

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

Revisão #13

Criado 29 June 2022 10:22:06 por Nicolly Andrielly

Atualizado 22 June 2025 13:49:14 por Nicolly Andrielly