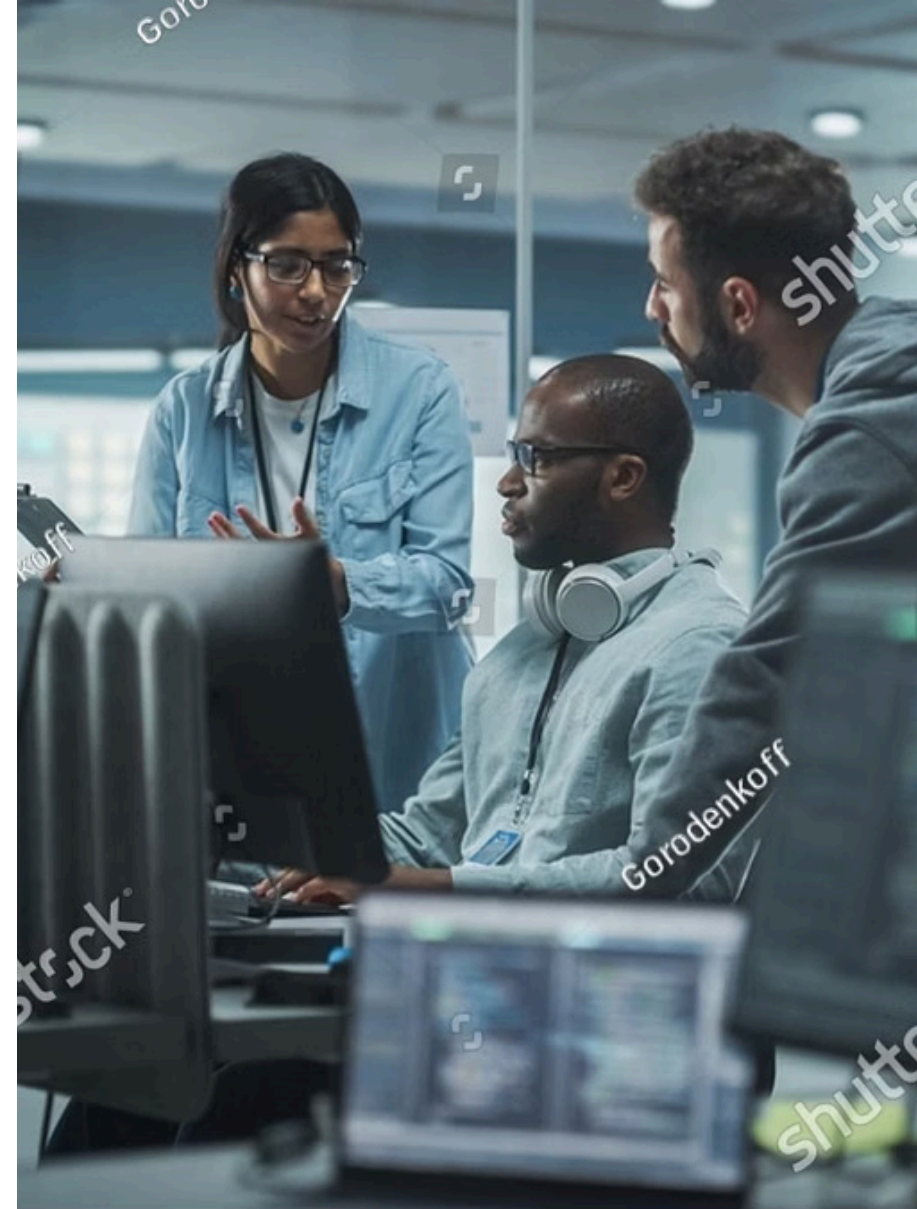


Plano de Treinamento e Estratégia de Suporte – RedeMaxi

Implantação do sistema pela DevSoft Solutions



Objetivos Chave da Implantação



Capacitar para a Eficiência

Preparar todos os colaboradores para utilizar o novo sistema com proficiência e autonomia, maximizando o potencial da ferramenta.



Garantir Fluidez Operacional

Assegurar que a transição para o novo sistema ocorra sem interrupções significativas nas operações diárias da RedeMaxi.



Minimizar Resistência à Mudança

Promover uma adoção positiva do sistema, mitigando receios e construindo confiança através de suporte e comunicação eficazes.

Perfis dos Usuários

Entender as necessidades específicas de cada grupo garante um treinamento mais eficaz e direcionado.

Administrativo e Financeiro

Conhecimento intermediário em sistemas, com foco na gestão de dados e processos contábeis.

Operacional

Menor familiaridade com sistemas. Treinamento prático e focado nas funcionalidades essenciais para estoque, vendas e logística.

Gestores

Foco em relatórios estratégicos, análise de dados e tomada de decisão embasada no desempenho do sistema.

Estrutura do Treinamento

Formato Flexível

Modalidade **híbrida**: combinando sessões presenciais para interação direta e módulos online para flexibilidade e acesso contínuo.

Materiais Abrangentes

Apostilas digitais, vídeos tutoriais, seção de FAQs e simulações práticas para garantir um aprendizado completo e autodirigido.

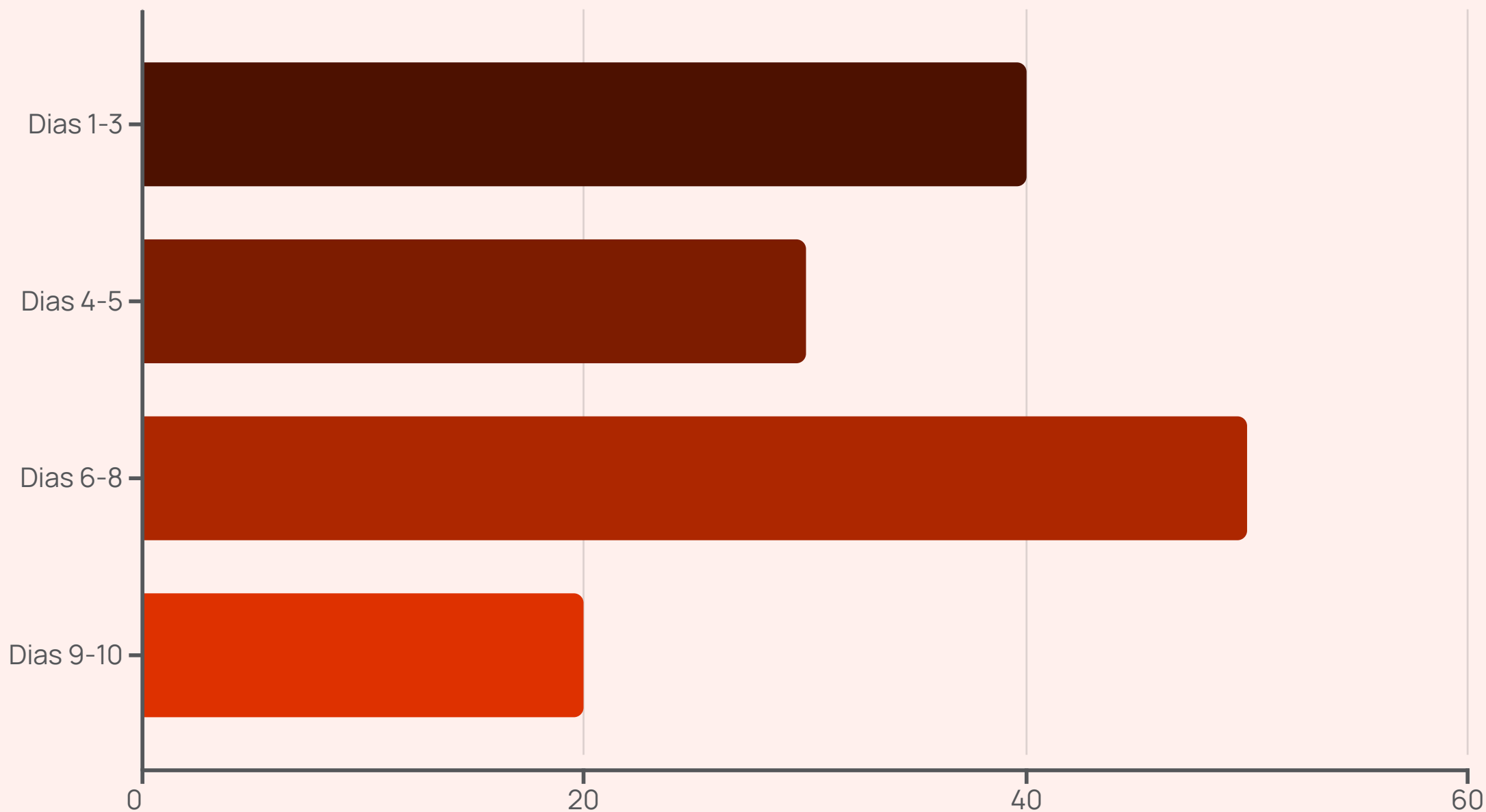
Duração e Reforço

2 semanas intensivas de treinamento inicial, seguidas por sessões de reforço periódicas para consolidação do aprendizado.

Equipe e Plataformas

Parceria entre DevSoft Solutions e multiplicadores internos. Utilização de **Microsoft Teams** e **Google Meet** para a comunicação e treinamento online.

Cronograma Detalhado de Treinamento



- Dias 1 a 3: Módulos Base e Áreas Específicas.** Introdução ao sistema para todos. Módulos separados para Administrativo/Financeiro e Operacional, com sessões de tira-dúvidas dedicadas.
- Dias 4 a 5: Gestores e Primeiras Simulações.** Treinamento para Gestores com foco em relatórios. Início das simulações práticas para todos os grupos, aplicando o conhecimento adquirido.
- Dias 6 a 8: Reforço e Cenários Reais.** Aprofundamento em funcionalidades complexas. Simulações de cenários operacionais e financeiros reais para reforçar o uso prático.
- Dias 9 a 10: Avaliação e Preparação Final.** Avaliações de proficiência e sessões de perguntas e respostas. Preparação final para a implantação, com foco em dúvidas remanescentes.

Canais de Suporte Técnico



Chat Interno

Disponibilidade 24 horas para dúvidas rápidas e suporte imediato.



E-mail Dedicado

Atendimento das 08h às 18h para questões que demandam maior detalhamento.



Telefone Direto

Disponível das 08h às 18h para suporte emergencial e resoluções urgentes.

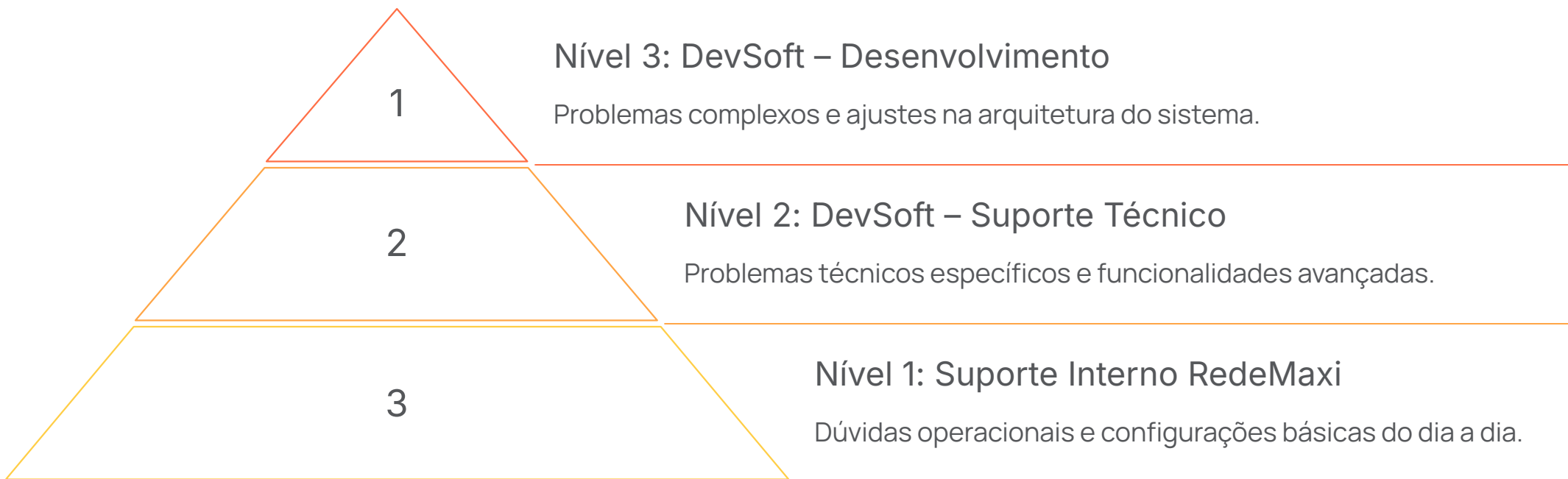


Base de Conhecimento

Plataforma permanente com FAQs, tutoriais e guias de referência para consulta a qualquer momento.

Divisão Estratégica dos Níveis de Suporte

Um sistema de suporte escalonado garante que cada tipo de questão seja endereçada pela equipe mais qualificada, otimizando o tempo de resposta e a resolução.



Essa estrutura garante que a equipe interna da RedeMaxi atue como a primeira linha de suporte para questões mais frequentes, enquanto a DevSoft intervém em cenários de maior complexidade, assegurando a agilidade e a eficácia na resolução de cada tipo de demanda.

Boas Práticas para Alta Adesão

- **Comunicação Clara e Constante**

Manter todos informados sobre o processo, benefícios e atualizações.

- **Multiplicadores Internos**

Designar e capacitar líderes internos para auxiliar no treinamento e suporte contínuo.

- **Gamificação e Reconhecimento**

Oferecer certificados, desafios e prêmios para incentivar o engajamento e a excelência no uso do sistema.

- **Feedback Contínuo**

Criar canais para coleta de sugestões e impressões, garantindo melhoria constante.

- **Monitoramento de Uso**

Acompanhar a utilização do sistema para identificar necessidades de suporte e oportunidades de otimização.

Justificativas Essenciais



Treinamento Híbrido

Garante **flexibilidade** e acessibilidade, adaptando-se a diferentes ritmos de aprendizado e agendas.



Divisão por Perfil

Assegura **foco real** nas necessidades de cada área, tornando o aprendizado mais relevante e eficiente.



Suporte Escalonado

Promove **agilidade** e organização, direcionando cada problema ao especialista certo.



Estratégias de Engajamento

Reduz a resistência e aumenta a **eficiência** na adoção do novo sistema pela equipe.

Conclusão e Próximos Passos

- **Revisar Resultados:** Analisar o desempenho inicial do treinamento e a absorção do sistema.
- **Ajustar Conteúdos:** Adaptar os materiais e abordagens conforme o feedback contínuo dos usuários.
- **Monitorar e Suportar:** Acompanhar o uso diário e resolver proativamente as dúvidas remanescentes para garantir uma transição suave e bem-sucedida.

