

Metodologia de Implantação de Sistema Assistida - **ISA**

Manual de Orientação e Termo de
Compromisso de Implantação



_____ de _____ de _____.

Sumário

1. Apresentação	3
2. Objetivo	3
3. Principais dificuldades em um processo de implantação	3
4. Dicas importantes para o sucesso da implantação	4
5. Etapas	5
5.1 Planejamento – Kick off.....	5
5.2 Execução.....	5
5.3 Treinamento.....	5
5.4 Homologações.....	5
5.5 Produção/Entrega	5
5.6 Macro processo	5
5.7 Gráfico Gantt.....	6
6. Implantação - detalhamento.....	6
6.1 Planejamento	6
6.2 Execução.....	6
6.3 Homologação/Validação	6
6.4 Treinamento.....	7
6.5 Entrega/Produção	7
7. Ferramentas de apoio	8
TERMO DE COMPROMISSO DE IMPLANTAÇÃO	9

1. Apresentação

A implantação de um sistema de Gestão - ERP (Enterprise Resourcing Planning), requer um esforço considerável do cliente e do fornecedor.

A implantação ideal é aquela em que pudéssemos parar as operações da empresa, como: vendas, atendimento a clientes, pagamento de fornecedores, compras e ainda contratar pessoas específicas para a atividade. Entretanto, sabemos que isto é um sonho.

A realidade é que estaremos com o avião em pleno voo, colocando as asas, os assentos, a fuselagem e que não podemos deixa-lo cair.

Qualquer implantação de sistemas é um grande desafio, para clientes e fornecedores.

Para minimizar os impactos desta mudança, a Softilux criou um processo de implantação denominado ISA (Implantação de sistema Assistida). A metodologia define etapas e, é adaptada a cada cliente, permitindo que as atividades sejam executadas de forma ordenada. Muito dos esforços de inclusão de cadastros, são feitos através de importações, além de termos uma base de dados parametrizada com o perfil fiscal de cada cliente. Também são executadas homologações de notas fiscais e integrações bancárias, garantido o sucesso da implementação do projeto.

2. Objetivo

Apresentar uma visão sobre a metodologia (ISA) e, descrever as etapas a serem realizadas pela Softilux e cliente para, de forma efetiva, obter êxito na implantação dos sistemas.

Ao final deste documento consta o formulário “Termo de Compromisso”, que deverá ser preenchido e assinado pelo parceiro e encaminhado à Softilux.

3. Principais dificuldades em um processo de implantação

- a) Acesso às informações – em muitos casos as empresas têm informações dispersas, cadastros incompletos, sem padrão, em vários locais e em diferentes formatos.
- b) Processos complexos e repetitivos, controle do controle.
- c) Pessoas – sem interesse, desmotivadas, com excesso de carga de trabalho, sem conhecimento da sua atividade.
- d) Recursos deficientes como internet lenta, micros ultrapassados.
- e) Falta de apoio do Board da empresa.
- f) Falta de tempo e dedicação no processo de implantação.
- g) Sem um líder interno do projeto de implantação.
- h) Falta de senso de urgência.
- i) Rotatividade.
- j) Compreender que é um processo de mudança e toda mudança traz anseios, necessidades, incertezas e insegurança. Nem todas as pessoas conseguem lidar bem com este tipo de situação, acabam criando objeções e resistências, que pode impactar negativamente no processo.

4. Dicas importantes para o sucesso da implantação

- a) Lembre-se que o bom é inimigo do ótimo, não tente fazer tudo, mas o que fizer faça bem feito.
- b) O Board deve estar engajado no projeto, deve deixar claro para as pessoas o que a empresa espera do sistema, quais são os objetivos que se pretende alcançar com a implantação do sistema, que o investimento faz parte do aprendizado das pessoas e melhoria na qualidade do trabalho.
- c) Separar as urgências das prioridades. Nem tudo que é urgente é prioritário.
- d) Evite trabalhar com cadastros inconsistentes. A base de um sistema são os seus cadastros, portanto fique atento aos aspectos de completude e corretude, não se emite uma NF eletrônica se você não tiver um cadastro consistente.
- e) Processo tem que ter dono e, o dono deve ter nome e sobrenome, então passe o bastão para quem irá realmente cuidar da implantação, e dê autonomia para interagir com o fornecedor e cobrar as demais áreas da empresa as suas atividades.
- f) Crie e define padrões para os cadastros, como abreviações, códigos a serem utilizados, descrições, organização das informações dentro sistema.
- g) Estabeleça papéis, quem faz o que na sua empresa. Quem pode fazer cadastros, quem pode dar entrada no estoque, baixar receitas e despesas, lançar contratos.
- h) Se necessário, crie check list de qualidade para gerenciar inconformidades.
- i) Os prazos são importantes e devem ser claros e cumpridos.
- j) É preciso compreender todas as características e funcionalidades do sistema, porque elas serão a base para o reconhecimento dos recursos-chave e de sua efetiva utilização.
- k) Documente. A implantação de um ERP é um momento único para que haja revisão de todos os processos utilizados pela empresa. Aproveite a mudança para eliminar os vícios e erros adquiridos ao longo do tempo.
- l) Ajustes em sistema poderão ser necessários, assim como nos processos do cliente.
- m) Seu fornecedor é um aliado e os dois tem um mesmo objetivo, crescer e prosperar a sinergia e a confiança deve predominar o relacionamento.



5. Etapas

5.1 Planejamento – Kick off

A etapa de planejamento consiste em fazer os acordos iniciais, definição de líderes de projeto, ajustes de expectativas e uma revisão sobre todo o processo de implantação, entrega de planilhas de para importação, elaboração de cronograma e esclarecimentos de dúvidas.

5.2 Execução

Etapa em que consiste: importação de cadastros, validação, preparação de base de dados, parametrização, instalação de sistema, configuração de NFe, NFe-S, cobrança eletrônica e homologações e validações do cliente.

5.3 Treinamento

Treinamento dos módulos do sistema, início da operação, inclusão de informações e acompanhamento.

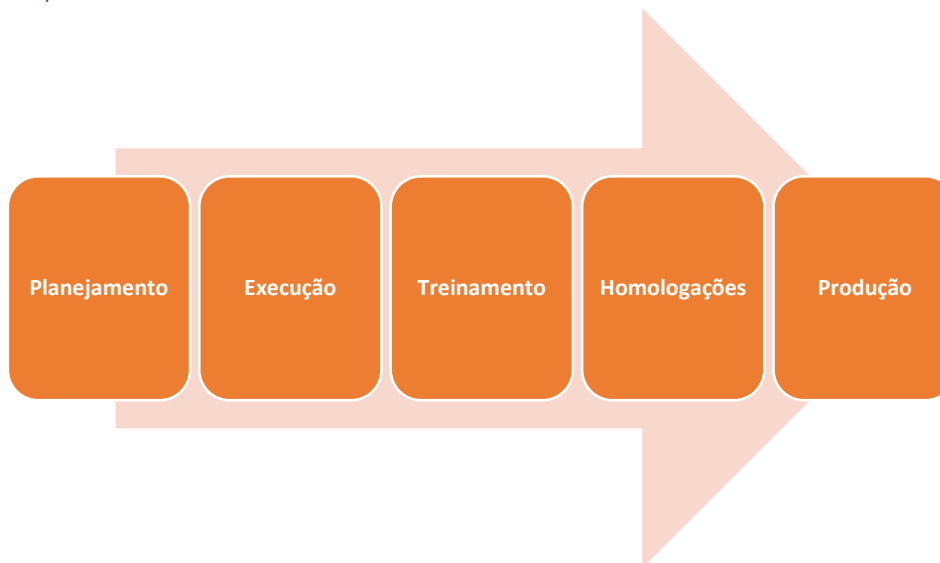
5.4 Homologações

Etapa em que consiste na homologação de documentos fiscais, integração bancária, para emissão de boletos bancários e validações por parte do cliente.

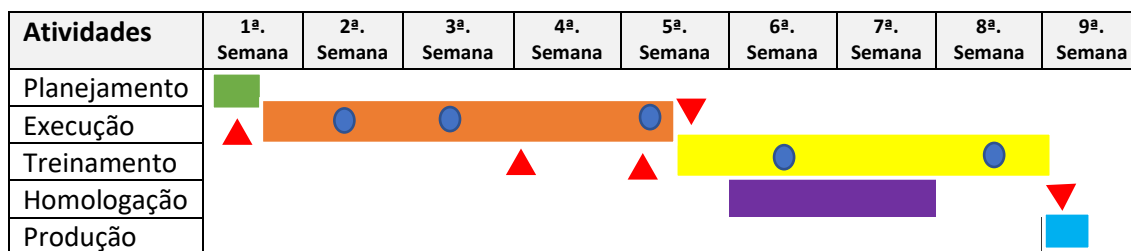
5.5 Produção/Entrega

Entrega do sistema para faturamento e operação e, avaliação final.

5.6 Macro processo



5.7 Gráfico Gantt



▲ Milestone – são marcos de entrega das atividades durante o projeto, onde são validadas as informações entregues.

● Ponto de verificação e acompanhamento, onde são validadas as informações, acompanhamento, levantamento de inconformidades e ajustes de percurso.

6. Implantação - detalhamento

6.1 Planejamento

Na fase de planejamento, será definido o escopo do projeto, apresentação da metodologia, definição dos envolvidos e papéis, além da elaboração do cronograma. Nesta etapa, também, será enviado para o cliente, planilhas em formato excel, para preenchimento, dos principais cadastros, como: cliente, produtos, fornecedores, equipamentos. Estes dados serão importados para a base de dados. A responsabilidade de enviar as planilhas corretamente é do cliente, tendo apoio do setor de implantação da Softilux.

O cronograma é parte sensível do projeto e deve ser prioridade total do cliente e fornecedor, para o que o mesmo seja cumprido dentro do previsto.

Em média, o prazo de implantação do sistema é de 60 dias corridos. É importante que o cliente e Softilux sigam todo o processo de forma conjunta, para que o prazo seja respeitado. Caso ocorram imprevistos durante o processo, o prazo pode ser estendido.

6.2 Execução

Na fase de execução, a planilha com os dados enviados passa por uma validação e edição e, posteriormente, é iniciado as importações para a base de dados. Após a importação dos dados, a base de dados do cliente é configurada e parametrizada com as informações fiscais, conforme o seu regime tributário e são feitas as configurações do sistema.

O sistema é instalado no cliente e concluída algumas etapas de configuração in loco, como logos, permissão de acesso. Para iniciar o processo de configuração das notas eletrônicas, é necessário que o certificado digital, preferencialmente o tipo A1, esteja instalado no servidor.

Toda a etapa de instalação é feita on line, via acesso remoto, e será necessária liberação deste acesso ao funcionário da Softilux, para que seja iniciado processo de instalação e configuração. É necessário que um responsável por parte da empresa acompanhe a instalação.

6.3 Homologação/Validação

São executadas as homologações de NFs eletrônicas, com emissão de NF's no ambiente de teste, para validar o processo de comunicação com a SEFAZ ou Prefeitura. Após realizar essa verificação, será solicitado ao cliente a permissão para que seja emitida uma nota no ambiente de produção, para que seja também realizado o teste nesse ambiente.

Além da homologação da NFe, é necessário realizar testes com boletos bancários, arquivos de remessa e arquivos de retorno, junto ao(s) banco(s), para validar esta etapa.

O cliente deverá validar os cadastros e também as parametrizações fiscais com a poio de sua contabilidade, levando em conta o regime tributário da empresa e, também, os aspectos fiscais regionais, bem como os tipos de operações que a empresa realiza como: vendas, remessas, devoluções, etc.

Durante o período de implantação, será fornecido todos os esclarecimentos sobre a utilização do sistema ILUX e parametrizações entregues.

6.4 Treinamento

Nesta etapa o cliente receberá os treinamentos on line, além de receber atividades que deverão ser executadas por ele, sendo algumas pré-requisitos para os treinamentos seguintes. Os treinamentos serão agendados conforme cronograma.

O cliente receberá instruções prévias para os treinamentos, bem como materiais para leitura e vídeo, que devem ser estudados antes dos treinamentos. As atividades do cliente, também, serão acompanhadas por um cronograma.

O cliente poderá adiar 1 (uma) vez o treinamento, no caso de não comparecimento na segunda chamada, o treinamento será considerado executado e o cliente receberá o link do vídeo, com o treinamento.

- ▶ Configurações/Parametrizações
- ▶ Cadastros
- ▶ Produtos/Estoque
- ▶ Financeiro
- ▶ Comercial
- ▶ NF eletrônica
- ▶ Locação
- ▶ Assistência técnica
- ▶ Produto seriado
- ▶ Reciclados
- ▶ Portal WEB

6.5 Entrega/Produção

Cumpridas as etapas de implementação, o cliente estará habilitado para operar o sistema e gerar faturamentos.

Desta forma, a implantação será considerada entregue e finalizada e o cliente passa a contar com o apoio da nossa central de ajuda, para obter todo o apoio necessário para tirar suas dúvidas e auxílios necessários na operação de seu sistema.

Na central de ajuda o cliente contará com uma equipe especializada para atendimento e encaminhamento de suas solicitações. As formas de atendimento são:

- Chat on line
- Abertura de tickets
- E-mail
- Telefone
- Vídeos
- Base de conhecimento

Para acessar a central de ajuda o cliente deverá fazer um cadastro com uma conta de e-mail padrão da empresa (domínio da empresa).

Não serão aceitos cadastros com e-mail particular. O link para central de ajuda.

<https://servidorseguro.mysuite.com.br/client/login.php?urlorigem=servidorseguro.mysuite.com.br&sl=pts&>

7. Ferramentas de apoio

As ferramentas são parte importante do processo para facilitar e auxiliar na execução das atividades.

Acesso remoto – Teamviewer, Softilux remoto, Ammy, TS (Windows terminal server)

Skype – essencial para comunicação com voz para os treinamentos e interações entre os times de implantação. O cliente deve disponibilizar microfone e caixas de som.

Aplicativos e softwares – Excel, e-mail, FTP – necessários para execução, controle, comunicação e troca de arquivos.

Software de atendimento – registro de atividades e acompanhamento.

TERMO DE COMPROMISSO DE IMPLANTAÇÃO

<i>Cliente</i>	
<i>Líder do projeto cliente</i>	
<i>Líder do Projeto Softilux</i>	
<i>Data de início</i>	
<i>Data previsão término</i>	

O representante legal da empresa identificado abaixo, se compromete pelo presente instrumento, seguir itens especificadas conforme segue:

Item 1 – O cliente declara estar ciente e concorda com o conteúdo deste documento e a metodologia ISA.

Item 2 – Durante o processo de implantação, ficará designado um funcionário responsável (líder do projeto cliente), para acompanhar todas as etapas da implantação e atender necessidades do fornecedor como: liberação de acesso, envio de informações, agendamento interno de treinamentos, dentre outras necessidades.

Item 3 – É necessário que o cliente se programe nos dias e horários agendados para a implantação (instalações, treinamentos), para evitar atrasos e execute as atividades repassadas;

Item 4 – O cliente fica ciente que deve disponibilizar os recursos necessários para implantação como: comunicação via Skype com Som (caixas de som/microfone), acesso remoto, pessoal interno para eventuais configurações e liberações de acesso à rede, além de equipamentos e acesso à internet.

Item 5 – etapas acordadas previamente, não cumpridas pelo cliente, sem justificativa consistente serão consideradas executadas dentro do cronograma.

Item 6 – Inconformidades e solicitações, fora do escopo do projeto, deverão ser formalizadas via e-mail ou registrada em ticket.

Líder do Projeto do cliente _____

Líder do Projeto do Softilux _____

_____ de _____ de _____.

Cliente

Softilux Desenvolvimento de Sistemas