CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Quais são os canais de comunicação e quando acionar cada área da HPro para facilitar o uso do sistema.



HPRO®
Soluções de TI para Gestão Corporativa

QUANDO ACIONAR O COMERCIAL

- Antes da reunião de início de jornada de implantação.
- Em casos de necessidades de compra ou orçamentos.

QUANDO ACIONAR A IMPLANTAÇÃO

- Durante toda a jornada de implantação, até o cliente passar pelo go-live ou finalização do treinamento.
- Novos projetos de implementação.

QUANDO ACIONAR O SUPORTE

- O Suporte deve ser acionado após go-live, ou seja, quando o cliente já utiliza o sistema e precisa de ajuda para resolver dúvidas, erros, dificuldades operacionais ou situações do dia a dia.

QUANDO ACIONAR O COORDENADOR

- O coordenador é para casos raros onde existe a necessidade de escalonamento de demandas.
- Situações recorrentes que precisam de uma análise mais ampla.
- Alinhamento de prazos, entregas ou expectativas de demandas que não possuem implantador.



QUANDO ACIONAR O CONSULTOR

A Consultoria é indicada quando existe necessidade de análise, orientação, melhoria ou redesenho de processos.

- Necessidade de revisar processos internos;
- Melhorias na forma como a empresa utiliza o sistema;
- Reestruturação de rotinas;
- Criação ou revisão de fluxos operacionais;
- Apoio em decisões de processo;
- Demandas que vão além da correção ou dúvida.

A Consultoria é um serviço estrutural e não deve ser acionada para erros pontuais ou dúvidas simples do sistema. Esses casos devem ser tratados primeiro pelo Suporte.

