

## **Plano de Suporte Pós-Implantação – ERP Odoo Online (LojaTech)**

### **1. Introdução**

A implantação de um novo sistema de gestão empresarial (ERP) representa uma mudança significativa na rotina operacional de qualquer organização. Na LojaTech, essa transição do controle por planilhas para uma plataforma digital estruturada como o Odoo Online simboliza um avanço importante rumo à modernização e à eficiência. No entanto, é natural que, mesmo com treinamentos prévios, os usuários encontrem dúvidas ou dificuldades no uso diário do novo sistema.

É justamente nesse contexto que o suporte pós-implantação assume um papel estratégico. Esta fase busca assegurar que a adaptação ao ERP ocorra de forma fluida e sem interrupções nas atividades essenciais da empresa. Um suporte bem planejado contribui para a aceitação do sistema pelos colaboradores, diminui resistências naturais à mudança e evita que pequenos erros operacionais gerem impactos maiores na operação.

Assim, este plano foi desenvolvido com o objetivo de garantir que os funcionários da LojaTech contem com canais acessíveis de ajuda, saibam a quem recorrer em caso de dúvidas, e sintam-se acompanhados durante o período inicial de uso do Odoo Online. A proposta é transformar o pós-implantação em uma etapa de consolidação e aprendizado contínuo, promovendo a autonomia e a confiança dos usuários.

### **2. Como os Funcionários Podem Pedir Ajuda**

Para garantir agilidade no atendimento de dúvidas e problemas, os funcionários poderão solicitar ajuda pelos seguintes meios:


- **Canal prioritário:** Grupo exclusivo no WhatsApp corporativo, nomeado “Suporte Odoo – LojaTech”, onde o responsável estará disponível durante o expediente para esclarecer dúvidas pontuais.
- **Canal secundário:** Formulário no Google Forms, destinado ao registro de dúvidas mais complexas, sugestões de melhoria ou relatos de dificuldades recorrentes, com resposta em até 24 horas.
- **Horário de suporte ativo:** Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

### 3. Responsável pelo Suporte

Durante os primeiros 30 dias após a implantação, o suporte será prestado por um colaborador designado da equipe de implantação, que recebeu treinamento aprofundado na ferramenta Odoo e possui conhecimento funcional e técnico para prestar orientação aos demais usuários.

#### Responsável técnico pelo suporte:

 Nome: Valdecir Andrade

 Contato: (00) 90000-0000

 E-mail: suporte.erp@lojatech.com.br

Além disso, a equipe gestora poderá ser consultada para feedbacks sobre o andamento do uso do sistema, servindo como elo entre os usuários e o suporte técnico.

### 4. Acompanhamento dos Primeiros 30 Dias

Durante o primeiro mês de uso do novo sistema, a LojaTech adotará um conjunto de ações estratégicas para monitorar o processo de adaptação dos usuários. O objetivo é identificar dificuldades com antecedência e aplicar ajustes no treinamento ou nos processos conforme necessário.

As ações previstas incluem:

- Reunião semanal de 30 minutos com a equipe de vendas para discutir dificuldades e sugestões.
- Relatório quinzenal de uso do sistema, destacando pontos de melhoria ou inconsistências nos dados inseridos.
- Atualizações e reenvio do guia básico, conforme dúvidas recorrentes forem identificadas entre os usuários.
- Feedback individual para os usuários que apresentarem mais dificuldades, com reforço no treinamento ou atendimentos personalizados.

Esse acompanhamento será fundamental para consolidar a cultura de uso do sistema e alinhar as expectativas entre os colaboradores e a gestão.

## **5. Conclusão**

O suporte pós-implantação é parte essencial do sucesso de qualquer projeto de mudança tecnológica. Um sistema ERP, por mais intuitivo que seja, exige tempo e prática para que os usuários se sintam plenamente confortáveis com suas funcionalidades. Dessa forma, o apoio contínuo nos primeiros dias de uso contribui para o aprendizado prático e evita que erros de operação impactem negativamente os processos da empresa.

Na LojaTech, a proposta não é apenas implantar um novo software, mas promover uma verdadeira transformação na maneira como a informação é gerida e compartilhada. Esse processo depende diretamente do engajamento dos funcionários e da disponibilidade de suporte técnico que lhes transmita segurança. Por isso, este plano de suporte foi pensado de forma realista, acessível e eficiente.

Com canais de ajuda abertos, um responsável dedicado e um acompanhamento próximo, a LojaTech estará preparada para consolidar o uso do Odoo como ferramenta central de sua gestão. O objetivo maior é garantir que, ao final dos 30 dias iniciais, os colaboradores estejam aptos a utilizar o sistema de forma autônoma e eficaz, colhendo os benefícios da digitalização dos processos empresariais.