

Documentações do Parceiro

• Vendas

A venda normalmente será feita em conjunto comercial Ema e comercial iAPP, pois é feito demonstração, aderência, esclarecimento de dúvidas, etc e os especialistas no produto são o parceiro tech.

Segundo a iApp, ao receber uma nova contratação pela equipe comercial, o contato inicial com o cliente para agendamento da reunião de onboarding ocorrerá no mesmo dia, desde que a notificação seja recebida pela equipe de CS até as 16:30 (horário de Brasília). Caso o recebimento ocorra após esse horário, o contato será realizado no dia útil seguinte, até as 10:00.

Abaixo detalhamos alguns pontos importantes referente as atividades Ema x iAPP, não necessariamente o parceiro vai depender da Ema para iniciar o projeto, todavia a comunicação é essencial para isso (veja mais no capítulo canais de comunicação).

• Implantação

O processo de implantação da IAPP é projetado para garantir uma adoção rápida, eficiente e personalizada da plataforma, otimizando os processos de manufatura, planejamento, controle e análise de desempenho. Inicia-se imediatamente após a confirmação de uma nova contratação pela equipe comercial e segue um cronograma sequencial de treinamentos modulares, adaptável às necessidades do cliente.

Duração estimada total: 4 a 8 semanas, dependendo do tamanho da operação, complexidade dos dados e engajamento do cliente.

Equipe responsável: Customer Success (CS), com suporte de especialistas em Engenharia, Manufatura, Planejamento, etc.

Objetivo principal: Capacitar o cliente a operar a IAPP de forma autônoma, alcançando **OEE (Eficácia Geral dos Equipamentos) acima de 85% em 90 dias pós-implantação.**

E será alinhado entre Ema e iAPP atividades do projeto (Nós somos os responsáveis pela execução do projeto, mesmo que seja cliente da Base).

Pré requisito para nós Ema é ter projeto cadastrado para gerenciamento da entrega, principalmente por conta do parceiro tech.

• Integração

Após validação dos passos anteriores, a iAPP realiza a integração conforme documentação do escopo

- 01. Cadastros no ERP \geq iApp
- 02. Estoque fiscal no ERP \geq Estoque no iApp
- 03. MRP no iApp \geq Necessidade de compras
- 04. Compras e recebimento no ERP
- 05. Produção no iApp
- 06. Movimentações de estoque do iApp \geq ERP
- 07. Faturamento no ERP

- **Processos de HML**

O processo de homologação é fundamental para o sucesso do projeto, todavia em conversa com o parceiro o mesmo comentou que os clientes não tem ambiente de testes.

As boas praticas seriam ter este ambiente disponivel, todavia nem sempre é possível e também depende do fornecedor ERP(no caso nós Ema) disponibilizarmos, todavia deve ser alinhado por projeto.

Entretanto, isso não descarta a necessidade de validação dos dados, mesmo que em PRD. Como boa prática o consultor Ema faz em conjunto com parceiro a validação dos cenários conforme o fluxo operacional, é importante validar todo o ciclo.

É realizado a validação das etapas da integração descritas no tópico anterior.

- **Documentação do projeto (Evitar o vale da desilusão, falta de visibilidade e comunicação com o cliente)**

Termo de abertura do processo, acesso [aqui](#)

Documento modelo detalhamento requisitos do escopo do projeto, acesso [aqui](#)

Aceite das entregas: Parceiro trabalha com formalização via e-mail, é enviado e-mail e não tem confirmação do cliente, as vezes acontece de ter contestação todavia o responsável já faz contato para entender e resolver a situação, na qual a incidencia é muito baixa.

Tempos de SLA em projetos:

Inicia com reunião de onboarding no mesmo dia após o fechamento, desde que a notificação seja recebida pela equipe de CS até as 16:30 (horário de Brasília). Caso o recebimento ocorra após esse horário, o contato será realizado no dia útil seguinte, até as 10:00.

Duração estimada total: 4 a 8 semanas, dependendo do tamanho da operação, complexidade dos dados e engajamento do cliente.

- **Go Live - PRD**

Realizado após o 10º treinamento. Nessa fase, nosso consultor acompanha o cliente por 15 dias, com reuniões semanais agendadas conforme a demanda, avaliando se conseguiu alcançar **OEE** (Eficácia Geral dos Equipamentos).

- **Suporte**

Correções: Abertura de ticket com SLA de 48 horas para resolução, sem custo adicional.

Melhorias: Incluídas no roadmap de desenvolvimento, sem prazo definido ou custos para o cliente.

Revision #8

Created 4 February 2026 18:08:16 by Deivid Sartori

Updated 6 February 2026 12:49:45 by Deivid Sartori