

Suporte & Serviços

A Manhattan não apenas desenvolve soluções de software; nós fornecemos o suporte especializado e os serviços profissionais de que você precisa para garantir o sucesso e otimizar seu investimento em cada ponto de contato. Nossa equipe oferece perspectivas abrangentes do setor, melhores práticas, conhecimento especializado em produtos, planejamento, execução, treinamento, assistência sob demanda e muito mais.

Suporte ao Cliente

Suporte ao Cliente e Melhorias de Software

A Manhattan oferece um programa de manutenção abrangente, incluindo um programa de atualização que permite aos nossos clientes reduzirem o custo total de propriedade. Mais de 90% dos nossos clientes permanecem atualizados na manutenção, demonstrando consistentemente altos níveis de satisfação do cliente.

Missão

A missão da Organização de Suporte ao Cliente da Manhattan Associates é fornecer um serviço cortês, eficiente e eficaz aos nossos clientes, enquanto os ajudamos a dominar as oportunidades apresentadas pelo nosso software.

Reconhecemos que nossa força é composta por duas partes - nosso produto e nosso serviço. Nenhum pode fornecer plena satisfação sem o outro. Nos esforçamos para satisfazer nossos clientes, destacando um produto que excede suas expectativas com um serviço que faz o mesmo.

A Manhattan Associates tem quase 90% de nossa força de trabalho focada em nossos clientes - seja em P&D, gerenciamento de contas ou organizações de serviços profissionais, que gerenciam implementações e suporte.



“Não há substituto para o nível de serviço que os gerentes de contas da Manhattan oferecem. Somos os defensores dos clientes. Quando sabemos quais são seus planos e o que você deseja alcançar, podemos ajudá-lo a identificar as melhores opções e obter o máximo valor de suas soluções Manhattan.”

Ryan Parker, Gerente de Contas
Manhattan Associates

Atualizações/ Melhorias de Software

Os clientes têm direito a todas as atualizações/ melhorias da versão mais recente das aplicações de software licenciadas no Contrato de Licença de Software. O suporte de implementação e consultoria/programação associados é adicional.

Suporte para Produtos na Garantia

O cliente recebe suporte para todos os problemas diretamente relacionados às aplicações de software na garantia licenciadas no Contrato de Licença de Software.

Suporte para Extensões

Modificações, interfaces e extensões ao produto licenciado são suportadas. Algumas condições se aplicam.

Documentação de Produtos

O Gerenciador de Informações Avançadas (AIM) para os produtos licenciados do cliente é fornecido.

Visita Anual Presencial

A Manhattan Associates enviará um Consultor de Suporte ao Cliente para uma de suas unidades para realizar uma auditoria de eficiência do sistema de um dia (8 horas), fornecer treinamento ou discutir futuros requisitos comerciais.

Acesso à Extranet do Cliente

O Gateway da Manhattan fornece aos clientes acesso a informações detalhadas do software da empresa; a capacidade de enviar, atualizar e revisar casos de suporte ao cliente da Manhattan; além de solicitar atualizações, chaves de licença e taxas de transporte. Os clientes também podem atualizar suas informações de contato, baixar taxas de transporte e arquivos específicos do cliente/produto, e completar pesquisas de satisfação do cliente.

Desconto em Treinamento de Serviços Educacionais

Todas as aulas públicas de treinamento programadas pela Manhattan Associates estão disponíveis com um desconto de 10% sobre as taxas publicadas na época.

Atualizações de Conformidade no Varejo

As atualizações para as versões de software atualmente suportadas estão disponíveis de acordo com a Política de Conformidade dos 100 Principais Varejistas da Manhattan Associates. Essa política, assim como informações sobre iniciativas de conformidade no varejo, estão disponíveis na extranet do cliente da Manhattan Associates (MA Gateway).

Orçamentos Gratuitos para Projetos ou Modificações Simples

O tempo gasto em orçamentos de alto nível é gratuito. Estas são estimativas aproximadas e não vinculativas que serão atualizadas, se necessário, uma vez que o design esteja completo.

Gerente de Conta

Disponibilizamos um gerente de conta dedicado responsável por compreender e apoiar os requisitos comerciais, objetivos e planos de desenvolvimento estratégico do cliente.

Consultor de Suporte

Após o cliente ter implementado o produto licenciado e oficialmente feito a transição para o suporte, um consultor técnico é designado. Este consultor se familiariza com o design do sistema do cliente e suas extensões específicas, permitindo que a Manhattan Associates forneça o suporte mais eficaz no futuro.

Recebimento das Taxas de Cobrança por Hora

Recebimento das Taxas das Transportadoras de acordo com os Custos Atuais



Ofertas de Serviços

Nossas organizações de Serviços Profissionais e Suporte ao Cliente trazem máxima eficiência às operações da cadeia de suprimentos de nossos clientes e oferecem serviços em todas as etapas - desde as vendas até a implementação e depois. Isso faz parte do nosso compromisso em construir uma parceria de longo prazo com cada um de nossos clientes.

Suporte Global com Equipe 24/7

Os clientes podem contatar o Suporte ao Cliente da Manhattan a qualquer momento e receber ajuda de um profissional da empresa. A Manhattan possui 840 membros da equipe dedicados a apoiar o uso contínuo da solução, os quais podem ser contatados por meio da extranet do cliente, e-mail ou número gratuito. Normalmente, os clientes trabalham com seu escritório local da Manhattan Associates durante o horário de trabalho local e recebem suporte após o expediente de nossa equipe de suporte global. A Manhattan monitora constantemente os tempos de resposta do seu suporte ao cliente para garantir que esteja fornecendo o melhor serviço possível de maneira eficiente e oportuna. Não consideramos um problema resolvido até que você nos diga que está.

Acesso Remoto

Se necessário, a equipe de suporte da Manhattan Associates pode acessar seu Sistema remotamente (com medidas de segurança apropriadas) para realizar pesquisas em tempo real e diagnósticos.

Assistência Online

Oferecemos toda a documentação do sistema por meio de uma ferramenta abrangente baseada na web chamada Advanced Information Manager (AIM). Fornecido com cada lançamento de software, o AIM inclui informações técnicas e funcionais extensivas sobre nossos produtos, além de informações para todos os tipos de usuários e administradores de sistema, desde ajuda de nível de opção até documentação técnica do sistema. O AIM é fornecido para todos os produtos licenciados e normalmente é colocado na intranet de um cliente para fornecer acesso a todos os usuários. Além disso, nossa extranet do cliente contém informações adicionais sobre produtos e permite que os clientes:

- › Enviem casos para nossas equipes de serviço
- › Revisem o status e gerenciem seus casos
- › Atualizem as informações de contato
- › Visualizem informações sobre seu contrato de suporte atual
- › Solicitem chaves de licença, atualizações de software e taxas de transporte
- › Baixem taxas de transporte

Grupo de Usuários Ativos

Nossa comunidade de clientes é extremamente importante para moldar o futuro de nossos produtos. Os canais de feedback de clientes mais bem-sucedidos são os Conselhos de Produto liderados pelos próprios clientes. O objetivo é identificar iniciativas específicas e amplamente benéficas que podem ser implementadas em um produto da Manhattan. Usamos esses conselhos para entender os desafios do mercado e como podemos aprimorar nossos produtos para enfrentá-los.

Os clientes são imediatamente elegíveis para participar do Conselho de Produto e podem estar em vários conselhos para seus diversos produtos. Cada um é liderado por um Presidente de cliente, eleito anualmente, e por um colaborador da Manhattan responsável pela direção e estratégia futura do produto. Os membros têm a oportunidade de revisar as especificações de design da Manhattan para lançamentos em processo. Grupos selecionados também têm subcomitês verticais específicos que fornecem feedback à Manhattan.

Cada Presidente de Conselho de Produto do cliente também é membro do Comitê de Direção do Produto, que ajuda a fornecer orientação à medida que a Manhattan refina suas estratégias. Este comitê também auxilia no planejamento de nossa conferência anual de usuários, o Momentum, para garantir que o evento o máximo benefício aos clientes.

Todos os clientes são incentivados a participar do Momentum, que é realizado nos Estados Unidos a cada ano. A conferência Momentum inclui uma série de sessões educacionais e de treinamento baseadas em produtos, além de um fórum para discussões do Conselho de Produto e networking entre pares. Além disso, nossas conferências regionais Manhattan Exchange são realizadas em várias partes da América



Experiência e Treinamento da Equipe de Suporte

A equipe de Suporte ao Cliente, de 840 membros, trabalha junto com 1.950 consultores em nossa Organização de Serviços Profissionais, e utiliza sua experiência em implementação e consultoria técnica para fornecer suporte contínuo aos nossos clientes e garantir que todos os casos sejam resolvidos prontamente.

Nossa equipe global de suporte ao cliente tem uma média de 5,5 anos de experiência com a Manhattan Associates; todos são universitários graduados e a maioria dos membros da equipe possui diplomas técnicos. A Manhattan Associates está dedicada ao treinamento contínuo e ao aumento da experiência da equipe de suporte. Iniciativas de melhoria contínua de processos são aprimoradas por meio de um programa de mentoria e rotações no local em que consultores de suporte participam de implementações e atualizações.

Os membros da equipe também frequentam cursos de treinamento internos e externos para se manterem atualizados sobre novos produtos, técnicas de solução de problemas e aplicativos de terceiros. Os membros de nossa equipe de suporte são fluentes em japonês, espanhol, francês, alemão, indonésio, holandês, mandarim (China), árabe (Arábia Saudita), hindi, malaiala, canarês e tâmil (Índia), urdu (Paquistão), cantonês (Hong Kong), português e inglês. Além disso, a Manhattan Associates é apoiada por um serviço de intérpretes para permitir a comunicação com clientes em qualquer um dos principais idiomas globais.

Responsividade

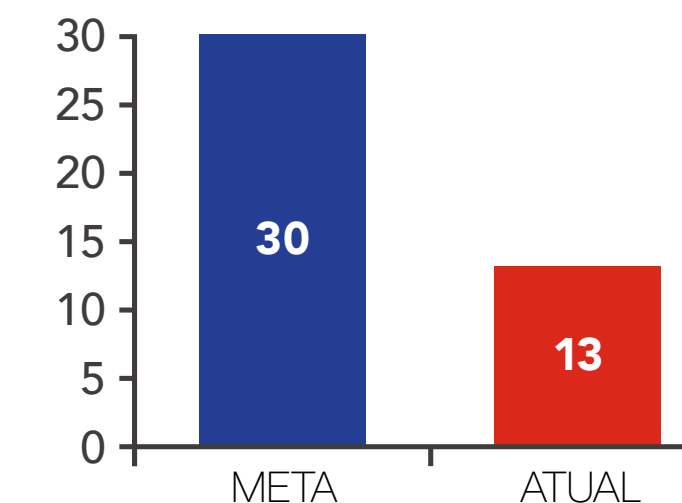
Buscamos melhorar nossos recursos de suporte a cada ano e acompanhamos nossos esforços regularmente, principalmente por meio de pesquisas de satisfação de casos acionados por eventos.

As pesquisas de satisfação da CSO solicitam feedback nas seguintes áreas:

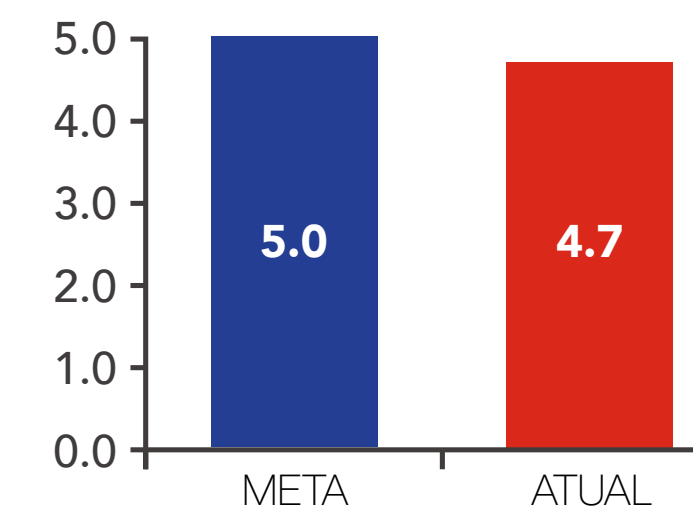
- › Profissionalismo
- › Resolução
- › Satisfação geral/Serviço prestado

Os clientes são solicitados a avaliar a Manhattan nessas três áreas com uma pontuação de 1 a 5 (sendo 5 a mais alta). Consulte a coluna à direita para as pontuações recentes da pesquisa.

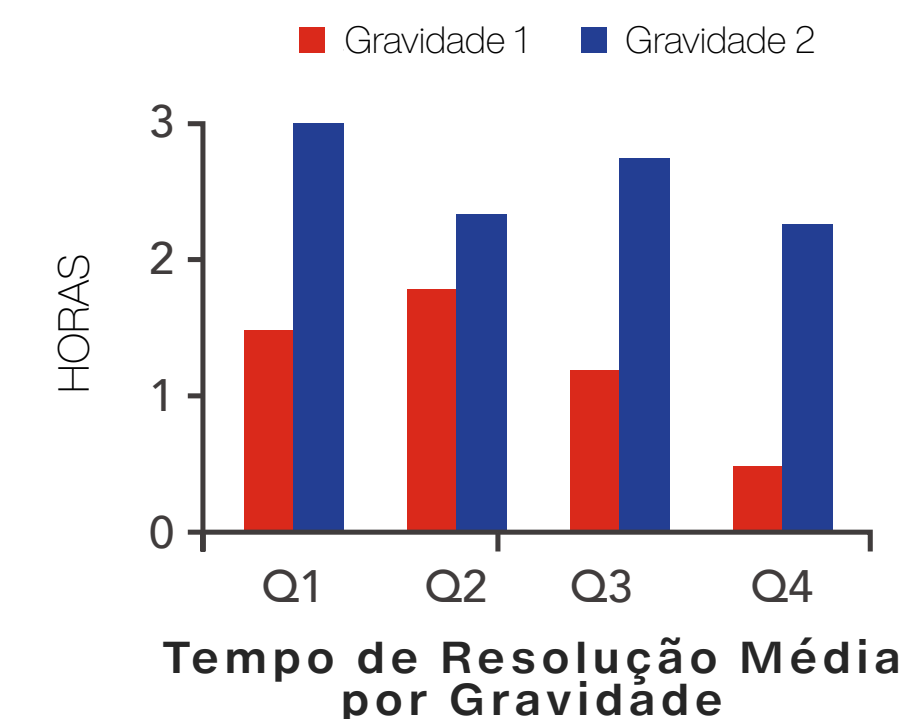
A equipe de suporte acompanha todos os contatos com o cliente por meio do Salesforce.com. Quando um cliente entra em contato com o centro de suporte para uma pergunta ou problema registrado como um caso, ele recebe imediatamente um número de rastreamento. Os casos são trabalhados com base no nível de gravidade e são priorizados com base em como o caso está impactando o negócio do cliente. Os clientes recebem uma solução imediata sempre que possível. Casos que exigem pesquisa ou expertise adicionais são atribuídos à equipe de consultoria do cliente. Cada caso segue procedimentos de escalonamento documentados. As definições de gravidade do caso e os procedimentos de escalonamento correspondentes são explicados na página seguinte.



Call Center Velocidade Média de Resposta



Respostas Médias de Pesquisa



Progressão de Problemas de Suporte ao Cliente

Gravidade	Definição da Gravidade	Progressão (24 hours/7 days) (incluindo finais de semana e feriados)		Frequência de Atualização do Cliente
		Prazo	Jornada de Progressão	
Interrupção do Sistema	Perda total de serviço em um sistema de produção sem solução alternativa disponível. Tarefas funcionais não podem ser concluídas ou a integridade dos dados está em risco. Os recursos do cliente devem estar disponíveis para trabalhar 24 horas por dia, 7 dias por semana, com a Manhattan para remediar o problema.	Imediato 1 hora 2 horas 4 horas	Recurso Técnico Adicional Nível Gerencial Nível de Diretoria Níveis de VP	A cada 2 horas ou conforme necessário
Paralisação do Trabalho	Perda substancial de serviço em um sistema de produção sem solução alternativa disponível. Tarefas funcionais não podem ser concluídas ou a integridade dos dados está em risco. Os recursos do cliente devem estar disponíveis para trabalhar 24 horas por dia, 7 dias por semana, com a Manhattan para remediar o problema.	Imediato 1 hora 2 horas 4 horas	Recurso Técnico Adicional Nível Gerencial Nível de Diretoria Níveis de VP	A cada 3 horas ou conforme necessário
Crítica	O sistema de produção é afetado adversamente, mas o problema pode ser temporariamente contornado usando uma solução alternativa disponível. Para implementações, um marco importante está em risco.	Diariamente		Diariamente ou conforme necessário
Alta	O sistema de produção está operacional, mas parcialmente degradado. Tarefas e problemas de implementação de alta prioridade.	Conforme necessário		Semanalmente
Média	Problemas e tarefas padrão com impacto mínimo nos negócios. O sistema de produção está operacional.	Conforme necessário		Semanalmente
Baixa	Questões não críticas, dúvidas de design, solicitações de extensão ou outras consultas gerais.	Conforme necessário		Semanalmente



Programa de Suporte ao Cliente SaaS

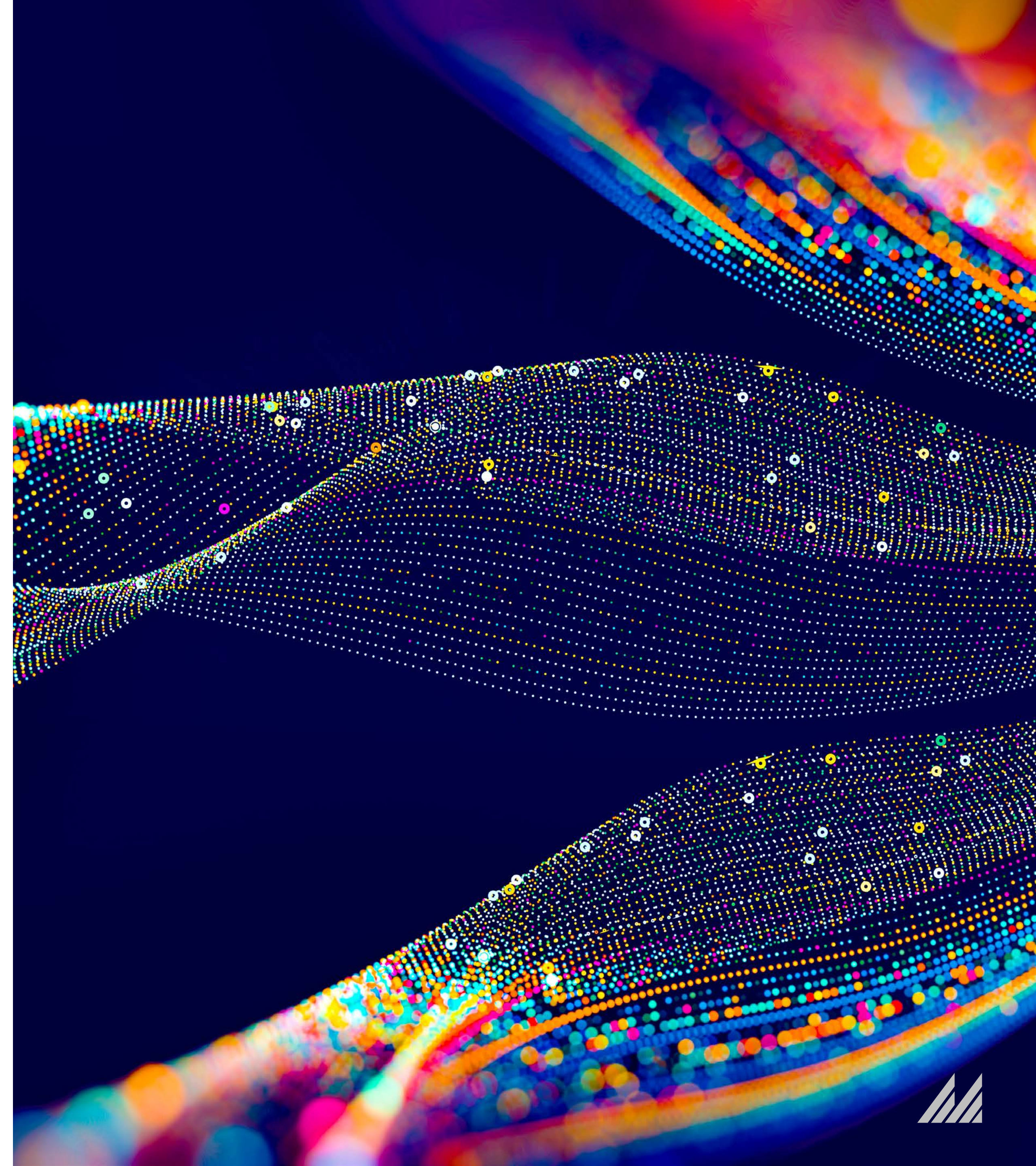
A Manhattan Associates oferece um programa abrangente de Software como Serviço (SaaS), incluindo suporte ao cliente, que permite aos nossos clientes reduzir o custo total de propriedade.

Missão

A missão da Organização de Suporte ao Cliente da Manhattan Associates é fornecer um serviço cortês, eficiente e eficaz aos nossos clientes, ajudando-os a dominar as oportunidades apresentadas pelo nosso software.

Reconhecemos que nossa força é composta por duas partes - nosso produto e nosso serviço. Nenhum pode fornecer plena satisfação sem o outro. Nos esforçamos para satisfazer nossos clientes destacando um produto que supere suas expectativas com um serviço que faça o mesmo.

A Manhattan Associates tem quase 90% de nossa força de trabalho focada em nossos clientes - seja em P&D, gerenciamento de contas ou organizações de serviços profissionais, que gerenciam implementações e suporte.



“Não há substituto para o nível de serviço que os gerentes de contas da Manhattan oferecem. Somos os defensores dos clientes. Quando sabemos quais são seus planos e o que você deseja alcançar, podemos ajudá-lo a identificar as melhores opções e obter o máximo valor de suas soluções Manhattan.”

Ryan Parker, Gerente de Contas
Manhattan Associates

Atualizações/ Melhorias de Software

As soluções SaaS são atualizadas/ aperfeiçoadas de acordo com os termos do seu contrato. Quaisquer serviços de consultoria/ implementação associados solicitados pelo cliente para habilitar novas funcionalidades são cobertos por uma Declaração de Trabalho separada.

Suporte de Extensão

Damos suporte a extensões e interfaces para o produto licenciado. Algumas condições se aplicam.

Documentação do Produto

Fornecemos aos clientes o Gerenciador Avançado de Informações (AIM) para os produtos licenciados.

Acesso à Extranet do Cliente

O MA Gateway fornece aos clientes acesso a informações detalhadas sobre o software da Manhattan, bem como a capacidade de enviar, atualizar e revisar casos de Suporte ao Cliente. Os clientes também podem atualizar suas informações de contato e concluir pesquisas de satisfação do cliente.

Desconto para Cursos de Serviços Educacionais

Todos os cursos de treinamento público agendados pela Manhattan estão disponíveis com um desconto de 10% sobre as taxas de matrícula publicadas na época.

Orçamentos Gratuitos para Projetos ou Modificações Simples

O tempo gasto em orçamentos de alto nível é gratuito. Estas são estimativas aproximadas e não vinculativas que serão atualizadas, se necessário, uma vez que o design esteja completo.

Gerente de Conta

Um gerente de conta focado, responsável por compreender e apoiar os requisitos comerciais, objetivos e planos de desenvolvimento estratégico do cliente, está disponível.

Consultor de Suporte

Após o cliente ter implementado o produto licenciado e oficialmente passado para o suporte, um consultor técnico é designado. Este consultor se familiariza com o design do sistema do cliente e com as extensões específicas, permitindo que a Manhattan forneça o suporte mais eficaz no futuro.



Oferta de Serviços

Nossas organizações de Serviços Profissionais e Suporte ao Cliente trazem máxima eficiência às operações da cadeia de suprimentos de nossos clientes e oferecem serviços em todas as etapas - desde as vendas até a implementação e depois. Isso faz parte do nosso compromisso em construir uma parceria de longo prazo com cada um de nossos clientes.

Suporte Global com Equipe 24/7

Os clientes podem contatar o Suporte ao Cliente da Manhattan a qualquer momento e receber ajuda de um profissional da empresa. A Manhattan possui 840 membros da equipe dedicados a apoiar o uso contínuo da solução, os quais podem ser contatados por meio da extranet do cliente, e-mail ou número gratuito. Normalmente, os clientes trabalham com seu escritório local da Manhattan Associates durante o horário de trabalho local e recebem suporte após o expediente de nossa equipe de suporte global. A Manhattan monitora constantemente os tempos de resposta do seu suporte ao cliente para garantir que esteja fornecendo o melhor serviço possível de maneira eficiente e oportuna. Não consideramos um problema resolvido até que você nos diga que está.

Assistência Online

Oferecemos documentação do sistema por meio de uma ferramenta abrangente baseada na web chamada Advanced Information Manager (AIM), acessada através do próprio produto. O AIM inclui dados funcionais sobre nossos produtos e contém informações para usuários e administradores de sistema. Além disso, nossa extranet do cliente contém informações adicionais sobre produtos e permite que os clientes:

- › Enviem casos para nossas equipes de serviço
- › Revisem o status e gerenciem seus casos
- › Atualizem informações de contato
- › Visualizem informações sobre seu acordo de suporte atual

Grupo de Usuários Ativos

Nossa comunidade de clientes é extremamente importante para moldar o futuro de nossos produtos. Os canais de feedback de clientes mais bem-sucedidos são os Conselhos de Produto liderados pelos próprios clientes. O objetivo é identificar iniciativas específicas e amplamente benéficas que podem ser implementadas em um produto da Manhattan. Usamos esses conselhos para entender os desafios do mercado e como podemos aprimorar nossos produtos para enfrentá-los.

Os clientes são imediatamente elegíveis para participar do Conselho de Produto e podem estar em vários conselhos para seus diversos produtos. Cada um é liderado por um Presidente de cliente, eleito anualmente, e por um colaborador da Manhattan responsável pela direção e estratégia futura do produto. Os membros têm a oportunidade de revisar as especificações de design da Manhattan para lançamentos em processo. Grupos selecionados também têm subcomitês verticais específicos que fornecem feedback à Manhattan.

Cada Presidente de Conselho de Produto do cliente também é membro do Comitê de Direção do Produto, que ajuda a fornecer orientação à medida que a Manhattan refina suas estratégias. Este comitê também auxilia no planejamento de nossa conferência anual de usuários, o Momentum, para garantir que o evento o máximo benefício aos clientes.

Todos os clientes são incentivados a participar do Momentum, que é realizado nos Estados Unidos a cada ano. A conferência Momentum inclui uma série de sessões educacionais e de treinamento baseadas em produtos, além de um fórum para discussões do Conselho de Produto e networking entre pares. Além disso, nossas conferências regionais Manhattan Exchange são realizadas em várias partes da América Latina, Europa e Ásia.



Experiência e Treinamento da Equipe de Suporte

A equipe de Suporte ao Cliente, de 840 membros, trabalha junto com 1.950 consultores em nossa Organização de Serviços Profissionais, e utiliza sua experiência em implementação e consultoria técnica para fornecer suporte contínuo aos nossos clientes e garantir que todos os casos sejam resolvidos prontamente.

Nossa equipe global de suporte ao cliente tem uma média de 5,5 anos de experiência com a Manhattan Associates; todos são universitários graduados e a maioria dos membros da equipe possui diplomas técnicos. A Manhattan Associates está dedicada ao treinamento contínuo e ao aumento da experiência da equipe de suporte. Iniciativas de melhoria contínua de processos são aprimoradas por meio de um programa de mentoria e rotações no local em que consultores de suporte participam de implementações e atualizações.

Os membros da equipe também frequentam cursos de treinamento internos e externos para se manterem atualizados sobre novos produtos, técnicas de solução de problemas e aplicativos de terceiros. Os membros de nossa equipe de suporte são fluentes em japonês, espanhol, francês, alemão, indonésio, holandês, mandarim (China), árabe (Arábia Saudita), hindi, malaiala, canarês e tâmil (Índia), urdu (Paquistão), cantonês (Hong Kong), português e inglês. Além disso, a Manhattan Associates é apoiada por um serviço de intérpretes para permitir a comunicação com clientes em qualquer um dos principais idiomas globais.

Responsividade

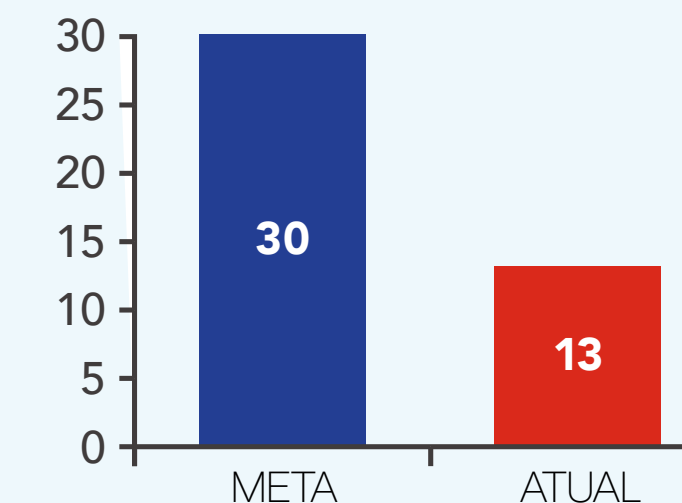
Buscamos melhorar nossos recursos de suporte a cada ano e acompanhamos nossos esforços regularmente, principalmente por meio de pesquisas de satisfação de casos acionados por eventos.

As pesquisas de satisfação da CSO solicitam feedback nas seguintes áreas:

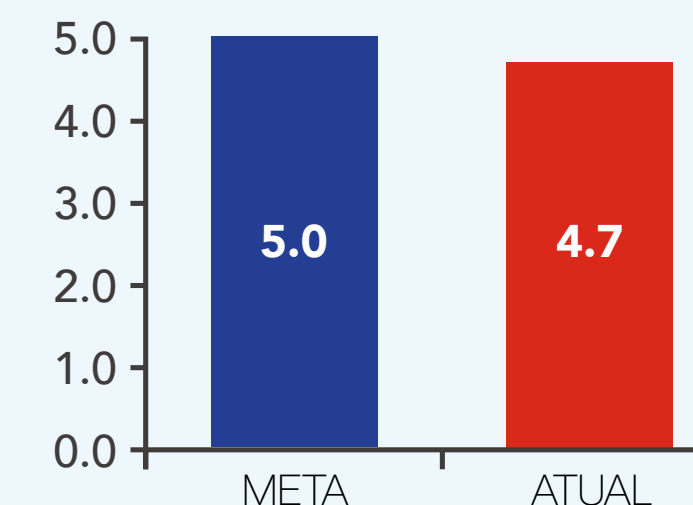
- › Profissionalismo
- › Resolução
- › Satisfação geral/Serviço prestado

Os clientes são solicitados a avaliar a Manhattan nessas três áreas com uma pontuação de 1 a 5 (sendo 5 a mais alta). Consulte a coluna à direita para as pontuações recentes da pesquisa.

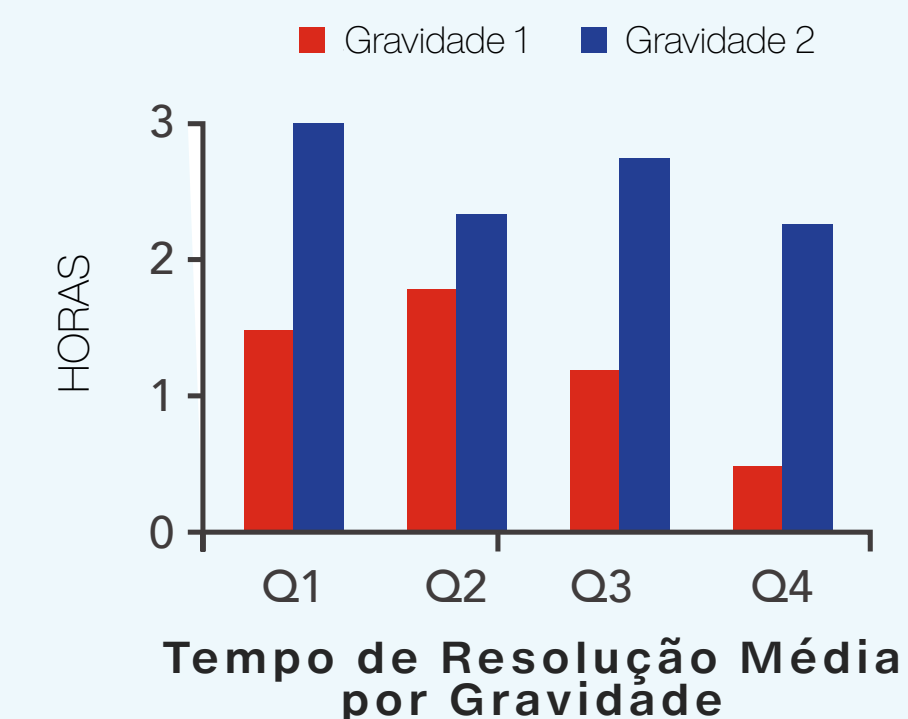
A equipe de suporte acompanha todos os contatos com o cliente por meio do Salesforce.com. Quando um cliente entra em contato com o centro de suporte para uma pergunta ou problema registrado como um caso, ele recebe imediatamente um número de rastreamento. Os casos são trabalhados com base no nível de gravidade e são priorizados com base em como o caso está impactando o negócio do cliente. Os clientes recebem uma solução imediata sempre que possível. Casos que exigem pesquisa ou expertise adicionais são atribuídos à equipe de consultoria do cliente. Cada caso segue procedimentos de escalonamento documentados. As definições de gravidade do caso e os procedimentos de escalonamento correspondentes são explicados na página seguinte.



Call Center Velocidade Média de Resposta



Respostas Médias de Pesquisa



Progressão de Problemas de Suporte ao Cliente

Gravidade	Definição da Gravidade	Progressão (24 hours/7 days) (incluindo finais de semana e feriados)		Frequência de Atualização do Cliente
		Prazo	Jornada de Progressão	
Interrupção do Sistema	Perda total de serviço em um sistema de produção sem solução alternativa disponível. Tarefas funcionais não podem ser concluídas ou a integridade dos dados está em risco. Os recursos do cliente devem estar disponíveis para trabalhar 24 horas por dia, 7 dias por semana, com a Manhattan para remediar o problema.	Imediato 1 hora 2 horas 4 horas	Recurso Técnico Adicional Nível Gerencial Nível de Diretoria Níveis de VP	A cada 2 horas ou conforme necessário
Paralisação do Trabalho	Perda substancial de serviço em um sistema de produção sem solução alternativa disponível. Tarefas funcionais não podem ser concluídas ou a integridade dos dados está em risco. Os recursos do cliente devem estar disponíveis para trabalhar 24 horas por dia, 7 dias por semana, com a Manhattan para remediar o problema.	Imediato 1 hora 2 horas 4 horas	Recurso Técnico Adicional Nível Gerencial Nível de Diretoria Níveis de VP	A cada 3 horas ou conforme necessário
Crítica	O sistema de produção é afetado adversamente, mas o problema pode ser temporariamente contornado usando uma solução alternativa disponível. Para implementações, um marco importante está em risco.	Diariamente		Diariamente ou conforme necessário
Alta	O sistema de produção está operacional, mas parcialmente degradado. Tarefas e problemas de implementação de alta prioridade.	Conforme necessário		Semanalmente
Média	Problemas e tarefas padrão com impacto mínimo nos negócios. O sistema de produção está operacional.	Conforme necessário		Semanalmente
Baixa	Questões não críticas, dúvidas de design, solicitações de extensão ou outras consultas gerais.	Conforme necessário		Semanalmente



Serviços Profissionais



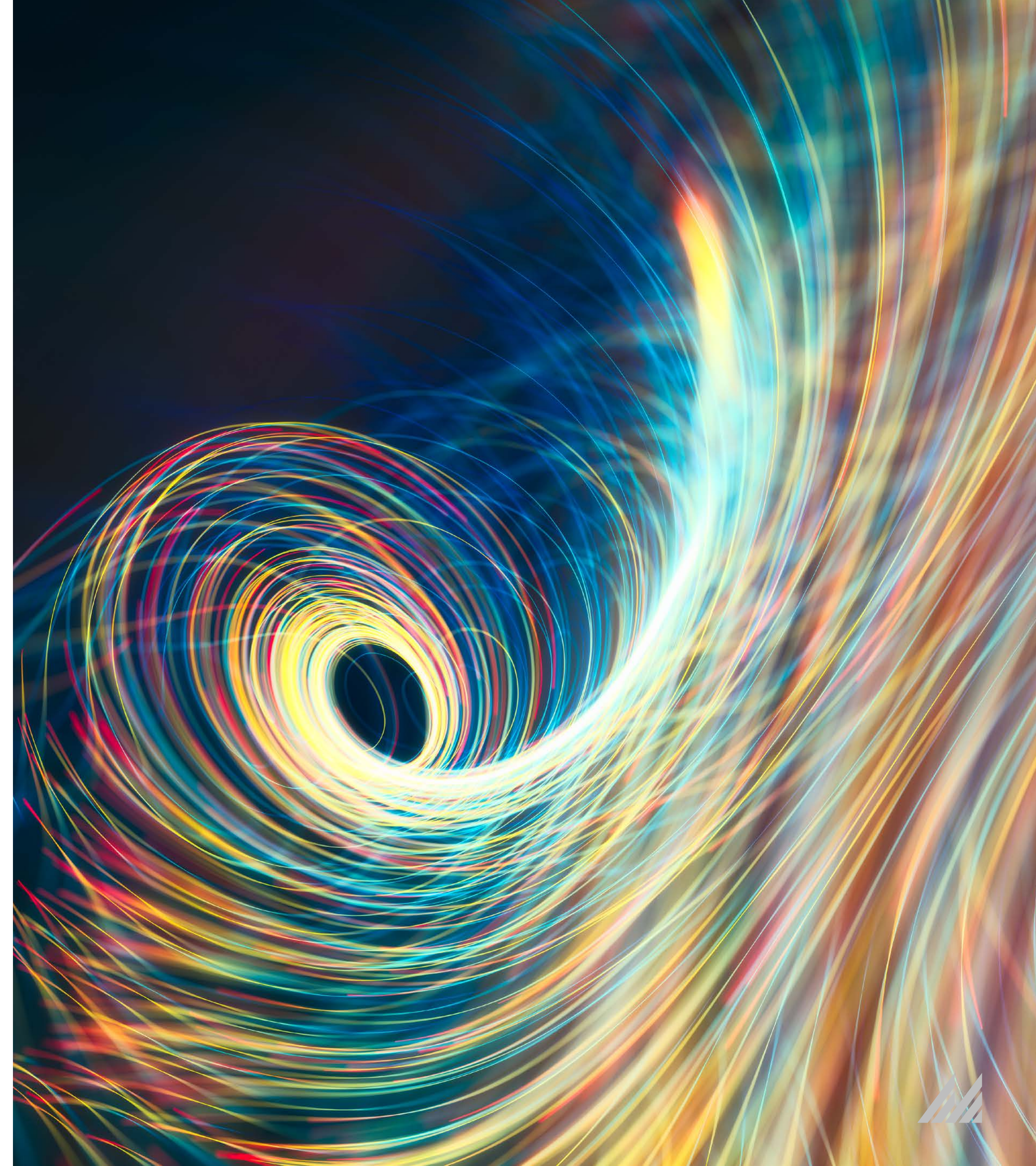
Método de Desempenho Orientado por Resultados (RPM)

O RPM é nossa metodologia padrão de implementação para entrega de softwares e serviços relacionados aos nossos clientes. Nossa equipe de profissionais ao redor do mundo oferece uma extensa experiência no setor, tecnologia e implementação.

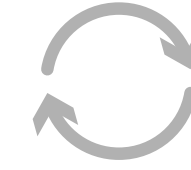
Nosso sistema de gestão da qualidade certificado capitaliza nossa experiência coletiva e leva em consideração o dimensionamento adequado para atender aos prazos do cliente, além dos procedimentos e documentação adequados que resultam em uma implementação bem-sucedida. Os fundamentos do RPM incluem trabalho em equipe, envolvimento estruturado do cliente e o uso de estágios discretos e lineares com entregáveis concretos. Cada estágio possui metas claramente definidas, bem como papéis e responsabilidades para as equipes de projeto do usuário e da Manhattan.

Especificamente, a RPM da Manhattan agrega valor a um projeto por:

- › Institucionalizar as melhores práticas desenvolvidas ao longo de centenas de instalações;
- › Definir diretrizes para estabelecer os papéis e responsabilidades tanto do cliente quanto do consultor;
- › Fornecer um roteiro para auxiliar no cronograma e planejamento de recursos;
- › Padronizar métodos para garantir precisão e consistência;
- › Implementar uma abordagem sistemática e proativa para a gestão de projetos;
- › Aumentar a visibilidade dos itens críticos e dos marcos-chave; e
- › Integrar ciclos de feedback/revisões no processo de implementação para impulsionar a aprendizagem corporativa



Fases do RPM



Cada fase do RPM da Manhattan inclui um conjunto padrão de entregas, que é fornecido ao cliente e requer aprovação da equipe do projeto antes de passar para a próxima fase. O cliente também recebe relatórios periódicos do status do projeto. O RPM inclui uma avaliação padrão de preparação pré-implementação, realizada por profissionais sênior da Manhattan Associates, que é projetada para identificar os riscos associados à implementação e fornecer recomendações sobre a preparação do cliente. Para reduzir a dependência de recursos da Manhattan, o RPM exige um envolvimento significativo do cliente durante o processo de implementação. A equipe treina os usuários no sistema base o mais cedo possível e inclui os recursos do cliente em todos os aspectos da implementação. Isso garante um projeto bem-sucedido, tanto durante quanto após a implementação. Por meio desses processos, podemos garantir que a equipe apropriada seja selecionada para cada projeto, estabelecer cronogramas para a duração do projeto e identificar quaisquer necessidades adicionais durante o projeto.



Organização de Serviços Profissionais da Manhattan (PSO)

O RPM é fornecido pela PSO, que ajuda a trazer máxima eficiência na cadeia de suprimentos para as operações de nossos clientes e oferece serviços em todas as etapas do processo - desde vendas até implementação e depois. Isso faz parte do nosso compromisso com uma parceria de longo prazo com cada um de nossos clientes.

Uma equipe de implementação será designada para o seu projeto, com profissionais que possuem experiências variando de um ano a mais de 15 anos em implementações de cadeia de suprimentos.

A PSO é composta por mais de 1.950 colaboradores - consultores de negócios, analistas de sistemas e pessoal técnico - dedicados a ajudar os clientes em todas as fases da implementação de sistemas, incluindo planejamento e design, configuração personalizada de módulos específicos para o cliente e implementação no local ou conversão de sistemas existentes.

Após a implementação, os clientes são transferidos para nossa Organização de Suporte ao Cliente, uma equipe de mais de 840 colaboradores que oferecem suporte 24/7 para resolução de problemas, bem como quaisquer outros serviços de consultoria ou técnicos necessários. Além disso, os clientes têm um consultor designado para ajudar com a implementação das funcionalidades de lançamento trimestral e para fornecer suporte de consultoria para futuras iniciativas comerciais. Essa oferta de suporte está incluída na Assinatura Anual de SaaS.



Fases do RPM

O método RPM da Manhattan consiste em cinco fases para implementação da solução. Ao final de cada fase, há uma lista de verificação de entregas tanto pela Manhattan quanto pelo cliente.

Início do Projeto

Kickoff do projeto

- › Discutir objetivos do projeto
- › Realizar o escopo do trabalho e plano do projeto, bem como papéis e responsabilidades
- › Pontuar processos e procedimentos atuais
- › Discutir funcionalidades, incluindo interfaces
- › Apresentar telas básicas ou funcionalidades “whiteboard”
- › Documentar decisões-chave e discutir próximos passos

1

Design

Design da Solução

- › Documentar como o cliente utilizará a(s) solução(ões) em suas operações
- › > Identificar cada área funcional
- › > Destacar gaps entre o processo operacional e o sistema (extensões)
- › > Revisão interativa e revisão com envolvimento do cliente

Plano de Conversão

- › Esboçar os passos necessários para iniciar a utilização da(s) solução(ões) da Manhattan
- › Incluir datas e horários: desligar os sistemas antigos e ligar os novos sistemas
- › Discutir desenvolvimento de programas de conversão

Especificações de Extensões

- › Esboçar processo, inputs, fluxo de tela, pontos de decisão, validações e atualizações
- › Esboçar componentes técnicos
- › Obter reconhecimento do cliente das funcionalidades e estimativa

Documentos de Interface do Host

- › Descrever campos necessários para transferência de dados entre a Manhattan e o sistema host do cliente
- › Protótipo de Sala de Conferência (CRP)
- › Usar scripts para esboçar funcionalidades específicas do cliente
- › Demonstrar fluxo geral da(s) solução(ões)
- › Mostrar extensões como apresentações em PowerPoint, desenhos em whiteboard e discussões

Reconhecimento do Cliente da Fase de Design

- › Revisão: auditoria de design, design da solução, design de interface, especificações de extensões
- › Avaliação: plano de projeto revisado (cronograma e estimativa de orçamento) e escopo do trabalho

Aquisição de Hardware

- › Recomendação de dimensionamento de hardware fornecida ao cliente

Entregáveis

- › Design da Solução
- › Documento de Expectativas de Desempenho
- › Topologia de Rede
- › Estratégia de Purge e Arquivamento
- › Lista de Gaps e Especificações
- › Requisitos de Interface do Host
- › Plano de Conversão
- › Cronograma Revisado e Escopo do Trabalho

2

Desenvolvimento

Preparação e Instalação do Ambiente de Testes

- › A Manhattan fornece uma lista de requisitos de pré-instalação e Guia de Instalação ao cliente (não SaaS)
- › Instalação de ambiente(s) adicional(is) liderada pelo cliente (não SaaS)

Desenvolvimento de Extensões

- › Criar novo programa usando padrões de programação
- › Verificar precisão do fluxo de tela e atualizações por meio de testes unitários
- › Realizar revisão de código com gerente técnico

Desenvolvimento de Interface

- › Preparar programas de conversão e interface desenvolvidos pelo cliente

Condições de Teste Unitário e Notificação de Entrega de Software

- › Realizar teste unitário inicial do analista durante o desenvolvimento
- › Realizar validação final do teste unitário no ambiente de teste do cliente
- › Liderar processo de revisão de design dos testes unitários
- › Interagir com o cliente para revisar e testar extensões
- › Conduzir códigos promovidos pelo cliente para seu ambiente de produção

Treinamento e Documentação

- › Conduzir treinamento de configuração do sistema
- › Realizar treinamento funcional: treinar o instrutor
- › Criar estratégia de treinamento desenvolvida pelo cliente
- › Documentar procedimentos operacionais padrão do cliente
- › Preparar instalação do cliente (se aplicável às soluções sendo implementadas)
- › Apoiar o cliente em todos os itens acima

Entregáveis

- › Condições de Teste Unitário
- › Lista de Solicitações de Mudanças
- › Scripts de Teste do Sistema
- › Plano de Treinamento
- › Procedimentos Operacionais Padrão



Fases do RPM (continuação)

3

Preparação

O cliente realiza testes de integração

- › Configuração completa do sistema e extensões no ambiente de teste do cliente
- › Testes de implantação de código quinzenais

O cliente realiza testes de volume

- › Oferta de um teste de desempenho completo
- › Sugestões de volumes

Auditoria de Prontidão para Conversão Simulada

- › Comparação com os objetivos do projeto fornecidos na fase de design
- › Detalhamento de tarefas do projeto em termos de configuração do sistema, elementos de dados, interfaces, treinamento, hardware, preparação técnica e do usuário final, instalação (se aplicável), conversão, administração do sistema e suporte à implementação
- › Revisão e reconhecimento pelo cliente como parte da avaliação de prontidão

- › Garantia da execução do treinamento do usuário final pelo cliente
- › Facilitação da comunicação do cliente

Completado

- › Testes de Integração e Volume, Treinamento do Usuário Final

Avaliado

- › Lista de Tarefas do Projeto, Documento de Objetivos do Projeto e Avaliação de Riscos

Entregáveis

- › Critérios de Sucesso para o Go-Live
- › Avaliação de Riscos
- › Checklist de Implementação

4

Implementação

Go-live!

Suporte à Implementação

Transição para o Suporte ao Cliente

Entregáveis

- › Lista de Problemas
- › Documentos de Avaliação Pós-Projeto

Os membros da equipe, papéis e responsabilidades delineados nas páginas seguintes são típicos de uma implementação, que pode ser proveniente da organização do cliente ou de um implementador terceirizado. A atribuição final de recursos varia de acordo com o projeto.

5

Suporte ao Cliente

Plano de Transição

- › Reunião preliminar de transferência de projeto
- › Reunião de transferência de projeto
- › Familiaridade com o sistema CSO



Membros da Equipe Recomendados pelo Cliente

Patrocinadores Executivos (CIO, COO, VP/Diretor de Operações, e VP/Diretor de Logística)

- › Fornece liderança executiva e visão estratégica
- › Define, monitora e aprova o alcance dos objetivos do projeto
- › Aprova o cronograma de implementação de “nível executivo”
- › Revisa e aprova avaliações de prontidão e pós-projeto
- › Revisa e aprova mudanças significativas no orçamento, escopo e cronograma

Gerente de Projeto

- › Assume a responsabilidade pelo alcance dos objetivos do projeto
- › Mantém os patrocinadores executivos informados sobre o status do projeto, mudanças significativas no escopo e problemas
- › Serve como ponto de contato único com o gerente de projeto da Manhattan Associates
- › Aprova o cronograma de implementação
- › Revisa e aprova cartas de reconhecimento para as diferentes fases do projeto
- › Gerencia lista de problemas de implementação: identifica, define e prioriza problemas de implementação; atribui responsabilidade; comunica problemas a todas as partes relevantes; resolve problemas
- › Resolve questões comerciais relacionadas a orçamento, licenciamento, pagamento, manutenção, gerenciamento de escopo e cronogramas
- › Monitora proativamente todas as responsabilidades do cliente: entregáveis, responsabilidades, prazos, prioridades/críticas e dependências
- › Garante o envolvimento adequado das operações: serviços de informação, atendimento ao cliente, finanças e outros departamentos relevantes do cliente durante todo o projeto
- › Garante a revisão/aprovação completa de todos os documentos de design e fluxo operacional
- › Coordena o design e teste de interface de hospedagem
- › Facilita a configuração do sistema, testes unitários e de sistema
- › Desenvolve e executa a estratégia de treinamento
- › Coordena aquisição e instalação de hardware, incluindo aprovação de todos os documentos de dimensionamento
- › Conclui as avaliações do cliente
- › Determina prioridades funcionais durante a implementação inicial
- › Coordena esforços para a execução de conversão e go-live
- › Facilita a transição para suporte interno do cliente

Líder (es) de Negócios

- › Comunica requisitos comerciais
- › Assina o design de processos de negócios
- › Garante a validação de dados comerciais
- › Fornece liderança durante o treinamento e o go-live

Champion da Solução

- › Aprende funcionalidades básicas da solução no design de processos de negócios
- › Auxilia na preparação e execução de CRP
- › Lidera a configuração do sistema e o plano de conversão
- › Lidera testes de unidade, sistema e volume
- › Auxilia com mudanças operacionais associadas à instalação da solução
- › >Testa programas entregues pela Manhattan e os promove para a produção; mantém procedimentos e matriz de migração de programas
- › Ponto de contato diário para todas as questões de implementação
- › Fornece suporte interno de primeiro nível
- › Monitora diagnósticos do sistema
- › Administra treinamento de usuários finais de acordo com o plano de treinamento

Líder de Integração

- › Desenvolve e/ou testa programas de interface
- › Desenvolve e testa programas de conversão necessários
- › Serve como primeiro ponto de contato para problemas de integração durante a inicialização
- › Planeja e executa estratégia para manter sistemas sincronizados

Administrador de Banco de Dados/Sistema

- › Gerencia a instalação do software e a preparação do projeto
- › Identifica a mídia apropriada
- › Estabelece acesso remoto
- › Atribui senhas com autoridade adequada
- › Gerencia administração de rede e administração de banco de dados
- › Facilita acessibilidade do sistema para implementação e suporte
- › Auxilia durante o planejamento e execução da conversão
- › Desenvolve e implanta estratégias de purga, backup e arquivamento

- › Assume a administração da suíte de produtos da Manhattan Associates

Líder de Hardware

- › Completa os documentos de dimensionamento do sistema, incorporando projeções de crescimento
- › Determina a arquitetura do sistema corporativo e a estratégia de comunicações em rede
- › Auxilia na preparação das instalações: implementa todo o hardware periférico, incluindo a configuração dos IDs das estações de trabalho

Gerente de Armazém (se aplicável)

- › Representa o grupo de operações ao longo do projeto
- › Participa durante o design funcional e detalhado para validar que as extensões do sistema atendem às necessidades operacionais
- › Valida informações para o documento de dimensionamento do sistema (volume de pedidos, linhas por pedido, etc.)
- › Aprova o formato de todos os documentos gerados pelo sistema: formulários, relatórios e etiquetas
- › Aprova e supervisiona a execução do cronograma de treinamento dos usuários finais
- › Lidera o processo de conformidade do transportador e do cliente para todos os processos e formulários (em papel e eletrônicos)
- › Captura e valida todos os elementos de dados essenciais: quantidade padrão de caixas, dimensões e volume de SKU
- › Desenvolve procedimentos operacionais padrão (POPs)
- › Garante toda a precisão do estoque antes do início ou imediatamente após a implementação inicial
- › Conclui a preparação das instalações, incluindo rotulagem de localização, rotulagem de unidades em movimento, etc.
- › Aprova o plano de conversão física
- › Confirma a preparação das instalações durante a Avaliação de Prontidão
- › Assume responsabilidade pela capacidade durante a implementação; compreende os volumes de remessa necessários e monitora o volume real enviado
- › Fornece detalhes para permitir o mapeamento das operações diárias



Membros Habituais da Equipe Manhattan

Gerente de Conta

Supervisiona o processo de transição de vendas e aprova a proposta final de orçamento:

- › Trabalha com o cliente para estimar o valor e o retorno sobre o investimento
- › Garante entendimento dos requisitos e expectativas do projeto entre o cliente e a Manhattan Drive para a satisfação do cliente
- › Participa de avaliações de risco e pós-projeto
- › Garante uma transição bem-sucedida dos Serviços Profissionais para o Suporte ao Cliente
- › Resolve questões para problemas de escalabilidade

Gerente de Projeto

É o principal responsável pela execução dos seguintes itens para o sucesso geral do projeto:

- › Alcança os objetivos do cliente dentro do orçamento e prazo acordados mutuamente
- › Revisa e resolve problemas do projeto
- › Desenvolve relacionamentos profissionais com os membros da equipe do cliente
- › Garante o pagamento pontual das faturas

Supervisiona os processos de kick-off do projeto:

- › Realiza uma visão geral do RPM
- › Atribui papéis e responsabilidades e ajuda na atribuição de pessoal
- › Pontua objetivos do projeto
- › Garante que o cliente tenha patrocínio executivo, representação e equipe adequados
- › Coordena treinamento e testes com o cliente
- › Revisa orçamento de implementação e entregas específicas com o cliente
- › Desenvolve critérios de sucesso crítico

Executa o projeto utilizando o RPM como base:

- › Gerencia a força de vendas
- › Coordena o design do projeto com o líder de design
- › Coordena o desenvolvimento de extensões
- › Aprova planos de teste de unidade e sistema
- › Garante configuração, teste de unidade e integração
- › Auxilia o cliente no desenvolvimento da estratégia de treinamento
- › Auxilia o cliente com o plano de gestão da mudança
- › Trabalha com o cliente para garantir um início sem maiores problemas
- › Conduz auditoria de preparação para o go-live e processo de decisão de go/go-later

- › Resolve problemas de implementação
- › Facilita a transição da equipe de implementação para o Suporte ao Cliente

Responsabilidades no processo:

- › Realiza a revisão do status do projeto
- › Desenvolve e mantém o plano do projeto, orçamento e cronograma de entrega
- › Garante a entrega pontual de todos os entregáveis
- › Prepara e envia cartas de reconhecimento para diferentes fases do projeto
- › Realiza a gestão do escopo do projeto
- › Identifica pontos de falha, comunica e determina ações
- › Realiza Avaliações Baseadas no Projeto para membros da equipe da Manhattan
- › Facilita transições de membros da equipe do projeto
- › Revisa a utilização do projeto e para contabilidade de tempo

Líder de Design de QA

- › Verifica se o fluxo operacional proposto e as extensões atendem aos requisitos e objetivos do projeto
- › Realiza auditorias periódicas de qualidade no projeto para garantir a completude do design
- › Serve como ponto de escalonamento para questões de design
- › Fornece sugestões para melhorias e alternativas de design
- › Supervisiona e contribui para o esforço de design: funcional, detalhado, interface de hospedagem
- › Completa a Planilha de Avaliação de Projeto de Design

Líder de Design

- › Lidera o esforço de design funcional
- › Compreende o escopo funcional, avalia a capacidade do cliente de mudar e identifica possíveis restrições orçamentárias de implementação
- › Gerencia orçamento e escopo de design; inicia mudanças de escopo, conforme apropriado, com o gerente de projeto
- › Desenvolve fluxo operacional, documentos de design detalhados, estratégia de conversão e estratégia de implementação
- › Trabalha com o cliente para garantir a possibilidade de atualização do design do cliente
- › Lidera o esforço de design
- › Lidera os esforços de design de interface do host
- › Gerencia comunicação eficaz com a equipe de desenvolvimento
- › Auxilia a equipe de implementação na resolução de problemas de design



Membros Habituais da Equipe Manhattan (continuação)

Consultor

- › Garante a execução do método RPM
- › Apoia a preparação e entrega do CRP (Conference Room Pilot)
- › Monitora o desenvolvimento de extensões
- › Desenvolve e executa planos de teste de unidade, incluindo configuração de dados e mudanças procedimentais
- › Participa nos testes de interface
- › Fornece Treinamento para Usuários-Chave (abordagem de treinamento de treinadores)
- › Realiza configurações
- › Apoia a execução do plano de teste do sistema do cliente
- › Apoia o processo de gestão de mudanças do cliente
- › Gerencia a preparação para a implementação, incluindo a preparação das instalações (se aplicável) e a resolução de problemas
- › Apoia o planejamento de conversão
- › Fornece suporte prévio ao go-live e pós-implementação
- › Trabalha com o cliente para garantir a manutenção da documentação do projeto

Consultores de Hardware

- › Participam para fornecer estimativa de hardware
- › Coordenam a gestão de todas as necessidades de hardware do cliente com o gerente de projeto
- › Garantem a resolução de problemas de hardware
- › Garantem a configuração correta dos equipamentos
- › Oferecem alternativas de seleção e configuração de hardware ao cliente
- › Oferecem consultoria sobre estratégia móvel

- › Coordenam a instalação de equipamentos com cada fornecedor, como servidor, impressão e coleta de dados, incluindo R.F., balanças e CubiScan(s)
- › Coletam as informações necessárias para a configuração de hardware do cliente
- › Configuram todos os produtos
- › Transferem conhecimento sobre configuração de hardware, suporte e solução de problemas para o cliente
- › Fornecem suporte pós-implementação em todas as questões relacionadas ao hardware

Diretor Técnico

- › Coordena tarefas de desenvolvimento de projetos da equipe
- › Busca resolução para problemas progressivos
- › Realiza auditorias periódicas de qualidade
- › Supervisiona o processo de desenvolvimento

Gerente de Projeto Técnico

- › Participa da validação do design funcional, análise de gaps e processos de design detalhado
- › Participa do design de interface
- › Fornece orçamento e cronograma para extensões
- › Explica as implicações de quaisquer mudanças de escopo para a equipe do projeto
- › Garante a entrega pontual de todas as extensões dentro do orçamento e das restrições do projeto
- › Fornece suporte técnico para implementação

Engenheiro de Software / Analista Programador

- › Colabora com a equipe do projeto para garantir o entendimento das extensões e problemas
- › Desenvolve extensões de acordo com as especificações
- › Resolve problemas documentados de extensões
- › Fornece suporte durante os testes de interface e configuração do sistema

Gerente de Suporte ao Cliente

- › Assume a responsabilidade global de supervisão pelo sucesso do projeto e resolução de problemas após o cliente ter feito a transição para o Suporte ao Cliente
- › Desenvolve relacionamentos profissionais com executivos do cliente e membros da equipe do projeto
- › Prioriza e garante a resolução pontual de todos os problemas relacionados ao projeto

Consultor de Suporte ao Cliente

- › Fornece suporte pré-go-live e pós-implementação, conforme necessário
- › Registra, pesquisa e resolve problemas
- › Entende o design da solução e extensões e seu impacto nas operações comerciais do cliente



Metodologia de Desempenho Orientada por Resultados **SaaS**

O RPM é nossa metodologia padrão de implementação para entrega de softwares e serviços relacionados aos nossos clientes. Nossa equipe de profissionais ao redor do mundo oferece uma extensa experiência no setor, tecnologia e implementação.

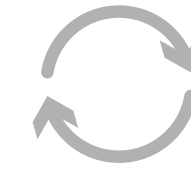
A Manhattan institucionalizou um método de implementação padrão que faz parte do nosso sistema de gestão de qualidade certificado e utiliza nossa experiência coletiva. Essa metodologia desenvolvida internamente - Manhattan RPM - leva em consideração o dimensionamento apropriado da equipe para cumprir os prazos do cliente e os procedimentos e documentação adequados, resultando em uma implementação bem-sucedida das soluções da Manhattan. Os fundamentos do RPM incluem trabalho em equipe, envolvimento estruturado do cliente e o uso de etapas discretas e lineares com entregáveis concretos. Cada etapa possui metas claramente definidas, bem como papéis e responsabilidades para as equipes de projeto do usuário e da Manhattan.

Especificamente, o Manhattan RPM agrega valor a um projeto ao:

- › Institucionalizar melhores práticas refinadas ao longo de centenas de instalações;
- › Definir diretrizes para estabelecer papéis e responsabilidades tanto do cliente quanto do consultor;
- › Fornecer um roteiro para auxiliar no cronograma e planejamento de recursos;
- › Padronizar métodos para assegurar precisão e consistência;
- › Implementar uma abordagem sistemática e proativa para gerenciamento de projetos;
- › Aumentar a visibilidade dos itens do caminho crítico e dos marcos-chave; e
- › Integrar ciclos de feedback/análises no processo de implementação para impulsionar a aprendizagem



Fases do RPM



Cada fase do RPM da Manhattan inclui um conjunto padrão de entregas, que é fornecido ao cliente e requer aprovação da equipe do projeto antes de passar para a próxima fase. O cliente também recebe relatórios periódicos do status do projeto. O RPM inclui uma avaliação padrão de preparação pré-implementação, realizada por profissionais sênior da Manhattan Associates, que é projetada para identificar os riscos associados à implementação e fornecer recomendações sobre a preparação do cliente. Para reduzir a dependência de recursos da Manhattan, o RPM exige um envolvimento significativo do cliente durante o processo de implementação. A equipe treina os usuários no sistema base o mais cedo possível e inclui os recursos do cliente em todos os aspectos da implementação. Isso garante um projeto bem-sucedido, tanto durante quanto após a implementação. Por meio desses processos, podemos garantir que a equipe apropriada seja selecionada para cada projeto, estabelecer cronogramas para a duração do projeto e identificar quaisquer necessidades adicionais durante o projeto.



Organização de Serviços Profissionais da Manhattan (PSO)

O RPM é fornecido pela PSO, que ajuda a trazer máxima eficiência na cadeia de suprimentos para as operações de nossos clientes e oferece serviços em todas as etapas do processo - desde vendas até implementação e depois. Isso faz parte do nosso compromisso com uma parceria de longo prazo com cada um de nossos clientes.

Uma equipe de implementação será designada para o seu projeto, com profissionais que possuem experiências variando de um ano a mais de 15 anos em implementações de cadeia de suprimentos.

A PSO é composta por mais de 1.950 colaboradores - consultores de negócios, analistas de sistemas e pessoal técnico - dedicados a ajudar os clientes em todas as fases da implementação de sistemas, incluindo planejamento e design, configuração personalizada de módulos específicos para o cliente e implementação no local ou conversão de sistemas existentes.

Após a implementação, os clientes são transferidos para nossa Organização de Suporte ao Cliente, uma equipe de mais de 840 colaboradores que oferecem suporte 24/7 para resolução de problemas, bem como quaisquer outros serviços de consultoria ou técnicos necessários. Além disso, os clientes têm um consultor designado para ajudar com a implementação das funcionalidades de lançamento trimestral e para fornecer suporte de consultoria para futuras iniciativas comerciais. Essa oferta de suporte está incluída na Assinatura Anual de SaaS.



Fases do RPM

O método RPM da Manhattan consiste em cinco fases para implementação da solução. Ao final de cada fase, há uma lista de verificação de entregas tanto pela Manhattan quanto pelo cliente.

Início do Projeto

Kickoff do projeto

- › Discutir objetivos do projeto
- › Realizar o escopo do trabalho e plano do projeto, bem como papéis e responsabilidades
- › Pontuar processos e procedimentos atuais
- › Discutir funcionalidades, incluindo interfaces
- › Apresentar telas básicas ou funcionalidades “whiteboard”
- › Documentar decisões-chave e discutir próximos passos

1

Design

Design da Solução

- › Documentar como o cliente utilizará a(s) solução(ões) em suas operações
- › > Identificar cada área funcional
- › > Destacar gaps entre o processo operacional e o sistema (extensões)
- › > Revisão interativa e revisão com envolvimento do cliente

Plano de Conversão

- › Esboçar os passos necessários para iniciar a utilização da(s) solução(ões) da Manhattan
- › Incluir datas e horários: desligar os sistemas antigos e ligar os novos sistemas
- › Discutir desenvolvimento de programas de conversão

Especificações de Extensões

- › Esboçar processo, inputs, fluxo de tela, pontos de decisão, validações e atualizações
- › Esboçar componentes técnicos
- › Obter reconhecimento do cliente das funcionalidades e estimativa

Documentos de Interface do Host

- › Descrever campos necessários para transferência de dados entre a Manhattan e o sistema host do cliente

Reconhecimento do Cliente da Fase de Design

- › Revisão: auditoria de design, design da solução, design de interface, especificações de extensões
- › Avaliar: plano de projeto revisado (cronograma e estimativa de orçamento) e SOW (declaração de trabalho)
- › Esboçar componentes técnicos
- › Obter reconhecimento do cliente das funcionalidades e estimativa

Dimensionamento de Hardware

- › Manhattan fornece ao cliente uma recomendação de dimensionamento de hardware

Entregáveis

- › Design da Solução
- › Documento de Expectativas de Desempenho
- › Documento de Expectativas de Produtividade
- › Topologia de Rede
- › Estratégia de Purga e Arquivamento
- › Lista de Gaps e Especificações
- › Requisitos de Interface do Host
- › Plano de Conversão
- › Cronograma Revisado e Declaração de Trabalho

2

Desenvolvimento

Desenvolvimento de Extensões

- › Criar novo programa usando padrões de programação
- › Verificar precisão do fluxo de tela e atualizações por meio de testes unitários
- › Realizar revisão de código com gerente técnico

Desenvolvimento de Interface

- › Preparar programas de conversão e interface desenvolvidos pelo cliente

Condições de Teste Unitário e Software

- › Notificação de Entrega
- › Realizar o teste unitário inicial do analista durante o desenvolvimento
- › Realizar validação final do teste unitário no ambiente de teste do cliente
- › Liderar revisões de design do processo de teste unitário
- › Interagir com o cliente para revisar e testar extensões

- › Conduzir códigos promovidos pelo cliente para o ambiente de produção do cliente

Treinamento e Documentação

- › Realizar treinamento de configuração do sistema
- › Realizar treinamento funcional: treinar o treinador
- › Criar estratégia de treinamento desenvolvida pelo cliente
- › Documentar os procedimentos operacionais padrão do cliente
- › Preparar as instalações do cliente (se aplicável às soluções sendo implementadas)
- › Apoiar o cliente em todas as atividades acima

Entregáveis

- › Condições de Teste Unitário
- › Mudar a lista de requerimentos
- › Sistematizar Scripts de Testes
- › Plano de Treinamento
- › Procedimentos Padrão de Operações



Fases do RPM (continuação)

3

Preparação

O cliente realiza testes de integração

- › Configuração completa do sistema e extensões no ambiente de teste do cliente
- › Testes de implantação de código quinzenais

O cliente realiza testes de volume

- › Oferta de um teste de desempenho completo
- › Sugestões de volumes

Auditoria de Prontidão para

Conversão Simulada

- › Comparação com os objetivos do projeto fornecidos na fase de design
- › Detalhamento de tarefas do projeto em termos de configuração do sistema, elementos de dados, interfaces, treinamento, hardware, preparação técnica e do usuário final, instalação (se aplicável), conversão, administração do sistema e suporte à implementação
- › Revisão e reconhecimento pelo cliente como parte da avaliação de prontidão

- › Garantia da execução do treinamento do usuário final pelo cliente
- › Facilitação da comunicação do cliente

Completado

- › Testes de Integração e Volume, Treinamento do Usuário Final

Avaliado

- › Lista de Tarefas do Projeto, Documento de Objetivos do Projeto e Avaliação de Riscos

Entregáveis

- › Critérios de Sucesso para o Go-Live
- › Avaliação de Riscos
- › Checklist de Implementação

4

Implementação

Go-live!

Suporte à Implementação

Transição para o Suporte ao Cliente

Entregáveis

- › Lista de Problemas
- › Documentos de Avaliação Pós-Projeto

Os membros da equipe, papéis e responsabilidades delineados nas páginas seguintes são típicos de uma implementação, que pode ser proveniente da organização do cliente ou de um implementador terceirizado. A atribuição final de recursos varia de acordo com o projeto.

5

Suporte ao Cliente

Plano de Transição

- › Reunião preliminar de transferência de projeto
- › Reunião de transferência de projeto
- › Familiaridade com o sistema CSO



Membros da Equipe Recomendados pelo Cliente

Patrocinadores Executivos (CIO, COO, VP/Diretor de Operações, e VP/Diretor de Logística)

- › Fornece liderança executiva e visão estratégica
- › Define, monitora e aprova o alcance dos objetivos do projeto
- › Aprova o cronograma de implementação de “nível executivo”
- › Revisa e aprova avaliações de prontidão e pós-projeto
- › Revisa e aprova mudanças significativas no orçamento, escopo e cronograma

Gerente de Projeto

- › Assume a responsabilidade pelo alcance dos objetivos do projeto
- › Mantém os patrocinadores executivos informados sobre o status do projeto, mudanças significativas no escopo e problemas
- › Serve como ponto de contato único com o gerente de projeto da Manhattan Associates
- › Aprova o cronograma de implementação
- › Revisa e aprova cartas de reconhecimento para as diferentes fases do projeto
- › Gerencia lista de problemas de implementação: identifica, define e prioriza problemas de implementação; atribui responsabilidade; comunica problemas a todas as partes relevantes; resolve problemas
- › Resolve questões comerciais relacionadas a orçamento, licenciamento, pagamento, manutenção, gerenciamento de escopo e cronogramas
- › Monitora proativamente todas as responsabilidades do cliente: entregáveis, responsabilidades, prazos, prioridades/críticas e dependências
- › Garante o envolvimento adequado das operações: serviços de informação, atendimento ao cliente, finanças e outros departamentos relevantes do cliente durante todo o projeto
- › Garante a revisão/aprovação completa de todos os documentos de design e fluxo operacional
- › Coordena o design e teste de interface de hospedagem
- › Facilita a configuração do sistema, testes unitários e de sistema
- › Desenvolve e executa a estratégia de treinamento
- › Coordena aquisição e instalação de hardware, incluindo aprovação de todos os documentos de dimensionamento
- › Conclui as avaliações do cliente
- › Determina prioridades funcionais durante a implementação inicial
- › Coordena esforços para a execução de conversão e go-live
- › Facilita a transição para suporte interno do cliente

Líder (es) de Negócios

- › Comunica requisitos comerciais
- › Assina o design de processos de negócios
- › Garante a validação de dados comerciais
- › Fornece liderança durante o treinamento e o go-live

Champion da Solução

- › Aprende funcionalidades básicas da solução no design de processos de negócios
- › Auxilia na preparação e execução de CRP
- › Lidera a configuração do sistema e o plano de conversão
- › Lidera testes de unidade, sistema e volume
- › Auxilia com mudanças operacionais associadas à instalação da solução
- › >Testa programas entregues pela Manhattan e os promove para a produção; mantém procedimentos e matriz de migração de programas
- › Ponto de contato diário para todas as questões de implementação
- › Fornece suporte interno de primeiro nível
- › Monitora diagnósticos do sistema
- › Administra treinamento de usuários finais de acordo com o plano de treinamento

Líder de Integração

- › Desenvolve e/ou testa programas de interface
- › Desenvolve e testa programas de conversão necessários
- › Serve como primeiro ponto de contato para problemas de integração durante a inicialização
- › Planeja e executa estratégia para manter sistemas sincronizados

Administrador de Banco de Dados/Sistema

- › Gerencia a instalação do software e a preparação do projeto
- › Identifica a mídia apropriada
- › Estabelece acesso remoto
- › Atribui senhas com autoridade adequada
- › Gerencia administração de rede e administração de banco de dados
- › Facilita acessibilidade do sistema para implementação e suporte
- › Auxilia durante o planejamento e execução da conversão
- › Desenvolve e implanta estratégias de purga, backup e arquivamento

- › Assume a administração da suíte de produtos da Manhattan Associates

Líder de Hardware

- › Completa os documentos de dimensionamento do sistema, incorporando projeções de crescimento
- › Determina a arquitetura do sistema corporativo e a estratégia de comunicações em rede
- › Auxilia na preparação das instalações: implementa todo o hardware periférico, incluindo a configuração dos IDs das estações de trabalho

Gerente de Armazém (se aplicável)

- › Representa o grupo de operações ao longo do projeto
- › Participa durante o design funcional e detalhado para validar que as extensões do sistema atendem às necessidades operacionais
- › Valida informações para o documento de dimensionamento do sistema (volume de pedidos, linhas por pedido, etc.)
- › Aprova o formato de todos os documentos gerados pelo sistema: formulários, relatórios e etiquetas
- › Aprova e supervisiona a execução do cronograma de treinamento dos usuários finais
- › Lidera o processo de conformidade do transportador e do cliente para todos os processos e formulários (em papel e eletrônicos)
- › Captura e valida todos os elementos de dados essenciais: quantidade padrão de caixas, dimensões e volume de SKU
- › Desenvolve procedimentos operacionais padrão (POPs)
- › Garante toda a precisão do estoque antes do início ou imediatamente após a implementação inicial
- › Conclui a preparação das instalações, incluindo rotulagem de localização, rotulagem de unidades em movimento, etc.
- › Aprova o plano de conversão física
- › Confirma a preparação das instalações durante a Avaliação de Prontidão
- › Assume responsabilidade pela capacidade durante a implementação; compreende os volumes de remessa necessários e monitora o volume real enviado
- › Fornece detalhes para permitir o mapeamento das operações diárias



Membros Habituais da Equipe Manhattan

Gerente de Conta

Supervisiona o processo de transição de vendas e aprova a proposta final de orçamento:

- › Trabalha com o cliente para estimar o valor e o retorno sobre o investimento
- › Garante entendimento dos requisitos e expectativas do projeto entre o cliente e a Manhattan Drive para a satisfação do cliente
- › Participa de avaliações de risco e pós-projeto
- › Garante uma transição bem-sucedida dos Serviços Profissionais para o Suporte ao Cliente
- › Resolve questões para problemas de escalabilidade

Gerente de Projeto

É o principal responsável pela execução dos seguintes itens para o sucesso geral do projeto:

- › Alcança os objetivos do cliente dentro do orçamento e prazo acordados mutuamente
- › Revisa e resolve problemas do projeto
- › Desenvolve relacionamentos profissionais com os membros da equipe do cliente
- › Garante o pagamento pontual das faturas

Supervisiona os processos de kick-off do projeto:

- › Realiza uma visão geral do RPM
- › Atribui papéis e responsabilidades e ajuda na atribuição de pessoal
- › Pontua objetivos do projeto
- › Garante que o cliente tenha patrocínio executivo, representação e equipe adequados
- › Coordena treinamento e testes com o cliente
- › Revisa orçamento de implementação e entregas específicas com o cliente
- › Desenvolve critérios de sucesso crítico

Executa o projeto utilizando o RPM como base:

- › Gerencia a força de vendas
- › Coordena o design do projeto com o líder de design
- › Coordena o desenvolvimento de extensões
- › Aprova planos de teste de unidade e sistema
- › Garante configuração, teste de unidade e integração
- › Auxilia o cliente no desenvolvimento da estratégia de treinamento
- › Auxilia o cliente com o plano de gestão da mudança
- › Trabalha com o cliente para garantir um início sem maiores problemas
- › Conduz auditoria de preparação para o go-live e processo de decisão de go/go-later

- › Resolve problemas de implementação
- › Facilita a transição da equipe de implementação para o Suporte ao Cliente

Responsabilidades no processo:

- › Realiza a revisão do status do projeto
- › Desenvolve e mantém o plano do projeto, orçamento e cronograma de entrega
- › Garante a entrega pontual de todos os entregáveis
- › Prepara e envia cartas de reconhecimento para diferentes fases do projeto
- › Realiza a gestão do escopo do projeto
- › Identifica pontos de falha, comunica e determina ações
- › Realiza Avaliações Baseadas no Projeto para membros da equipe da Manhattan
- › Facilita transições de membros da equipe do projeto
- › Revisa a utilização do projeto e para contabilidade de tempo

Líder de Design de QA

- › Verifica se o fluxo operacional proposto e as extensões atendem aos requisitos e objetivos do projeto
- › Realiza auditorias periódicas de qualidade no projeto para garantir a completude do design
- › Serve como ponto de escalonamento para questões de design
- › Fornece sugestões para melhorias e alternativas de design
- › Supervisiona e contribui para o esforço de design: funcional, detalhado, interface de hospedagem
- › Completa a Planilha de Avaliação de Projeto de Design

Líder de Design

- › Lidera o esforço de design funcional
- › Compreende o escopo funcional, avalia a capacidade do cliente de mudar e identifica possíveis restrições orçamentárias de implementação
- › Gerencia orçamento e escopo de design; inicia mudanças de escopo, conforme apropriado, com o gerente de projeto
- › Desenvolve fluxo operacional, documentos de design detalhados, estratégia de conversão e estratégia de implementação
- › Trabalha com o cliente para garantir a possibilidade de atualização do design do cliente
- › Lidera o esforço de design
- › Lidera os esforços de design de interface do host
- › Gerencia comunicação eficaz com a equipe de desenvolvimento
- › Auxilia a equipe de implementação na resolução de problemas de design



Membros Habituais da Equipe Manhattan (continuação)

Diretor Técnico

- › Coordena tarefas de desenvolvimento de projetos da equipe
- › Busca resolução para problemas progressivos
- › Realiza auditorias periódicas de qualidade

Supervisiona o processo de desenvolvimento

Consultor

Garante a Execução do Método RPM
Lidera as seguintes tarefas do RPM:

- › Monitora o desenvolvimento de extensões
- › Desenvolve e executa planos de teste de unidade, incluindo configuração de dados e mudanças procedimentais
- › Participa nos testes de interface
- › Fornece Treinamento para Usuários-Chave (abordagem de treinamento de treinadores)
- › Realiza configurações
- › Apoia a execução do plano de teste do sistema do cliente
- › Apoia o processo de gestão de mudanças do cliente
- › Gerencia a preparação para a implementação, incluindo a preparação das instalações (se aplicável) e a resolução de problemas
- › Apoia o planejamento de conversão
- › Fornece suporte prévio ao go-live e pós-implementação
- › Trabalha com o cliente para garantir a manutenção da documentação do projeto

Consultores de Mobilidade Empresarial e Dispositivos

- › Participam para fornecer estimativa de hardware
- › Coordenam a gestão de todas as necessidades de hardware do cliente com o gerente de projeto

- › Garantem a resolução de problemas de hardware
- › Garantem a configuração correta dos equipamentos
- › Oferecem alternativas de seleção e configuração de hardware ao cliente
- › Oferecem consultoria sobre estratégia móvel
- › Oferece alternativas de seleção e configuração de hardware ao cliente
- › Consulta sobre estratégia móvel
- › Coordena a instalação dos equipamentos com cada fornecedor, por exemplo, servidor, impressão e coleta de dados, incluindo R.F., balanças e CubiScan(s)
- › Coleta as informações necessárias para a configuração de hardware do cliente
- › Configura todos os produtos
- › Transfere conhecimento sobre configuração de hardware, suporte e resolução de problemas para o cliente
- › Fornece suporte pós-implementação em todos os problemas relacionados ao hardware

Gerente de Projeto Técnico

- › Participa da validação do design funcional, análise de gaps e processos de design detalhado
- › Participa do design de interface
- › Fornece orçamento e cronograma para extensões
- › Conduz a partida técnica e orientação para a equipe do cliente
- › Participa do design técnico para a integração do landscape, gestão de identidade da solução (Autorização), estratégia de monitoramento e alerta
- › Envolve-se na coordenação entre equipes de Clientes e equipes do MÅ CloudOps
- › Explica as implicações de quaisquer mudanças de escopo para a equipe do projeto

- › Garante a entrega de todas as extensões dentro do orçamento e das restrições do projeto
- › Fornece suporte técnico para implementação

Engenheiro de Software / Analista Programador

- › Colabora com a equipe do projeto para garantir o entendimento das extensões e problemas
- › Desenvolve extensões de acordo com as especificações
- › Resolve problemas documentados de extensões
- › Fornece suporte durante os testes de interface e configuração do sistema

Gerente de Suporte ao Cliente

- › Assume a responsabilidade global de supervisão pelo sucesso do projeto e resolução de problemas após o cliente ter feito a transição para o Suporte ao Cliente
- › Desenvolve relacionamentos profissionais com executivos do cliente e membros da equipe do projeto
- › Prioriza e garante a resolução pontual de todos os problemas relacionados ao projeto

Consultor de Suporte ao Cliente

- › Fornece suporte pré-go-live e pós-implementação, conforme necessário
- › Registra, pesquisa e resolve problemas
- › Entende o design da solução e extensões e seu impacto nas operações comerciais do cliente



Treinamento & Gestão da Mudança



Treinamento e Educação

Nós personalizamos as necessidades de treinamento e educação da sua equipe ao oferecer cursos específicos do produto em uma variedade de métodos, serviços de gestão da mudança que estejam alinhados com sua visão e treinamento de software para experiência do usuário final personalizado, capacitando sua equipe a trabalhar de forma eficiente e consistente com suas novas soluções.

Uma equipe dedicada de Serviços Educacionais irá adaptar o treinamento à experiência de cada colaborador, e então acompanhar com cursos avançados, desenvolvimento profissional e um menu robusto de recursos para mantê-lo atualizado sobre tecnologias emergentes e melhores práticas do setor.

Treinamento de Produto

O treinamento do produto Manhattan Software está disponível em diferentes formatos para que você possa escolher a abordagem que funciona melhor para sua equipe e capacitar os usuários a se adaptarem às necessidades sempre em mudança do seu negócio. Nossos cursos de treinamento incluem acesso prático a sistemas ao vivo em ambientes de treinamento virtualizados, facilitadores instrucionais qualificados, bem como atividades baseadas em desafios e treinamento baseado em cenários do mundo real. Oferecemos opções tanto públicas quanto dedicadas.

- › As aulas públicas são oferecidas em datas pré-determinadas ao longo do ano e estão abertas a todos os clientes e parceiros. Elas são fornecidas tanto na sededa Manhattan Associates em Atlanta, GA, quanto virtualmente.
- › As aulas dedicadas requerem um mínimo de sete participantes, e o cliente pode escolher a data que melhor se adapte à sua equipe e à disponibilidade do nosso instrutor. Cada cliente também poderá escolher o método de entrega, incluindo virtualmente, em seu local ou em um escritório da Manhattan (Atlanta, GA; Winnersh, UK ou outro).



Gestão da Mudança

Nossos serviços de Gestão da Mudança Organizacional permitem a transformação do seu supply chain commerce ao alinhar colaboradores, processos e sistemas à sua visão. Maximizamos o retorno sobre o investimento no software Manhattan e garantimos que sua organização esteja melhor preparada para a mudança transformacional, com capacitação em treinamento, soluções personalizadas e processos de mitigação de riscos que ativam todo o potencial do seu software Manhattan. Empoderamos você a maximizar os retornos sobre o seu software Manhattan ao garantir que sua organização esteja preparada e pronta para os impactos positivos da transformação.

Capacitação em Treinamento

- › Desenvolver estratégias de treinamento abrangentes para aumentar a confiança dos colaboradores.
- › Criar conteúdo de treinamento personalizado adaptado às suas necessidades comerciais exclusivas.
- › Orientar sobre a entrega de treinamento, adoção de processos e promoção da mudança.

Soluções Personalizadas

- › Parceria com especialistas da Manhattan para projetar, construir e implantar entregáveis que gerenciem melhor a mudança ao longo do ciclo de vida do projeto.
- › Elaborar planos personalizados para complementar a cultura, metas e requisitos organizacionais.

Mitigação de Riscos

- › Alinhar os membros da equipe com o case do negócio para a implementação.
- › Antecipar e mitigar a resistência dos colaboradores.
- › Comunicar impactos e benefícios de forma eficaz.

Capacitação do Usuário Final

Nosso treinamento de software para usuários finais é projetado para capacitar sua equipe da linha de frente a atuar consistentemente com software de autoria de curso de fonte única, ambientes de treinamento virtualizados e métodos de implantação rápida. Garantimos que seus colaboradores aprendam e adotem suas novas soluções construindo simulações de treinamento com o Software FastTrack.

Isso permite que os usuários finais se familiarizem com os novos recursos do software enquanto suas soluções de cadeia de suprimentos e comércio omnicanal entram em operação. O FastTrack também permite que você capture processos de forma integrada, edite o conteúdo de e-learning e o publique para fácil acesso e rastreamento.

E se seus colaboradores da linha de frente pudessem ter um desempenho consistente sem interferências constantes?

Os especialistas em treinamento da Manhattan irão preparar sua equipe para que você possa manter sua operação funcionando sem problemas o tempo todo. Personalize seu treinamento de usuário final, codifique seus processos e implante conhecimento do sistema de forma sustentável. O resultado? Melhoria na eficiência e rapidez na proficiência, permitindo que sua organização forneça a qualidade de serviço e experiência do usuário que você espera.

Benefícios do FastTrack

- › Até **80%** menos tempo gasto na preparação de documentação
- › Até **40%** menos tempo gasto na correção de erros
- › Até **30%** menos tempo gasto em aulas de treinamento
- › Até **90%** de redução nos custos de atualizações e mudanças de treinamento
- › Até **60%** menos consultas padrão na central de atendimento

Aprendizado Contínuo

A educação não termina quando sua equipe é treinada no novo software. Também oferecemos cursos avançados para equipes que desejam aprimorar suas habilidades - além de desenvolvimento profissional e um menu robusto de webinars educacionais, cursos públicos e informações sobre tendências do setor.

Também oferecemos diversas oportunidades de educação continuada para ajudá-lo a aprimorar suas habilidades e aprender estratégias para se manter à frente da concorrência. Estas incluem treinamento baseado em funções, cursos, estratégias e um menu robusto de recursos através do Portal de Aprendizagem da Manhattan.



Mobilidade na Empresa



Mobilidade Empresarial

A equipe de Mobilidade Empresarial da Manhattan atua como um único ponto de responsabilidade, auxiliando no design, seleção e aquisição de Mobilidade Empresarial e Robótica para economizar tempo e dinheiro para você.

Conectar está mais fácil e rápido que nunca

A tecnologia da plataforma Manhattan Active® torna mais rápido e mais fácil do que nunca se conectar aos sistemas existentes, parceiros valorizados, serviços líderes do setor e novos serviços. Para tornar ainda mais fácil, já integramos as Soluções Manhattan Active em soluções líderes do setor para tudo, desde visibilidade de estoque e robôs móveis autônomos até pagamentos, fraude, compras em mecanismos de busca líderes do setor, entre outros.

Um ponto de contato

Nossa equipe de Mobilidade Empresarial garante o sucesso do seu software de supply chain commerce recomendando e fornecendo caminhos de aquisição para o melhor hardware e configurando seu ecossistema de dispositivos em torno das melhores práticas. Através de nossas parcerias exclusivas com os principais fabricantes de mobilidade empresarial e fornecedores de software de terceiros, conseguimos preços competitivos e fornecemos suporte técnico de primeira linha que você não encontra em nenhum outro lugar.

“Contamos com o serviço confiável da equipe, expertise em operações de cadeia de suprimentos e apreciamos seus esforços para atender nossos cronogramas exigentes.”

Edward Stein, Diretor de TI
Cardinal Health North American Supply Chain



Avaliações de Hardware

Primeiro, analisamos os fatores de risco, hardware e software desatualizados, configurações, prontidão e cobertura de rede sem fio para ver se você precisa fazer atualizações, tudo em preparação para a implementação do seu software Manhattan.

Soluções Customizadas

Nossos consultores dedicam tempo para entender seus sistemas legados atuais e para onde você deseja ir estrategicamente. Vamos avaliar seus requisitos operacionais específicos e identificar o melhor equipamento que você precisará para alcançar seus objetivos.

Aquisições

Nós buscamos as melhores tecnologias para suportar seu software. Nossa equipe pode ajudá-lo a adquirir dispositivos móveis recomendados, robótica, terminais de ponto de venda, soluções de voz, scanners de código de barras, software de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM), tags e leitores de RFID, impressoras de documentos e etiquetas e outros equipamentos essenciais.

Implementação

Our engineers will configure your devices according to the industry's best practices. We perform configurations every week and are intimately familiar with the intricacies and complexities of a successful deployment.

Treinamento

Fornecemos treinamento abrangente e personalizado em hardware para seus usuários. O treinamento abrange preparação, resolução de problemas, gerenciamento, funcionalidades e uso prático do equipamento.

Suporte

Em vez de ligar para vários fornecedores diferentes quando você encontrar um problema, você pode nos ligar. Conhecemos seu hardware e software profundamente e temos parcerias com muitos de seus fornecedores. Deixe-nos investigar o problema e resolvê-lo.

Consultoria Contínua

Seus objetivos, metas e estratégias estão sempre mudando. Nossos engenheiros de mobilidade líderes do setor estão sempre prontos para fornecer conselhos e ajudá-lo a alcançar seus objetivos.

Nosso Processo

A equipe de Mobilidade Empresarial é especialista em cada produto que vendemos para você. Recomendaremos os melhores modelos e números de peças para garantir que as especificações técnicas correspondam ao seu ambiente. Nossos engenheiros definem as melhores práticas da indústria sobre como configurar, implantar e oferecer suporte aos produtos que implementamos para que você maximize seu investimento.

Sua equipe interna pode supervisionar as atualizações de mobilidade empresarial, mas eles não as executam diariamente. Nós sim. Trabalhando de forma integrada com as equipes de software da Manhattan, nosso processo garante o sucesso da implementação do seu software.

Avaliação: Realizaremos uma reunião inicial, faremos uma avaliação de prontidão de hardware e conduziremos uma análise de retorno sobre investimento para garantir que qualquer novo hardware atenda às suas necessidades e orçamento.

Design: Criaremos uma estratégia de gerenciamento de mobilidade empresarial, projetaremos sua automação de fluxo de trabalho e aprimoramentos de experiência do usuário e selecionaremos seus dispositivos.

Aquisição: Como parceiro estratégico dos principais fabricantes empresariais, recebemos os melhores preços, mais competitivos. Por implementarmos centenas de projetos a cada ano, sabemos como adquirir o melhor hardware para suas necessidades rapidamente.

Implementação: Supervisionamos a preparação, configuração, conectividade, treinamento e gestão da mudança.

Suporte: Nosso serviço de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, nosso portal do cliente e a substituição de hardware durante a noite ajudam você a responder rapidamente a qualquer problema de hardware. E nossas parcerias com fabricantes conectam você ao suporte de alto nível de Tier 1 e Tier 2.

Cinco razões para escolher os serviços de Mobilidade Empresarial da Manhattan

01

Lidamos com implementações de hardware e software da Manhattan todos os dias. Conhecemos as soluções certas ao menor custo. E devido às nossas parcerias com fabricantes e compras em grande volume, nossos clientes recebem os preços mais competitivos.

02

Temos décadas de experiência na configuração de equipamentos e realizamos centenas de implementações a cada ano. Nosso conhecimento e experiência reduzem os riscos de implementação que podem ocorrer se você tivesse comprado um hardware de um fornecedor menos experiente.

03

Após uma grande implementação, você deseja ver resultados: um go-live suave, rápida adoção pelos usuários e ROI. Nossa equipe já está pronta - não exigindo um fornecedor separado para aprender ou possivelmente entrar em conflito com sua implementação. Como resultado, o hardware se torna parte integrante da implementação - levando a uma maior aceitação pelos usuários, uma gestão da mudança mais suave e uma integração mais rápida.

04

Com nossa equipe supervisionando a aquisição, implementação e suporte, você pode estender a vida útil de suas compras. Além disso, também ajudamos você a reduzir o custo total de propriedade por meio de treinamento, suporte integrado e oportunidades de recompra para equipamentos usados.

05

Ao acompanhar as atualizações de hardware, garantimos que seu hardware funcione com o máximo desempenho. Estamos sempre atualizados sobre problemas de hardware e software em nosso setor, para que possamos muitas vezes responder rapidamente e proativamente a preocupações importantes. Por último, nossa manutenção de hardware garante sua segurança contra ciberataques e conformidade com regulamentações do setor.

