

**People Design:  
come gli strumenti di UX  
possono supportare il  
design di processi HR**

**L' Onboarding in Reverse**

Torino, 11 giugno 2024



***Chi ha un **onboarding**  
strutturato?***

---

# *Rito di passaggio*

*[..] tutte quelle cerimonie pubbliche che celebrano un **cambiamento di status**, ovvero un mutamento nella posizione che un individuo occupa nella società, una variazione dei compiti che egli svolge*

---

# *In Reverse*

L' Onboarding è il percorso che il newbie segue nel corso dei **primi 3 mesi** in Reverse e durante il quale sviluppa il suo **saper essere** e **saper fare**.

---

# Come abbiamo iniziato

*L'introduzione dell' Onboarding nel 2020*

- definizione dei Valori e del Purpose:  
**saper essere**
- mappatura del **saper fare** dei ruoli
- scelta del software (BambooHR)



# Onboarding nella fase 1

Performance  
management

Meeting  
Clarify  
Expectation

Feedback  
21° giorno  
con il proprio  
Team Leader

Feedback  
45° giorno  
con il proprio  
Team Leader

Feedback  
75°  
giorno

Momenti e iniziative  
dell'onboarding

Mali di benvenuto con foto di team per warm up

Pranzo di team di benvenuto

Incontro con il Buddy

Welcome Day

Meeting P&C New Hires

Timeline

firma

SETTIMANA 1

SETTIMANA 2

SETTIMANA 3

SETTIMANA 4

2° E 3° MESE

SEI REVERSER?  
YES OR NOT

Il newbie....

Conosce Reverse, la sua storia, i suoi valori e la sua organizzazione interna

Diventa consapevole del percorso che sta intraprendendo

# Task del “Saper Fare” su Bamboo

## Delivery Pack

- [DASHBOARD/JOB POSTING](#) Marilisa Cappellano - Oct 25, 2022
- [AFFIANCAMENTI/SHADOWING \(call candidates+ hunt\)](#) Marilisa Cappellano - Oct 26, 2022
- [EXPLAIN CANDIDATE DESIGN](#) Marilisa Cappellano - Oct 26, 2022
- [JRA](#) Marilisa Cappellano - Oct 27, 2022
- [SIMULATION JRA WITH MANAGER](#) Marilisa Cappellano - Dec 13, 2022
- [JARVIS](#) Marilisa Cappellano - Dec 23, 2022
- [Setting the Linkedin Account](#) Klaudia Masha - Oct 24, 2022
- [LINKEDIN RECRUITER/HOUND](#) Klaudia Masha - Oct 24, 2022
- [HOUND 2.0 LIBRETTO FORMATIVO/ TRAINING BOOKLET](#) Klaudia Masha - Oct 24, 2022
- [HOW TO WRITE A WOW JOB DESCRIPTION!](#) Klaudia Masha - Oct 25, 2022
- [SHOWCASE - 2 step training - part 1](#) Klaudia Masha - Oct 26, 2022

# Onboarding nella **fase 2**

Performance  
management

Meeting  
Clarify  
Expectation

Feedback  
21° giorno  
con il proprio  
Team Leader

Feedback  
45° giorno  
con il proprio  
Team Leader

Feedback  
75°  
giorno

Momenti e iniziative  
dell'onboarding

Mail di  
benvenuto  
con foto di  
team per  
warm up

Pranzo di  
team di  
benvenuto

Incontro  
con il  
Buddy

Welcome  
Day

P&C  
newbie  
with lunch

Meeting  
P&C New  
Hires

Marketing  
newbie  
with lunch

IT  
newbie  
with lunch

International  
newbie  
with lunch

SEI REVERSER?  
YES OR NOT

Timeline

firma

SETTIMANA 1

SETTIMANA 2

SETTIMANA 3

SETTIMANA 4

2° E 3° MESE

Il newbie....

Conosce Reverse, la sua storia, i suoi  
valori e la sua organizzazione interna

Diventa consapevole del  
percorso che sta intraprendendo

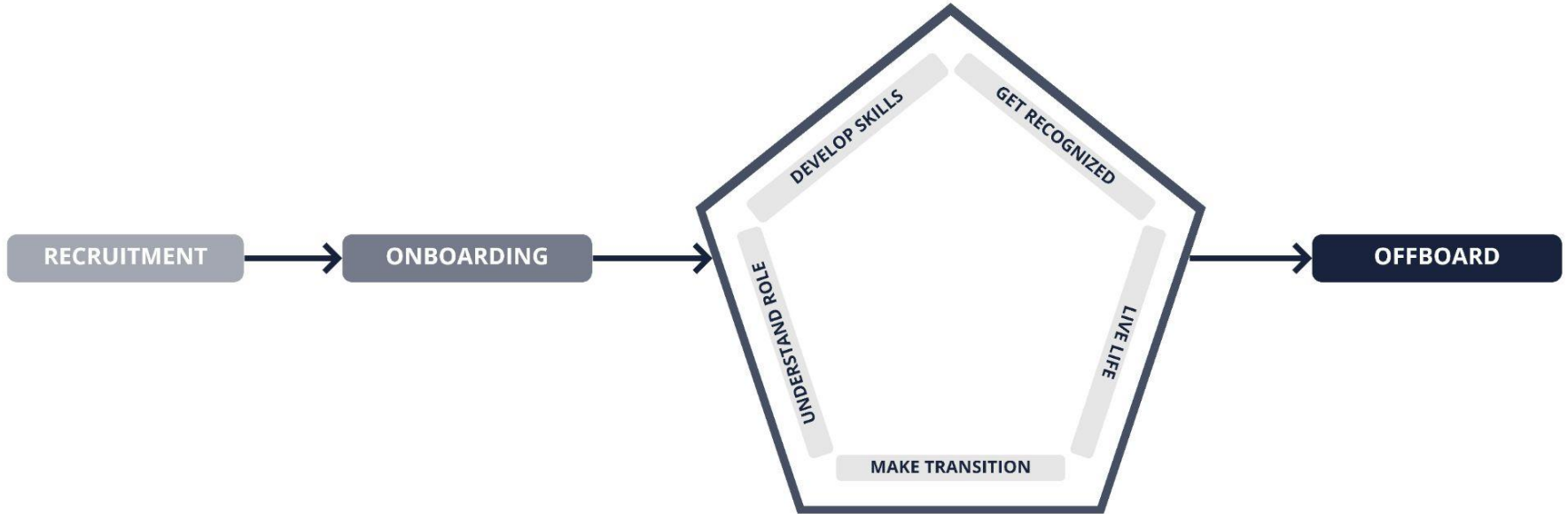




# Entra la Scienza

***La nascita del progetto EX nel 2022***

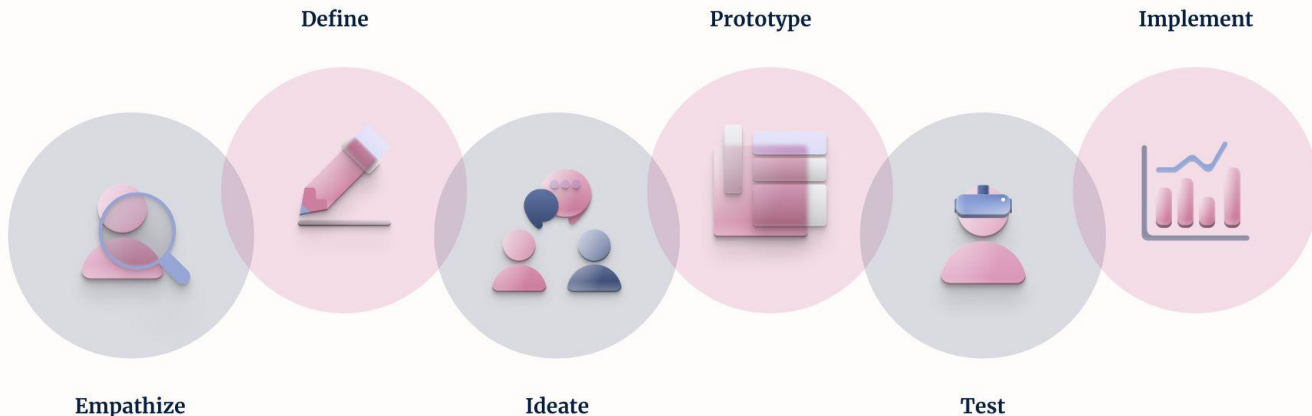
# EX - Shaping the future of HR



# Strumenti UX prestati al progetto

---

- **Iteration settimanali** con **team multifunzione** (CEO, HR, UX, IT)
- Definizione del “**Problem Statement**” e **set di dati misurabili** da monitorare (KPI)
- **User Research** con interviste qualitative ai diversi attori coinvolti nel processo
- **Strumenti visual** per condividere la conoscenza
- Attività di **Co-Design** per implementare il miglioramento



# Metodologia

## 1. Discovery

- *mappa AS IS e progresso*
- *interviste qualitative*
- *survey quantitative*

### Temi indagati:

- *Saper essere*
  - *Saper fare*
- (declinato per RUOLO)

## Obiettivo di ricerca

Aumentare il numero di sales che supera i primi tre mesi o i primi 6, ottimizzando l'esperienza di onboarding attuale.

## Strategia



## Plan interviste

6 interviste

Durata interviste: 45 min  
Modalità: Google Meet

Interviste a 3 Sales Consultant

Interviste a 3 Service Manager



## Insights



# Metodologia

## 2. Design

- *sessioni di co-design*
- *interventi sull' AS IS*
- *sviluppo nuove idee e punti di miglioramento*



### PRIMI 3 MESI

Il newbie viene accompagnato all'interno della realtà Reverse e apprende il saper essere e il saper fare necessari affinché, con entusiasmo, al termine dei primi 3 mesi venga riconfermata la reciproca scelta.

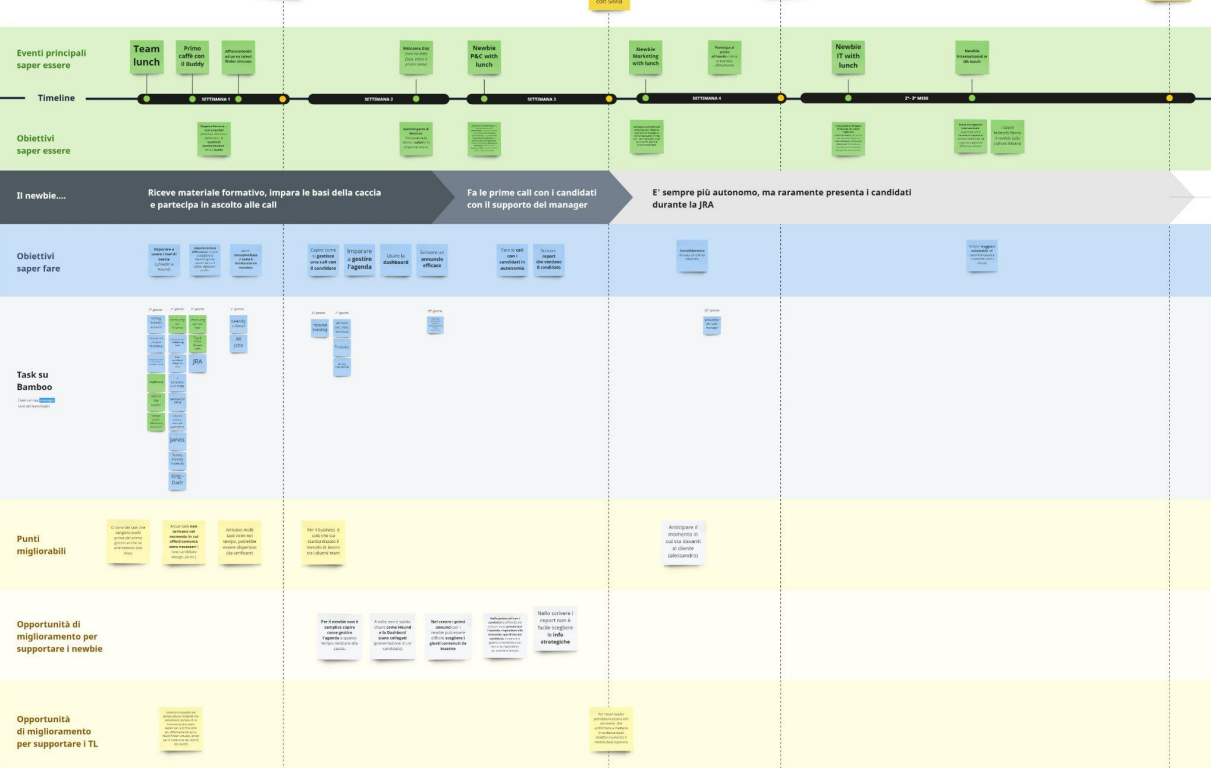
Il saper essere è comune a tutti i newbies mentre il saper fare si differenzia in base al ruolo e alla seniority.

### Onboarding Talent Finder

Questo journey misura i principali momenti e gate del nuovo Talent Finder dei suoi primi tre mesi in Reverse. E sono costanti a partire dall'arrivo in struttura: "Onboarding super fare".

● Elementi del saper essere  
 ● Elementi del saper fare

#### Momenti di feedback



# Metodologia

## 3. Delivery

- **Nuovi materiali formativi** in base ai bisogni emersi (anche international)
- **Variazione** item di valutazione nei feedback
- **Nuovi appuntamenti** nel Newbies Journey
- **Survey gradimento** fine onboarding
- **Board** per analisi dei dati
- **Workvivo** per archiviare tutti i materiali

## Content

### Team Folders






- Delivery Lab
- EX - Employee Experience
  - Onboarding
  - Recruiting
  - Tips & Tricks Tools
- Marketing
- Sales Lab
- UX projects

### My Folders

- My Documents
- Spaces Uploads
- Z Investor

Share Content Upload Content

### EX - Employee Experience / Onboarding

CONTENT	RECENT VISITS	ACTIONS
 [INT] Reverse Sales Operatin... v2 April 2023 Updated 7mo ago	2 Company	2 Personal
 [INT] LinkedIn Guide - Set yo... Updated 8mo ago	9 Company	9 Personal
 [INT] Life@Reverse V2 last update Mag 23 Updated 9mo ago	6 Company	6 Personal
 [ITA] Life@Reverse v3 updated Mag 23 Updated 9mo ago	40 Company	40 Personal
 Reverse sales Operating Man... Guidelines for the use of Pipedrive in the daily routine of a sales - dismissed Updated 10mo ago	0 Company	0 Personal

**REVERSE**

Hello, Reverser! We've come to you to **get your opinion on the learning materials** we've shared with you in the last few months. We'd like to **improve them** so that they can **better support newbie training**.

Your responses will be **kept anonymous** 🛡️

Your feedback is extremely valuable to us

**Start** press Enter

# Onboarding nella fase 3

Performance  
management

Momenti e iniziative  
dell'onboarding

Timeline

firma

SETTIMANA 1

SETTIMANA 2

SETTIMANA 3

SETTIMANA 4

2° E 3° MESE

Meeting  
Clarify  
Expectation

Welcome  
Day  
+  
Welcome  
Kit

P&C  
newbie  
with lunch

Meeting  
P&C New  
Hires

Marketing  
newbie  
with lunch

Feedback  
21° giorno  
con il proprio  
Team Leader

NEW

Feedback  
45° giorno  
con il proprio  
Team Leader

NEW

Feedback  
75°  
giorno

IT  
newbie  
with lunch

International  
newbie  
with lunch

UX  
newbie

Business  
newbie

SEI REVERSER?  
YES OR NOT

Il newbie....

Conosce Reverse, la sua storia, i suoi  
valori e la sua organizzazione interna

Diventa consapevole del  
percorso che sta intraprendendo

# Grazie



## REVERSE

Sede legale:  
Piazza Sigmund Freud, 1  
20154 Milano MI

[www.reverse.hr](http://www.reverse.hr)

Milano - Bologna - Parigi - Berlino - Barcellona



Silvia Orlandini  
Chief People Officer  
[silvia.orlandini@reverse.hr](mailto:silvia.orlandini@reverse.hr)