

Projetos

- MIA5E
 - MIA5E - Método de implantação ágil em 5 etapas
 - MIA5E - Inicialização [1]
 - MIA5E - Planejamento [2]
 - MIA5E - Execução [3]
 - MIA5E - Monitoramento & Controle [4]
 - MIA5E - Finalização [5]
 - MIA5E - Outros [6]

MIA5E

MIA5E - Método de implantação ágil em 5 etapas

O roteiro abaixo descreve os procedimentos que a equipe de projeto deve realizar ao executar projetos de implantação de software da EMA.

Início

Abertura do Projeto

- Reunião de apresentação.
- Cadastrar progresso técnico e ordem de serviços após reunião.

Entrevista

- Documentação para realizar entrevista.

Conversão de dados

- Se houver, realize a coleta de dados necessários para conversão no cliente.

Análise de Infra

- Repassar o documento Análise de Infraestrutura com o cliente, para mais informações sobre o ambiente tecnológico.

Checklist pós entrevista

- Preencha o documento Checklist Pós Entrevista após realização de todos os passos descritos.

Planejamento

Documentação

- Seja claro e objetivo.
- Saiba identificar e trabalhar para suprir a dor do cliente.

Customizações / Conversão de dados

- Deve-se abrir uma tarefa para demandar apoio da Matriz.
- Aplicar RFP do processo do levantamento de Requisitos.

Planejamento

- Levantamento de horas para o projeto.
- Trabalhar com Planos de Ação para cada entrega que será realizada.

Apresentação e Cronograma

- Após aprovação do plano, defina com o cliente o cronograma.

Execução

Instalação

- Última versão liberada.
- Banco de dados presente no Google Drive da Ema.

Kick off

- Material de apoio disponibilizada pela Ema.
- Apresente os vídeos "Mudança de Paradigma" e "Quem mexeu no meu queijo?" antes de iniciar as atividades.

Treinamento e validação

- Respeitar o cronograma alinhado com o cliente.
- Oriente ao usuário simular e validar as informações.

Go-Live - Dia D

- Após a virada do sistema, registre um progresso técnico para a atividade

Monitoramento

Acompanhamento Pós-virada

- Resumos diários com as dúvidas e necessidades para que seja feita uma revisão. Lembre-se de realizar apenas o que consta em proposta.

- Documentos disponíveis:
 - GP Retaguarda
 - GP Usuário

Relatórios gerenciais

- Após a virada, apresente os relatórios gerenciais para os gestores, diretores ou líderes de cada área.
- Lembre-se de validar as informações para não ter nenhuma surpresa durante a apresentação.

Finalização

Fim de projeto de implantação

- Registre o progresso técnico documentando:
 - Escopo;
 - Prazo;
 - Horas;
 - Objetivos alcançados;
 - Justificativas.
- Solicite um feedback da implantação, procedimentos, consultores, produto e prestação de serviços.
- Documento isso no Eventos de Implantação.

Passagem para suporte:

- Explicar para o cliente o funcionamento do suporte
- Alinhar com o Key User e Consultor Ema os usuários responsáveis pela abertura da tarefa.
- Registre um Progresso Técnico ao finalizar esta atividade.

image-1656508972159.jpg

Image not found or type unknown

MIA5E - Inicialização [1]

Atividades iniciais do projeto

Novo cliente fechado pelo comercial (com contrato assinado), e agora?

Comercial comunica gerente de projetos sobre novo cliente fechado, Para visualizar a proposta, você tem três opções:

- Acessar o DOX portal - Processos - Reimprimir propostas, pesquisando pelo cliente e o código do pedido.
- Acessar do DOX portal - Documentos (GED) - Opção para pesquisar por nome.
- No DOX Estudio, em **Vendas - Clientes**, lista o cliente, clica com botão direito - **Anexos**.

O Gerente de projetos avalia a equipe para definir consultor(es) que serão alocados no projeto e agenda data/hora de passagem do novo projeto pelo comercial.

Durante a passagem do projeto, o Comercial utiliza a proposta de implantação para apresentar o escopo negociado com cliente, justificativas (QUAL A DOR DO CLIENTE) requisitos específicos identificados, possíveis riscos, principais stakeholders, e se estão cadastradas como contato (principalmente o usuário chave) e vinculadas ao cliente.

Temos um **vídeo** sobre cadastro de contatos através do DOX Estúdio. Nessa atividade é muito importante uma visão do comercial em relação a equipe do cliente até o momento do fechamento do negócio.

O processo DOX BPMs **Proposta comercial** está na atividade: Reunião de passagem de projeto Dessa forma, pode-se pré definir o Gerente de projeto e Gerente de execução por parte da Ema, e o Patrocinador e Gerente de projeto do cliente. Pode-se preencher também o plano de comunicação, informando os e-mails que receberam os informativos de acordo com os tipos (Progresso técnico, Plano de risco e evento do projeto).

Ordem de serviço pode-se informar conteúdos relacionados ao plano, o e-mail é enviado ao contato vinculado a O.S.. Caso não preencha o plano de comunicação, sem problemas pois na atividade Gerar projeto ela vai estar disponível novamente para revisão.

O gerente de projetos entra em contato com cliente, apresentando-se e já informando sobre a equipe que será responsável pela implantação, também já agenda data/hora para realizar abertura do projeto, e posteriormente entrevista, análise de infraestrutura e instalação dos aplicativos* pelo(s) consultor(es).

Se atividade for remota, utilizamos o Skype, e devemos registrar essa atividade através do DOX portal - **Processos - Evento de implantação.**

Uma métrica utilizada no gerenciamento do projeto é a quantidade de horas vendidas conforme escopo da proposta comercial, dessa forma podemos avaliar o previsto x realizado.

Primeiro contato com cliente (In loco ou remota)

Nessa primeira atividade (ou call) com cliente, é realizado a abertura do projeto e entrevista de acordo com a **proposta comercial**, sendo feito o detalhamento de todas as funcionalidades relacionados as operações do cliente a ser implantando.

- **Abertura do projeto**

Procedimentos de abertura do projeto, vide template **Abertura_Projeto**, realizado pelo Gerente de projetos e consultor(es). Deve-se registrar um progresso técnico para esta atividade, além da **Ordem de serviço** pelo(s) consultor(es) participantes.

Entrevista

Antes de realizar a entrevista, disponibilizamos no **DOX Portal - Inteligência - GP Rotinas do Usuário** um template que pode ser encaminhado ao(s) usuário(s) antecipadamente, este documento orienta o cliente a descrever suas operações para repassar ao(s) consultor(es) durante a entrevista.

Em Vendas (novas contas) de ERPx, a atividade entrevista não é destacada no processo DOX BPMs **Proposta Comercial**. Já nos casos de implantação ERP, cada grupo de entrega deve ser documentado e enviado ao cliente para aprovação.

Um detalhe importante no preenchimento da entrevista via processo DOX BPMs **Proposta Comercial**, é a possibilidade de revisar as horas, independente da variação o valor do projeto não será afetado.

Na atividade 'Entrevista' do processo DOX BPMs **Proposta Comercial**, podemos utilizar a opção Imprimir para gerar o escopo documentado (Caso necessário).

E ainda temos mais algumas opções de recursos para utilizar durante a entrevista:

- Relatório customizado disponível no **DOX Portal - Inteligência - GP Entrevista implantação ERP** para implantações da Família ERP. (Caso estejam sem acesso a internet no cliente, ou conexão lenta, pode-se imprimir e anotar manualmente, transcrevendo posteriormente para o processo).
- No DOX Portal - **Processos - Levantamento de Requisitos / RFP**, um processo BPM que gera relatório para realizarmos levantamento de requisitos detalhadamente, dever ser utilizado tanto em implantação quando serviços de escopo adicional. Nele contem perguntas direcionadas ao 'Item' da metodologia informado (Ex: Comissão).

Muito importante: *Preencher as informações detalhadamente, colete o máximo de informações e fique atento aos seguintes pontos:*

Se o cliente tiver relatórios (Em planilhas, no sistema, ou até mesmo manualmente) devemos coletar modelos e avaliar se já existe no sistema, ou vamos customizar.

SPED: Material de apoio vide **IT 204**, solicitar ao cliente como é feito a integração com a contabilidade (Relatórios, arquivos SPED), lembrando que exportamos apenas nos layouts PVA e Domínio. Além disso existem parametrizações que precisam ser feitas para poder gerar o SPED corretamente (Ex: SPED Contribuições vinculo com conta contábil).

Cupom Fiscal: Cada estado tem uma legislação vigente, em SC temos PAF ECF, PR e RS tem NFCE, SP tem SAT então a cada novo cliente implantado devemos solicitar ao cliente contato com a contabilidade para averiguar procedimentos de mudança do responsável para emissão de cupom fiscal. Em SC o acesso é via sistema S@T e deve-se encaminhar documentação a secretária na Ema Matriz.

Customizações e/ou novas necessidades identificadas, deve-se realizar o procedimento descrito abaixo no tópico **Customização**.

Ficou com duvida ou algum usuário teve dificuldade para repassar suas atividades, quem sabe um acompanhamento das operações no sistema pode identificar funcionalidades e/ou relatórios que o mesmo não passou durante a entrevista.

Caso alguma funcionalidade identificada durante a entrevista possa ter particularidades ou você não tem certeza que o software atenda, faça uma aderência, dessa forma antecipa possíveis alterações de escopo e garante a execução do cronograma.

Boletos (Cobrança bancária), ficar atento as operações (Remessa, retorno, desconto) bem como aos bancos utilizados, layout (CNAB 240 ou 400), mais informações vide **IT 238**.

Utilize o documento GP Rotina do usuário enviado inicialmente aos participantes da entrevista, dessa forma garantimos que nenhuma informação importante passou despercebida (Desde que o entrevistado lhe passou ou documentou).

- **Conversão de dados**

Caso o cliente tenha conversão de dados descrito na proposta, deve-se acessar o **DOX Portal - Processos - Levantamento de Requisitos / RFP**, preenchendo as seguintes informações:

1. **Item:** 53 - Atividades de implantação
2. **Módulo:** 1 - Atividades Iniciais
3. **Operação:** 2 - Coletar dados para conversão

Ao clicar em Imprimir, o sistema gera o PDF. Preenchendo as informações de acordo com o documento, o mesmo deve ser anexada a tarefa e encaminhada a fila Serviços.

Muito Importante adicionar Prints das telas com informações para conferência, e a data da necessidade, sendo que a data é sempre até o fim do dia e também devemos utilizar comentários para realizarmos ciclos de lições aprendidas.

Lembrando que o responsável pela conversão de dados é um colaborador que faz parte do desenvolvimento, então é muito importante alinhar situações que necessitem de conversão caso necessário.

- **Análise de Infra / Hardware**

Após realizar a entrevista, deve-se avaliar a infra estrutura do cliente. **A I.T. 73 - Infraestrutura de TI: Análise de Pré-Implantação** detalha como devemos proceder para realizar essa análise, e temos parceiros certificados para realizar essa atividade.

Um destaque nessa atividade é a validação de um servidor dedicado para Ema, na proposta é descrito os requisitos necessários para utilização do sistema, bem como banco de dados. Fique atento a este ponto, que pode ser crucial para colocar o sistema em produção.

Caso o cliente opte por entrar em produção mesmo com riscos de performance (Ex: Comprou o servidor e ainda não chegou, registre um DOX BPMs **Informar Risco no projeto**, sendo que essa decisão deve ser tomada em conjunto, avaliando muito bem o impacto da decisão).

Verificar se o cliente emite o bloco X. Se emite, deve-se verificar se todas as reduções Z foram enviadas. Outro cuidado que deve-se ter é não migrar o cliente ao meio dia, pois parte da informação do PAF ECF vai estar no software anterior e parte no nosso software.

- **Ao final dessa atividade**

Devemos realizar levantamento dos usuários que vão acessar o sistema e validar com a quantidade contratada (lembrando que o controle de licenças é por acesso/Produto), e cadastrar como contatos no DOX (Nem todos os usuários terão acesso a abertura de SAC, normalmente liberamos um contato por cliente, filial ou departamento dependendo do tamanho/estrutura do cliente).

Toda e qualquer informação coletada durante a etapa de entrevista, deve ser documentada para que seja realizado os próximos passos.

Deve-se registrar um **progresso técnico** para esta atividade, além da **Ordem de serviço** pelo(s) consultor(es) participantes.

Terminei as atividades no cliente, qual os próximos passos?

I.T. 541 - Check list pós entrevista

MIA5E - Planejamento [2]

Documentação

Ao iniciar a documentação do projeto, lembre-se de que normalmente quem aprova o escopo é um gestor ou responsável pela empresa que não entende tecnicamente, então precisamos ser claro e objetivos.

E aqui novamente ressaltamos a importância de sabermos a DOR, o motivo pela qual o cliente nos contratou e quais objetivos ele quer alcançar com a Ema, lembre-se da seguinte frase de Lincoln Murphy (Considerado o mestre na área de Sucesso do cliente):

"...Sucesso do cliente é quando seus clientes atingem o resultado desejado por meio de suas interações com sua empresa.".

Dessa forma, podemos ter uma Entrega (Plano de ação) específica para este fim, outro ponto importante que podemos levar em consideração é planejarmos a **PRIMEIRA ENTREGA DE VALOR**, ou seja, o quanto antes o cliente ver 'valor', mais fluidez teremos durante o processo de implantação.

No DOX BPMs Proposta Comercial, já podemos documentar a entrevista durante a realização da atividade, de qualquer forma temos opções adequadas a necessidade do consultor, caso a internet seja lenta, ou não tenhamos acesso, descrito no tópico Entrevista.

Customizações, desenvolvimento de novas funcionalidades e consultor especializado

Se durante a entrevista você identificou necessidades que demandem apoio da Matriz, deve-se abrir uma tarefa via DOX Portal que será encaminhado ao SERVICOS(FILA), lembrando que temos Fila ERP e Fila DOX e toda e qualquer necessidade precisa de prazos pré negociados, pois trabalhamos diretamente com entregas e isso depende de planejamentos e definições de cronogramas. .

Quando se trata de desenvolvimento, se for legislação deve anexar a base legal, além da especificação de negócio e/ou funcional (Se tiver conhecimento). Além da documentação necessária, o prazo necessário é muito importante destacar na tarefa para que possamos retornar com aceite ou não dessa necessidade.

Toda e qualquer necessidade solicitada, poderá ter custo adicional caso não tenha sido adicionado ao projeto (Matriz), e no caso das unidades cada situação é avaliada com comercial.

Se necessitar de um consultor especializado, deve-se também abrir uma tarefa via DOX Portal que será encaminhado ao SERVICOS(FILA), dessa forma avaliamos a necessidade / datas (Muito importante a previsão da necessidade, e o tempo) para definir o(s) recurso(s) que poderá(ão) ser alocado(s), dessa forma será avaliado e encaminhado ao comercial para negociação.

Utilizamos o seguinte documento para análise de requisitos e especificação de negócio/funcional, que está presente no GED e Google Docs em:

Documentos > Pastas > Serviços > Documentação > Análise de Requisitos

Caso a unidade não tenha condições de executar a atividade, essa informação deve ser destacada na tarefa, para que a Matriz faça a negociação e execução da atividade. (O Ideal é que a própria unidade execute a atividade com apoio da Matriz).

Planejamento do projeto

O Planejamento é um dos pontos críticos do projeto, neste momento vamos estimar as horas necessárias para realizar as entregas de acordo com o escopo contratado e levantado com cliente durante a entrevista. As horas relacionadas a atividades que dependem da Matriz (Customizações e versões) normalmente são realizadas pelos respectivos responsáveis.

Cada entrega é um agrupador de atividades, chamado de planos de ação e vão estar com suas respectivas tarefas vinculadas. Uma implantação que demora além do planejado, impacta diretamente nas próximas vendas e projetos que venham a ser fechados.

No planejamento lembre-se que o gerenciamento do projeto também é uma entrega e faz parte do ciclo de vida do projeto, atividades de aderência e validação de customizações também devem estar descritas no plano do projeto.

Justificativa é a dor do cliente, benefícios é o que ele vai ter e o objetivo faz a ponte entre eles, tenha isso explicitado no projeto e acompanhe do início ao fim. A Justificativa normalmente é a entrega mais importante do projeto, podemos fazer várias atividades e entregas, mas se a DOR do cliente não for resolvida, ele não vai ver 'valor' no serviço que realizamos.

No plano do projeto deve estar informado os stakeholders do cliente e equipe executora do projeto Ema. Essas definições estão informadas no projeto.

O Plano de comunicação é muito importante, principalmente em projetos com muitas pessoas envolvidas, aqui se encaixa o Key User, como deve ser a comunicação entre consultor e usuários.

Apresentação do plano e definição do cronograma

Após a aprovação do plano do projeto, é definido o cronograma com cliente de acordo com a sua disponibilidade de datas e tempos.

Esse ponto também é um dos mais importantes e críticos do projeto, pois aqui estamos estimando o prazo dessa implantação, o que influencia diretamente em novos serviços que estão por vir.

Ao final dessa atividade, devemos registrar um **progresso técnico**, além da **Ordem de serviço** pelo(s) consultor(es) participantes.

MIA5E - Execução [3]

Instalação dos aplicativos

Para saber mais sobre instalação dos aplicativos [clique aqui](#). Lembrando que devemos sempre instalar a ultima versão liberada no cliente.

Banco de dados [disponível aqui](#).

Ema BACKUP

[Oferecer solução EMA CLOUD]

Caso contrario, podes orientar o cliente a executar o backup manualmente por aqui. Utilização de **Ordem de serviço** para formalizar atividade

Kick off

Atividade realizada normalmente antes do inicio dos treinamentos, a estratégia é envolver os usuários para 'quebrar o gelo', apresentando uma visão geral do aplicativo. O roteiro do Kick off com orientações e vídeos utilizados, [clique aqui](#).

Treinamento e validação das funcionalidades

Ao iniciar os treinamentos, nossa postura é o ponto mais importante durante essa atividade, temos um cronograma a ser cumprido e nesse momento os usuários naturalmente tem dificuldade, resistências então precisamos ser profissionais, e a cada dificuldade encontrada, o responsável-chave deve ser contratado.

Muito importante repassar os recursos disponível na central de recursos e serviços online Ema, acessando pela barra superior, a esquerda, ícone 'globo' (Serviços ema).

Todo e qualquer treinamento, deve ser orientado o cliente a anotar simular e validar as informações (Ex: O calculo do imposto está correto, o valor juros calculou corretamente?), e apresente aos usuários o F1 (AVE), e a base de dados com vasto conteúdo informativo.

Alguns tópicos importantes que valem a pena ressaltar durante os treinamentos e validações:

Emissão de notas fiscais de entrada e saída de acordo com as transações configuradas.

Para cada transação de nota fiscal de entrada e saída, sugerimos que seja emitido uma nota fiscal

e depois cancelado (Valor baixo) em homologação, dessa forma garantimos que foram realizados operações na implantação e transmitido NF-e, e caso abra chamado no suporte, o pessoal consiga realizar atendimento com mais precisão.

Clique aqui para ir até **Operações com transação**.

Na base de dados utilizada para implantação, deve-se configurar e homologar transações de: (Mesmo que cliente não repasse na entrevista, senão depois cai no suporte).

- NF Entrada Estorno (Cancelamento NF Saída fora do prazo)
- NF de Saída para notas de complemento e transferência de ICMS.
- NF de Saída para notas de complemento e transferência de ICMS.
- Emissão do D.R.E e D.F.C de acordo com as parametrizações definidas, repassar ao Key user responsável por essa atividade como conciliar e acompanhar relatórios.
- Conferencia dos valores de comissão para validar as parametrizações.
- Geração do Arquivo SPED para pré validações no PVA e/ou com a contabilidade

Estes tópicos acima normalmente demandam tempo adicional de projeto no pós virada, então é importante durante os treinamentos validar os lançamentos, evitando retrabalhos. Toda e qualquer atividade realizada com cliente deve ser registrada Ordem de serviços.

Go-Live (Dia D):

Chegou o grande dia, o sistema vai entrar em produção, também chamado de 'dia da virada'.

IT 231 - MIA5E DIA D

Deve-se registrar um **progresso técnico** para esta atividade.

MIA5E - Monitoramento & Controle [4]

Acompanhamento pós virada

Esses primeiros dias normalmente geram mais demandas de dúvidas, o cliente pode solicitar vários 'detalhezinhas', que na visão dele é coisa simples, aí ele quer passar tudo para nós.

Então devemos orientar o cliente que ele anote essas necessidades em um documento, e ao final de cada dia ou período acordado é feita uma revisão, lembre-se que o cliente vai pedir tudo que ele acha 'necessário', aí nós devemos ter as ações de acordo com o que foi contratado e aprovado no escopo da entrevista.

Documentos de apoio ao(s) consultor(es), disponibilizados através de relatórios no **DOX Portal** em **Inteligência**:

- **GP retaguarda** - O(s) consultor(es) utiliza(m) e anotam o que for necessário, ao final do dia é revisado.
- **GP Usuário** - O(s) usuário(s) chave(s), chamados de Key users devem ter uma cópia desse relatório, dessa forma toda e qualquer necessidade deve ser registrada e o consultor combina períodos de revisão do documento. Aqui um destaque importante, só o fato de ter que registrar sua necessidade, já é um filtro natural pois se ele realmente precisa, vai ter que escrever no documento e depois apresentar ao(s) consultor(es).

Fechamentos e apresentação dos relatórios gerenciais

- Após a virada do software, devemos apresentar os relatórios gerenciais ao cliente pois o encerramento se aproxima.
- Importante antes da apresentação fazer algumas avaliações e análises das informações para evitar surpresas durante a atividade.
- E lembre-se, normalmente é o gestor, diretor ou alguém com nível de conhecimento mais avançado que vai participar dessa atividade, postura e linguagem clara é muito importante nesse momento.

MIA5E - Finalização [5]

Encerramento do projeto de implantação

Chegamos ao fim da jornada, agora vamos realizar o fechamento do projeto, repassando o funcionamento operacional entre Cliente X Ema daqui para frente.

Procedimentos a ser realizados:

- Registrar progresso técnico, documentando informações sobre escopo, prazos, horas, se o objetivo do projeto foi alcançado, as justificativas (dores) foram sanadas.
- Solicitar um feedback da implantação, procedimentos da Ema (desde a negociação comercial), consultores, produto, prestação dos nossos serviços, registrando evento de implantação.

Apresentação e passagem do cliente para atendimento suporte

Repassar o funcionamento do suporte, gestor do suporte, procedimentos para utilização do Help Desk, catalogo de serviços e SLA.

Alinhar com cliente (Key user e consultor Ema) quem poderá abrir chamado no suporte.

Normalmente liberamos um usuário por cliente para abrir chamado, essa pessoa é o TI ou quem ficara responsável pelo sistema dentro do cliente.

Deve-se registrar um **progresso técnico** para esta atividade.

MIA5E - Outros [6]

Atividades que devem ser realizadas no DOX Estúdio

Durante a atividade de implantação (Tradicional ou Imersão), devemos estar constantemente atualizando as informações no DOX, para que não gere um gargalo ao final do projeto demandando muito tempo para tal ação.

- Revisar e documentar as funcionalidades na metodologia do cliente.
- Cadastrar os tipos de conexões remotas no sistema, através da consulta ao cadastro do cliente, ações - conexões remotas.
- Cadastrar dicas do cliente.
- Confirmar se cliente esta com parâmetro 'Permitir SAC' habilitado no seu cadastro.
- Revisar/Cadastrar contatos
- Informar a versão do sistema em que o cliente se encontra
- Utilização de Ordem de serviços.

Quando registrar a Ordem de serviço, lembre-se que outras pessoas poderão precisar da informação para futura consulta, além disso no momento do registro da O.S. as informações estão muito claras ainda na sua cabeça, então detalhe a execução da atividade de tal forma que outra pessoa consiga entender o que você fez, e em casos de problemas o documento sirva como critério formal da atividade. (evita o disse não disse, fez não fez...).

Comunique com clareza a importância do documento, ao realizar o Aceite o usuário esta dizendo que tem ciência da atividade, e que novas necessidades poderão ter custos adicionais. (Ex: Retreinamentos).

- Utilização do Progresso técnico.
- Relatórios disponíveis:
 - Serviços - relatórios customizados - GP Ordens de serviço resumido
 - Serviços - relatórios customizados - Status report do projeto
 - Serviços - relatórios customizados - GP Gantt

Boas práticas do dia a dia

Aqui damos algumas dicas com base em nossa experiência, para melhorarmos a cada implantação realizada.

- Manter suas atividades de projetos em dia, cada tarefa na agenda planejada e definida com cliente.
- Se não tiver conhecimento e/ou segurança da funcionalidade que vai implementar, você

deve realizar os seguintes procedimentos.

- Documentar detalhadamente as necessidades do cliente
- Pesquisar na Wiki, Its, GED, Uniema assuntos relacionados a necessidade, caso não tenha você deve solicitar apoio da Matriz (Com agendamento prévio).
- Criar um ambiente para validar e homologar com cliente.
- Colocar em produção
- Documentar na metodologia do cliente após entrega da funcionalidade.
- Melhorar nossa documentação e compartilhar experiencias sempre que possível.
- Materiais de apoio para o dia a dia, disponíveis em Documentos > Pastas > Serviços > Documentação > Material de apoio:
 - **Fatores de sucesso implantação ERP;**
 - **Fatores de fracasso implantação ERP;**
 - **O ERP Certo na Primeira Vez.**
- Sempre repasse os recursos disponíveis na Central de recursos e serviços online Ema, acessando pela barra superior, a esquerda, ícone 'globo' (Serviços ema).
- Todo e qualquer treinamento, deve ser orientado o cliente a anotar simular e validar as informações (Ex: o cálculo do imposto está correto, o valor juros calculou corretamente?), e apresente aos usuários o F1 (AVE), Wiki com vasto conteúdo informativo.
- Nunca deixe o usuário e senha do GERENTE salvo no splash de abertura do sistema, já pegamos casos na sessão remota ou atalho no PC e isso da margem para utilização por outras pessoas, gerando problemas em casos de auditoria.
- Deixe instalado a ferramenta de banco de dados (FB - IBExpert / Oracle - SQL Developer) no servidor, e se possível com atalhos já configurados nos usuários remotos Ema 01 a 04).
- Não deixe salvo a senha na ferramenta de banco de dados.
- Terminou suas atividades remotamente, feche os aplicativos e faça logoff da seção.

Responsabilidades / Papéis envolvidos

Papéis diretamente ligados a esse processo:

- Gerente comercial;
- Vendedor de software;
- Gerente de projetos;
- Gerente de execução;
- Consultor de implantação;
- Gerente de Help Desk;

Referências

Referência	Resumo
DOX	Evento de implantação.
Documento	Abertura de projeto.

IT 204	Implantação SPED Fiscal E Contribuições.
IT 51	Check list pós entrevista.
IT 73	Infraestrutura de TI: Análise de Pré-implantação.