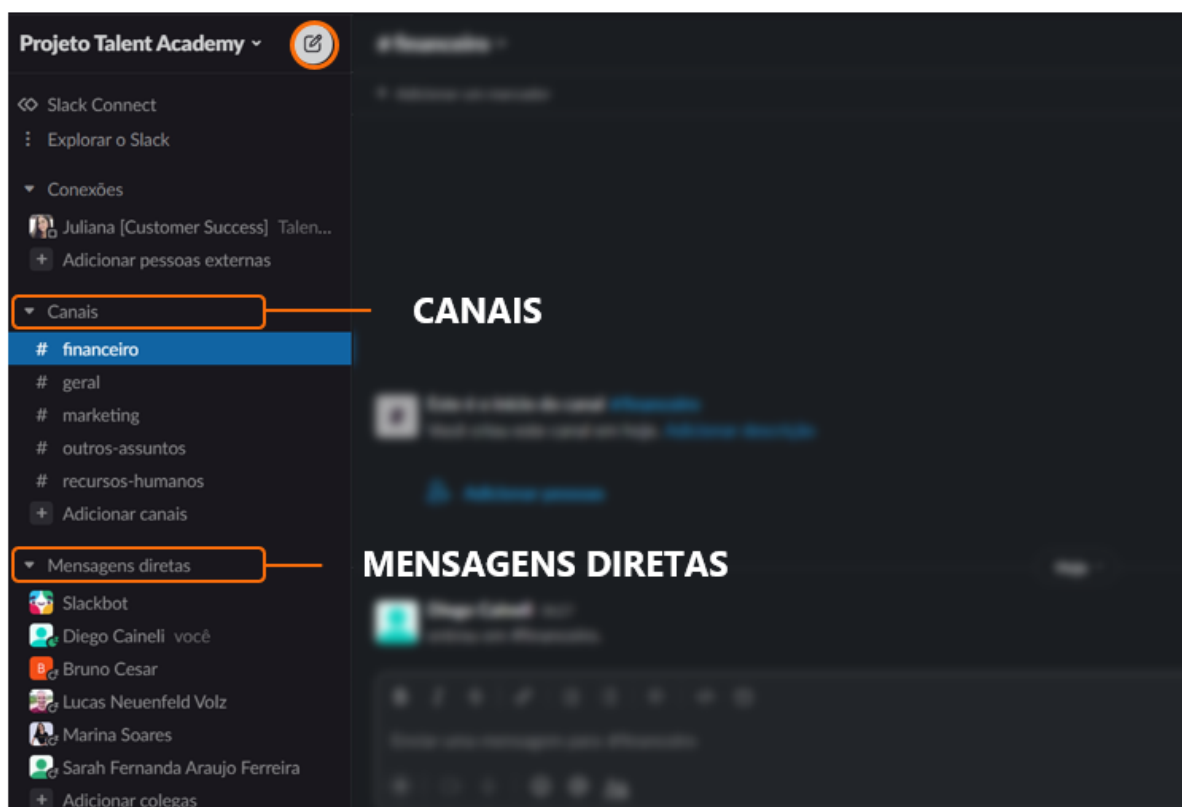
Barra lateral



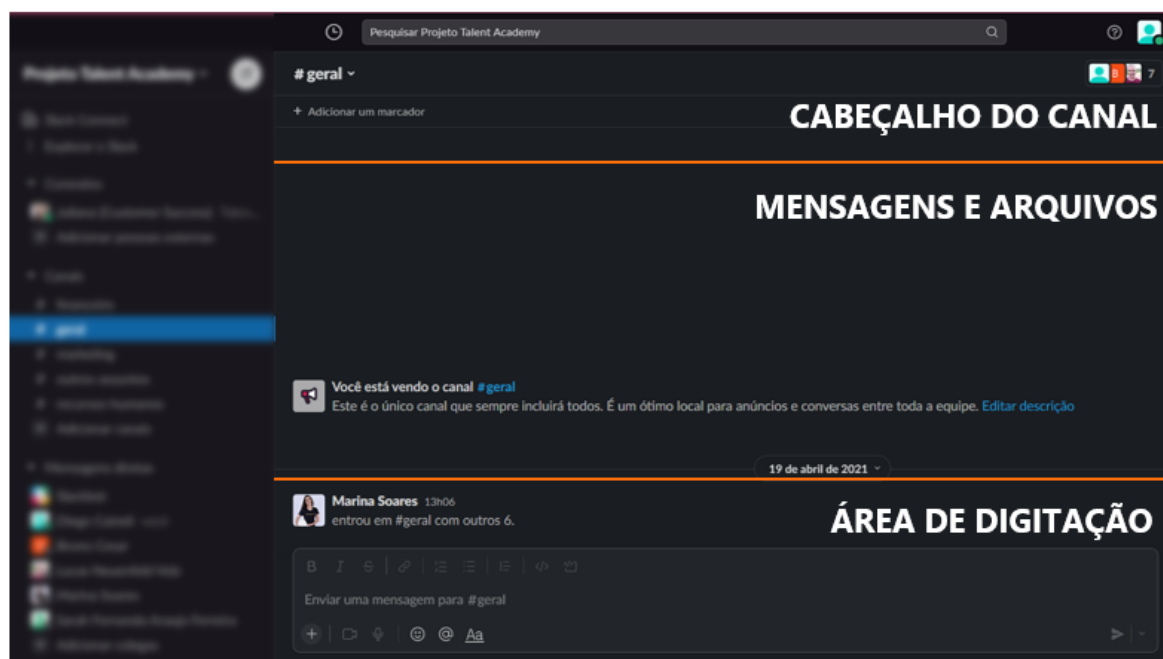
Escrever



Canais e mensagens diretas



Interface geral do canal



Lição 7: Como criar um espaço empresarial de sucesso no Slack?

O Slack **organiza as conversas em espaços denominados canais**. Esses canais ordenam e esclarecem o trabalho:

- ✓ É possível criá-los para um projeto, assunto ou equipe.
- ✓ Dessa forma os times podem compartilhar ideias, tomar decisões e agilizar o trabalho.

Canal privado

São destinados a **conversas que não podem ser divulgadas** entre todos os membros do time, consequentemente as **mensagens e arquivos só podem ser pesquisados** por pessoas já incluídas nesse canal.

Canal público

Qualquer membro do trabalho (exceção dos convidados) **pode entrar e visualizar um canal público**. As mensagens e arquivos enviados nesse canal **podem ser pesquisados por qualquer pessoa** do *workspace*.

Canal geral

Todos os workspaces do Slack possuem um canal #geral onde todos os membros (exceto os convidados) são automaticamente adicionados e **não podem sair dele**. Esse canal não pode ser **arquivado, excluído ou convertido em um canal privado**.

Lição 8: Os benefícios do Slack Connect

O **Slack Connect** é uma funcionalidade que permite que você **trabalhe com pessoas de outras empresas**, participando de canais e até mesmo enviando mensagens diretas. Quando **substituímos as conversas que antes eram feitas em e-mails**, trabalhamos de forma mais segura e colaborativa com parceiros, fornecedores ou clientes.

Possibilidades com o Slack Connect

Mudando a comunicação de e-mail para os canais, você tem a possibilidade de trabalhar com mais **agilidade** e de maneira **mais organizada** com empresas externas.



Envie mensagens e compartilhe arquivos em tempo real para levantar as informações mais importantes da equipe ao longo do trabalho.

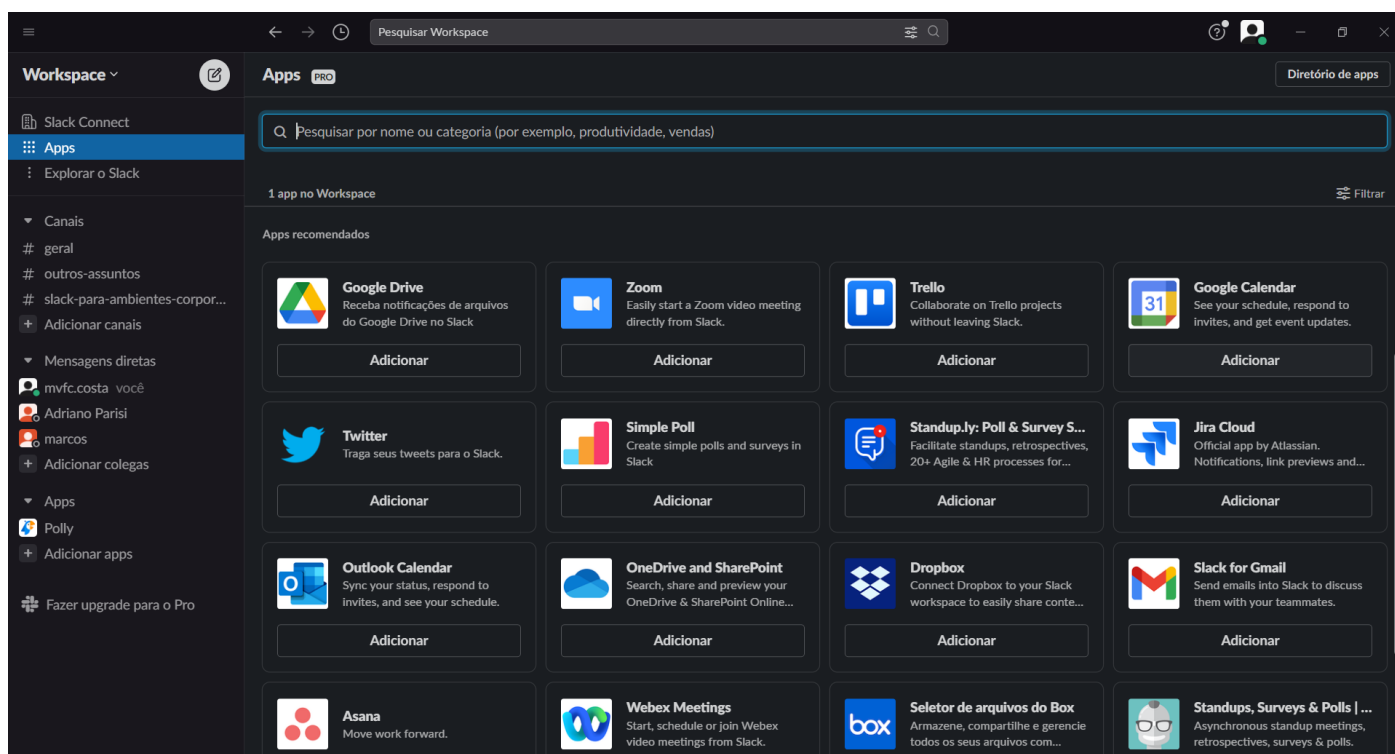


Aumente o contato com os clientes usando os canais e preste um suporte mais moderno e eficiente, reduzindo assim os tempos de resposta.



Lição 9: Como usar outros aplicativos para extrair o máximo do Slack

O Slack nos dá a possibilidade de **integrá-lo a mais de 2800 ferramentas de mercado**, de maneira totalmente nativa. Ao reunirmos todas as principais ferramentas em um só lugar, simplificamos as rotinas e economizamos tempo da equipe trabalho. O processo é bem simples, basta ir na aba *apps* e escolher o aplicativo que você deseja adicionar ao seu *workspace*.



Lição 10: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Agora que você finalizou todas lições do primeiro módulo deste curso, chegou o momento de aplicar os cinco passos práticos abaixo:

1. Conheça bem a plataforma e todas as suas funcionalidades e integrações.
2. Na plataforma, estude sobre os canais.
3. Crie uma rotina dentro do Slack.
4. Use e abuse dos atalhos disponíveis da plataforma.
5. Adote o Slack como principal meio de comunicação profissional no seu dia a di

Módulo 2

Slack no Ambiente Corporativo

Lição 1: Objetivos do Módulo

Neste módulo explicaremos quais as permissões, os riscos e as boas práticas da plataforma, e também como ter um melhor desempenho no trabalho remoto usando o Slack.

Responderemos perguntas como:

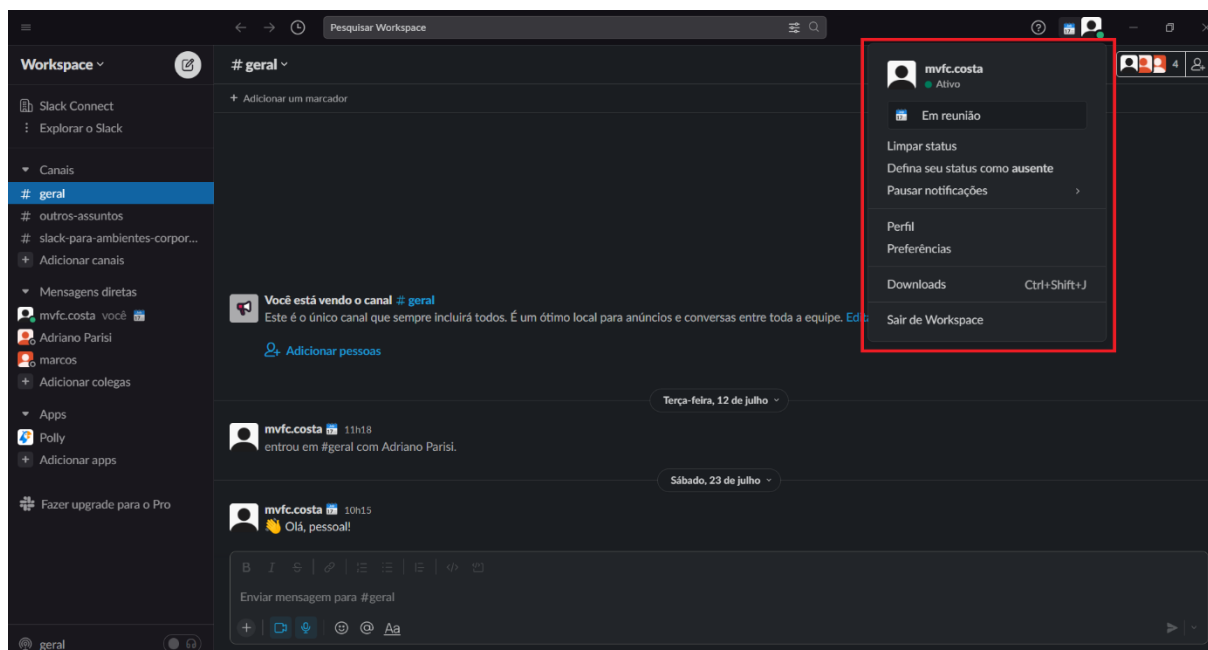
- ✓ Quais são as funções e as permissões do Slack?
- ✓ Como manter o Slack funcionando efetivamente?
- ✓ Quais cuidados tomar para manter a segurança das informações?

Lição 2: Mensagens no *Slack*

Os **canais não são a única maneira de se comunicar no Slack**. Existem algumas outras maneiras, temos a opção de enviar **mensagens diretas** e **discretas** para indivíduos e grupos. Também é permitido que você **agrupe as mensagens em tópicos**.

Hoje em dia, com o crescimento do trabalho em home office, o regime de trabalho se tornou bastante dinâmico. Como solução para essas interações, por exemplo, entre regimes de trabalho síncrono e assíncrono, o **Slack oferece vários recursos que facilitam a interação ao realizar atividades dessa modelo**.

Lição 3: Status no *Slack*



Quando estiver trabalhando de forma remota, é muito **importante** que sua **equipe saiba quando você está disponível** para poder responder às mensagens. O Slack tem algumas maneiras de compartilhar onde você está e de indicar sua disponibilidade para outros membros.

Status

Um status é uma mensagem que permite indicar aos outros membros o que você está fazendo no momento. O indicado é que você sempre comunique no seu status quando tiver em alguma reunião ou focado em uma tarefa importante.

Disponibilidade

A disponibilidade é o ponto ao lado do seu nome exibido que indica se seu status está ativo no Slack. O próprio aplicativo já faz a atualização quando você está *online* ou *offline*.

Lição 4: Boas práticas do Slack

Principais funções e permissões

Cada tipo de usuário possui “privilégios” **com base em suas funções e no plano Slack escolhido** por sua empresa. Dentro da plataforma, essas funções são divididas em dois grupos: **Funções administrativas** e **Funções não administrativas**.

- Funções administrativas: Os cargos que podem executar funções desse tipo são o proprietário principal do *workspace*, proprietários do *workspace* e administrador do *workspace*.
- Funções não administrativas: Como são funções mais simples qualquer membro do *workspace* ou convidado pode executá-las

Atribuições de cada cargo no Slack

A **pessoa que cria o *workspace* é o proprietário principal**. Ela está no topo da hierarquia e faz o que os outros proprietários fazem. Uma organização tem **apenas um proprietário principal** por espaço de trabalho, porém essa pessoa **pode designar outras pessoas** para essa função.

Depois do **proprietário principal**, os **proprietários do *workspace* possuem os privilégios mais altos**, eles podem gerenciar membros, administrar canais, definir controles de segurança, exportar dados e lidar com outras tarefas administrativas essenciais.

Os Administradores do *workspace* têm **menos poder que os proprietários**. Dentre eles está: gerenciar os membros, executar ações adicionais nos canais e lidar com outras tarefas administrativas importantes, eles também controlam os aplicativos de terceiros.

Os **membros** pertencem a um *workspace* existente, mas **não possuem os direitos administrativos dos proprietários e administradores** de *workspace*. Seus direitos são o envio de mensagens, ingressar, criar e postar em canais. Eles podem convidar pessoas para o seu espaço de trabalho.

Tipos de convidado

Uma pessoa de **fora da sua organização**, deve ser adicionada como membro pleno do Slack? Deve-se pagar a taxa do Slack para que ela o use? Talvez não, por isso existem dois tipos de contas de convidado: **convidados multicanal** e **convidados de canal único**.

- **Convidados multicanal** podem ingressar nos canais que o membro convidativo do *workspace* designou anteriormente. Nos planos Plus e Standard, é cobrado taxas dos membros presentes no *workspace*.
- **Convidados de Canal Único** pertencem a um canal predeterminado e não podem se juntar a outros. Apenas clientes com planos premium podem adicionar esses convidados e essa função é limitada a cinco por membro do *workspace*, ou seja, uma equipe com seis usuários pode ter no máximo trinta convidados de canal único.

Lição 5: Riscos, segurança e privacidade no Slack

Controle de identidade

Por padrão, **o Slack criptografa os dados em repouso e os dados em trânsito para todos os clientes**. Com ferramentas, como o Enterprise Key Management do Slack (Slack EKM), logs de auditoria e integrações com os principais prestadores de prevenção contra perda de dados (DLP).

Proteção de dados

Certifique-se de que apenas as pessoas certas e os dispositivos aprovados **possam acessar as informações da sua empresa** no Slack com recursos, como *logon* único, reivindicação de domínios e suporte para gerenciamento de mobilidade empresarial.

Informações

O Slack oferece recursos de governança e gestão de riscos flexíveis, isso inclui políticas de retenção globais, termos de serviço personalizados e suporte para eDiscovery.

Lição 6: Futuro do Slack

A empresa pensa em fortalecer quatro pilares e essa também pode ser uma oportunidade de aplicação na sua área, equipe ou empresa.

Flexibilidade

O escritório passou a ser mais um instrumento do nosso arsenal de produtividade; mas a adoção da abordagem de “priorização da tecnologia digital” não significa “nunca ter interações presenciais”. Significa capacitar as pessoas para que trabalhem no momento e no local mais conveniente para cada um. A quantidade de horas em que alguém permanece conectado olhando fixamente para uma tela ou o número de pessoas no escritório já não constituem métricas importantes: não devemos avaliar o desempenho pelo nível de rigidez e de atividade, e sim pelo impacto e os resultados.

Inclusão

Com o trabalho distribuído, é possível ampliar as oportunidades na economia do conhecimento para áreas e pessoas que, historicamente, foram excluídas. Ao contratar fora dos parâmetros das “instalações” tradicionais, podemos explorar bancos de talentos mais diversificados.

Conexão

Como ocorre com todos os bons softwares, cabe a cada organização incutir valores, instalar proteções, definir os parâmetros que maximizam as conexões e minimizam as distrações.

Diretrizes

Estas diretrizes pós-pandemia podem ajudar as empresas a delinear este futuro:

- **As reuniões presenciais das equipes devem ter um objetivo**, como a criação de equipes, o início de projetos e outros eventos que sejam planejados com antecedência, com base na equiparação entre flexibilidade e previsibilidade.
- **O espaço compartilhado é para o trabalho em equipe**. Apesar de continuarmos sempre a apoiar as necessidades das pessoas que precisam de um espaço individual, é importante lembrar que **o foco do escritório está nos clientes e nas equipes**.
- **Adoção de ferramentas assíncronas**. Use os canais para fazer atualizações de status e trabalho assíncrono, use o “áudio sempre ativo” para chats de equipes e chamadas de última hora no Slack, e use o seu telefone para conversas individuais!

Lição: 7: 10 dicas para melhorar a comunicação em *Home Office*

A maioria dos erros dentro das empresas acontece por falta de comunicação clara e objetiva – ou pelo simples fato de que as pessoas relutam em fazer perguntas. Os princípios da comunicação eficaz em *home office* e trabalho remoto são basicamente os mesmos do escritório, mas alguns detalhes relacionados às ferramentas utilizadas e a sincronicidade da troca de dados são diferentes.

1. Alinhe as expectativas

Ainda que seja óbvio, alinhe com o seu time tudo que for necessário, para que não haja suposições.

2. Saiba utilizar as ferramentas disponíveis

Existem diversas ferramentas que visam otimizar a comunicação a distância, seja de vídeo, texto, voz ou até para organização de tarefas e documentos.

3. Utilize a comunicação “*Face to Face*”

Dependendo do assunto ou da demora na resposta, o “face a face” é o mais indicado.

4. Na dúvida, comunique

No *home office*, escolha sempre comunicar de mais do que comunicar de menos, claro, mantendo o bom senso.

5. Defina quando e como você pode falar

Defina, também, quando você vai querer a atualização das atividades.

6. Responda prontamente (dentro do possível)

O atraso na sua resposta pode prejudicar todo o dia de trabalho e planejamento de outra pessoa.

7. Quando preciso, ligue

Certos assuntos demandam uma comunicação extremamente rápida e clara. A chamada de voz é uma boa opção para isso.

8. Cumpra a rotina de comunicação

Se antes de reuniões com sua equipe você costumava alinhar alguns pontos com 1 ou mais participantes, mantenha esse hábito.

9. Separe assuntos pessoais e profissionais

Evite utilizar o *WhatsApp* como ferramenta oficial do seu *home office*, isso pode te distrair com assuntos pessoais e prejudicar seu rendimento.

10. Cuidado para não perder conversas

O *Discord* permite que as mensagens sejam bem segmentadas, mas isso não impede totalmente que você perca alguma informação, por isso anote sempre as saídas principais de suas reuniões e conversas, para que não se perca decisões importantes.

Lição 8: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Agora que você finalizou todas lições do primeiro módulo deste curso, chegou o momento de aplicar os cinco passos práticos abaixo:

1. **Aprenda** como configurar o Slack **de acordo com a necessidade** da sua equipe.
2. **Reúna** suas informações e apresente para sua equipe, **seja simples e objetivo**.
3. **Implemente** o Slack, **seja paciente** na hora de realizar a mudança
4. **Solicite feedbacks** dos colaboradores que utilizaram o Slack e **analise** o que pode ser feito para melhorar a experiência.
5. **Aplique** as melhorias e continue acompanhando o processo.