

Seja bem-vindo!

Prezado usuário, é com imensa satisfação que o recebemos na GRV Software! Este guia tem como objetivo orientá-lo e sanar dúvidas frequentes.

Os nossos profissionais são especializados, e por isso, desenvolvem, implantam, treinam e dão suporte usando a linguagem do seu setor.

Para facilitar a utilização, o sistema possui design simples, interativo e intuitivo, pois foi desenvolvido especialmente para empresas como a sua, trazendo todas as ferramentas que você precisa para o sucesso do seu negócio!

Leia com atenção e explore todas as vantagens que só a GRV Software oferece para você.

Sumário

O SOFTWARE	1
A GRV SOFTWARE	2
DA AQUISIÇÃO A IMPLANTAÇÃO	3
VENDAS.....	6
IMPLANTAÇÃO	7
FUNCIONAMENTO.....	7
EQUIPE	8
USUÁRIOS	9
AGENDAMENTO	10
COMPROMISSO E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE	10
10 DICAS PARA UMA IMPLANTAÇÃO DE SUCESSO!	12
10 PROBLEMAS COMUNS NA IMPLANTAÇÃO	13
TREINAMENTOS	14
TREINAMENTO REMOTO COLETIVO	14
TREINAMENTO PRESENCIAL	15
TREINAMENTO REMOTO EXCLUSIVO.....	15
RELATÓRIO DE TREINAMENTO E AVALIAÇÃO DO CONSULTOR.....	16
SUORTE	17
SUORTE ONLINE	18
CANAIS E SERVIÇOS PARA O USUÁRIO.....	20
ANÁLISE DE CUSTOS.....	22
CURSO DE CUSTOS	22
CONSULTORIA DE CUSTOS	22
DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DO SOFTWARE	23
BACKUP.....	25
CONTATOS.....	26
ANOTAÇÕES	27

O Software

Software, programa, sistema...

O que é um ERP?

Em inglês, ERP quer dizer “Enterprise Resource Planning”, que é um sistema de informação que integra todos os dados e processos de uma organização em um único sistema. Trata-se de uma plataforma de software desenvolvida para associar diversos departamentos da sua empresa, garantindo integração das informações, agilidade dos processos, diminuição do retrabalho e aumento da confiabilidade dos dados.

A GRV Software desenvolveu um ERP voltado para o setor metal mecânico para empresas que fabricam seus componentes sob encomenda. Dessa maneira, o nosso software possui características únicas no mercado, reduzindo o tempo de implantação e com baixo índice de customização, ou seja, um produto melhor, mais aderente e com baixo custo.



A GRV Software

A GRV Software iniciou suas atividades em 2002 com a missão de ser reconhecida como a melhor solução de gestão empresarial no mercado de fabricação sob encomenda. Ferramentarias, caldeirarias, indústrias de usinagem, máquinas especiais, protótipos, dispositivos e automação compõem grande parte dos 370 clientes conquistados. Além dos módulos de orçamento, produção, planejamento, compras, estoque, financeiro, faturamento e qualidade, os clientes podem contar com apontamento online (incluindo gratuitamente o aplicativo para mobile), atualizações periódicas de acordo com mudanças mercadológicas e fiscais, consultoria de custos, suporte e implantação com altos índices de satisfação, cursos e eventos presenciais e/ou online.

**+ de 300
melhorias**
implantadas gratuitamente



**Implantação ágil e
eficiente.**
Com 94,22% de excelência.



Multi Canais
*Para ficarmos mais
conectados a você!*



**Consultores
comerciais**
*Divididos por regiões para
melhor atendê-lo*



**Eventos e
Workshops**
*Criados para informar e enriquecer
a nossa parceria*



Suporte técnico
*Com índice de 96,21% de
satisfação*

***Dados apurados de 01/01/2014 à 01/09/2014.**

Da aquisição a implantação

Da sede da GRV ao computador da sua mesa há muito trabalho envolvido... Entenda como trabalhamos por você.

Visita de negócios

Este é o nosso primeiro contato. O consultor comercial conhece o funcionamento dos processos e entende a dinâmica de trabalho da sua empresa.



1

Demonstração do software

Em seguida, demonstra o sistema baseando-se em dificuldades frequentes e situações vividas pela empresa.



2

Negócio Fechado!

Após a aprovação do orçamento e formalização do contrato, inicia-se o processo de implantação...



3

Suporte

A equipe de suporte liga para a contratante para a preparação da base de dados e instalação do software.



4

Agendamento

A equipe da GRV Software entra em contato para programar e agendar as visitas de implantação.



5

Preparação de base

Para que a implantação seja iniciada, é preciso que seja feito um levantamento de informações básicas da sua empresa, como:

- Plano de contas, materiais, máquinas, funcionários, enquadramento fiscal e etc.;
- Definição e mobilização dos usuários.



6

Mobilização de usuários

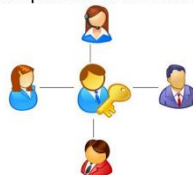
- Usuários - Todos os colaboradores que usarão o software;
- Definição do usuário chave.



7

Usuário Chave

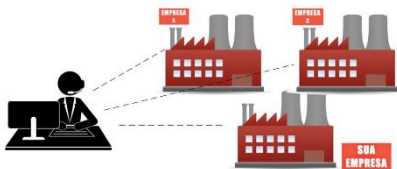
O papel do usuário chave é acompanhar o andamento da implantação, avaliar se a mesma esta atendendo aos prazos programados e se os usuários estão se adaptando ao software.



8

Treinamento remoto - Coletivo

O treinamento coletivo serve como base de conhecimento e é fundamental para o usuário compreender os processos e funcionamento do software. Trata-se de uma introdução para a implantação.



9

Treinamento presencial

Nesta fase o consultor prepara a base de dados do sistema e inicia o treinamento operacional, onde o usuário começa a executar seu trabalho no software, tirando dúvidas e efetuando os cadastros necessários com total auxílio do consultor.



10

Treinamento remoto - Exclusivo

Este treinamento é realizado exclusivamente para a SUA empresa, assim como o presencial. Através dele também é possível avaliar como os usuários têm desempenhado suas funções e tirar eventuais dúvidas.



11

Relatório de atividades e avaliação

A avaliação virtual é realizada através do ticket, onde além da descrição das atividades realizadas na visita de implantação o usuário avalia o desempenho do consultor.

*A cada treinamento presencial e remoto - exclusivo



12

Mantenha-se informado!

Com tantas mudanças acontecendo ao mesmo tempo, nem sempre é possível assimilar tudo de uma vez! Pensando nisso, a GRV disponibiliza vídeos explicativos, este manual e outros documentos para lhe orientar antes, durante e depois da implantação.



13

Fim da implantação

A sua empresa usando o software!



14

Suporte técnico

Em caso de dúvidas, entre em contato com a nossa equipe de suporte!



Canais: Telefone, chat e ticket.

15

Administração

Contate a administração quando quiser falar sobre contratos, boletos, notas fiscais e cobranças.



16

Site, cursos, eventos e news

Mantenha-se conectado com a GRV!
Acompanhe os nossos eventos, cursos, workshops e novidades.



17

Pós vendas

O consultor comercial é quem apresenta e orienta a compra de novos módulos, usuários, treinamentos e customizações para a sua empresa.



18

Conte conosco!

Pronto! Agora você já sabe como nós trabalhamos, e a partir de hoje, você também faz parte da nossa equipe.



O compartilhamento de ideias, sugestões e informações é muito importante para nós... **Bem-vindo!**

Vendas

Os nossos consultores comerciais são qualificados e constantemente atualizados para que possam atender o setor metal mecânico com eficiência. Conhecendo bem o mercado, conseguem passar as informações na linguagem que a empresa usa, tornando mais fácil o entendimento do seu fluxo de trabalho e as dificuldades frequentes, podendo assim, indicar as melhores soluções de acordo com as suas necessidades em paralelo com as tendências de mercado.

Durante a visita comercial, os vendedores demonstram o sistema baseando-se em situações vividas por cada empresa. Afinal de contas, embora tenhamos um software específico para o setor metal mecânico, cada estabelecimento tem uma prioridade diferente, e nós entendemos isso. O consultor faz um estudo da empresa, levando em consideração as necessidades, viabilidade e anseios do cliente para direcionamento da melhor solução a ser investida.

Pós vendas

Caso seja necessária a aquisição de novos módulos, treinamento, usuários e etc. o consultor comercial é o responsável pela divulgação e orientação de compra de novos produtos de acordo com as necessidades do cliente.

Ex.: Usuários, customizações e/ou módulos adicionais.

Implantação

O propósito deste processo é garantir a capacitação dos usuários, de forma que venha a cumprir os objetivos pelos quais o mesmo foi adquirido. Com uma implantação bem sucedida, podemos garantir resultados muito positivos, como:

- Informações confiáveis;
- Padronização e integração de diversos departamentos;
- Controle dos processos;
- Integração de informações;
- Agilidade;
- Rastreabilidade;
- Redução de erros;
- Redução de custos;
- Informações e gráficos de desempenho para tomada de decisões.

Funcionamento

Toda implantação da GRV software possui um documento inicial chamado ***plano de implantação*** que tem um cronograma construído com as informações de como será o passo-a-passo de cada etapa. Este é apenas um cronograma inicial, que tem como objetivo orientar a empresa e o consultor sobre o planejamento de atividades e também apontar eventuais desvios do progresso da mesma.

Todas as datas de visita definidas são confirmadas posteriormente, pois cada implantação segue um desenvolvimento diferente, dependendo principalmente do empenho de cada empresa e de seus usuários.

É importante ressaltar que a implantação é realizada pela própria empresa. O consultor orienta, auxilia, treina e ajuda os usuários envolvidos a encontrar a melhor maneira de obter efetividade na implantação. Por isso, lembre-se que o consultor é o seu braço de apoio para o bom andamento!

Usuário

São todas as pessoas que utilizarão o software... Ou seja, você!

Metodologia

A metodologia da GRV software foi desenvolvida ao longo de 12 anos, adicionando as melhores práticas para que a implantação possa ocorrer no **menor tempo possível, com menor custo e com o máximo de eficiência**. Por este motivo, seguir as orientações do consultor faz com que os seus objetivos sejam atingidos no prazo e no custo programado no processo de venda.

Visitas de implantação

É necessária a confirmação das visitas, que podem ser **semanais, quinzenais ou mensais**. A variação ocorre de acordo com a localização e o progresso do processo de implantação de cada empresa.

Aprendizado

Aproveite ao máximo o tempo com o consultor, realize as tarefas programadas para a próxima visita, assista os treinamentos coletivos, os vídeos nos canais disponibilizados pela a GRV. Pois os custos de treinamento, capacitação, deslocamento e hospedagem são bastante altos.

Não espere o próximo treinamento para tirar suas dúvidas! Ligue/entre em contato imediatamente para o suporte, esse é o canal para dúvidas.

O consultor ajudará em seu processo de aprendizado e o suporte auxiliará em dúvidas operacionais.

Mudança

Toda implantação é um processo de mudança, aproveite para melhorar sua rotina; Veja as possibilidades do software e reveja o que é praticado na sua empresa.

Lembre-se que o novo software jamais será igual a sua planilha ou software antigo, por isso, esteja aberto para avaliar o que está sendo oferecido.

Equipe

A implantação segue os procedimentos do *Plano de Implantação*, onde estão discriminadas todas as atividades e a sequência a ser executada. Este plano é definido de acordo com os módulos adquiridos e as adaptações que foram necessárias na visão do consultor da GRV Software.

Equipe capacitada

A implantação é conduzida por uma equipe especialmente designada para esse fim.

Consultores da GRV

São responsáveis pelo acompanhamento e treinamento durante toda a implantação.

Os dias de visita à empresa são agendados previamente, onde o principal objetivo é realizar da melhor forma possível todas as etapas do serviço contratado.

Qualificação

Todos os consultores possuem nível superior completo, diversos cursos e especializações relacionadas a área (Incluindo cursos da área Fiscal, contábil, custos e produção e etc.). Suas qualificações são continuamente comprovadas por seus altos índices de satisfação (94,22%), avaliados por mais de 418 usuários como “Muito bom e Excelente”.

****Período de apuração: 01/01/2014 à 01/09/2014.***

Contato

Devido a rotina de implantações, o meio de contato mais eficiente com o consultor é via e-mail. Em caso de dúvidas o SUPORTE deverá ser contatado!

Usuários

Usuários

É de suma importância o empenho da equipe, a compreensão e discussão sobre os novos processos adotados ou atividades implementadas no cotidiano.

Usuário Chave

É importante que este colaborador tenha total conhecimento da empresa em relação a seus processos, produtos e atividades dos demais funcionários. O usuário chave deve ter voz ativa dentro da hierarquia da empresa para a tomada de decisões.

O papel do usuário chave é acompanhar o andamento da implantação, se a mesma esta atendendo aos prazos programados e se os usuários estão se adaptando ao software.

Principais características:

- Ter acesso fácil a diretoria;

- Possuir autonomia para pequenas decisões;
- Conhecimento de todas áreas da empresa/pessoas chave;
- Conhecer bem o fluxo de trabalho;
- Disponibilidade de tempo para acompanhar todo processo.

Agendamento

Trata-se de uma PREVISÃO, que pode ser alterada de acordo com a necessidade do cliente e/ou do consultor.

Confirmação das visitas de treinamento presencial

Treinamentos sem compra de passagens: Para que a data acordada na previsão se torne oficial, é feita uma ligação para confirmação dois dias úteis antes da data de visita de implantação.

Treinamentos com compra de passagens: Neste caso, como há custos com passagens, aluguel de carro e hospedagem, a confirmação da data deve ser realizada com, no mínimo, duas semanas de antecedência.

Cancelamento ou reagendamento

Treinamentos sem compra de passagens: Devem ser realizados com dois dias úteis de antecedência.

Treinamentos com compra de passagens: Devem ser realizados com duas semanas de antecedência. Caso o cancelamento seja fora do prazo, a empresa contratante arcará com **TODOS OS CUSTOS DE LOCOMOÇÃO E HOSPEDAGEM** já pagos pelas GRV Software.

Compromisso e responsabilidades do cliente

O sistema trabalha de modo integrado, reaproveitando as informações de forma inteligente, garantindo agilidade nos processos e dinamismo entre os setores.

A atenção e comprometimento durante o treinamento, assim como o real entendimento das funcionalidades do sistema, são fundamentais para o bom uso do software, o que reflete diretamente no desempenho da empresa e nas informações

gerenciais para tomada de decisões. Por isso, é necessário ter atenção ao lançar dados, pois uma falha pode refletir em outros departamentos.

Sendo assim, é responsabilidade do usuário:

- Ter atenção e comprometimento durante o treinamento;
- Fazer todos os lançamentos no sistema;
- Exercitar o que foi aprendido;
- Seguir a metodologia da GRV;
- Preparar-se para o dia de visita ou treinamento remoto.

Esteja disponível; Não marque reuniões; Programe-se para no dia seguinte ter tempo disponível para exercitar o que foi passado.

10 Dicas para uma implantação de sucesso!

1. Diretores diretamente envolvidos com a implantação, acompanhando o desempenho, cobrando metas de seus funcionários, apoiando a implantação e presentes sempre que possível;
2. Iniciativa dos usuários do sistema, utilizando o software e tirando suas dúvidas com o suporte técnico da GRV Software;
3. Receptividade da empresa à adaptação ao software;
4. Disponibilidade e interesse de todos os usuários em receber o treinamento;
5. Execução das tarefas deixadas pelo consultor, pois a realização das mesmas é fundamental para o treinamento de outros módulos do sistema;
6. Criação de **instruções de trabalho*** elaborada por cada departamento para atender a ISO 9001 e treinamento de novos funcionários;
7. Ajustar as configurações técnicas das estações e do servidor de acordo com os padrões mínimos exigidos pela GRV Software;
8. Acompanhamento dos consultores da ISO e de contadores durante a implantação para entendimento e avaliação das novas rotinas;
9. Fazer anotações e exercitar suas rotinas durante o treinamento para que não sejam esquecidas;
10. **IMPORTANTE:** Iniciar utilização do sistema módulo a módulo imediatamente após o treinamento.

**Instruções de trabalho: Anotações realizadas pelo próprio usuário do passo-a-passo de como será utilizado o software por ele. Com o objetivo de melhorar a fixação do aprendizado e manter o documento para leitura e treinamento de novos funcionários.*

10 Problemas comuns na implantação

1. Não assistir os treinamentos coletivos e vídeos explicativos antes das visitas;
2. Não ter disponibilidade no dia do treinamento do consultor (Exemplo: Pausas para atendimento telefônico, suporte a produção, etc.);
3. Não realização das tarefas deixadas pelo consultor;
4. Usuário chave sem poder de decisão, sem conhecimento da rotina da empresa, sem autoridade para cobrar os usuários e que não participa de todos os treinamentos;
5. Diretoria da empresa que não acompanha o andamento da implantação;
6. Preocupação com personalizações antes do término da implantação;
7. Dificuldade de aceitação das mudanças de rotina. Exemplo Usuários e funcionários da produção que não apontam através dos coletores;
8. Não utilização do suporte para tirar dúvidas antes dos próximos treinamentos: ***Todos os usuários tem que ter acesso ao suporte!***
9. Inexistência de um funcionário responsável pelo controle do almoxarifado (entrada e saída de materiais);
10. Não priorizar a implantação na empresa.

Treinamentos

Para melhor aproveitamento e redução de custos da implantação, a GRV software oferece 2 modalidades de treinamento*(Remoto ou Presencial) . Entenda qual o objetivo de cada uma e como melhor aproveitá-las:

O treinamento remoto, diferentemente do presencial, não possui custo de deslocamento, tornando a implantação mais econômica, mas sem deixar de lado a dedicação e eficiência dos nossos serviços.

Além dos treinamentos, a GRV disponibiliza canais para base de conhecimento com vídeo-aulas e documentos referentes a atualizações e alterações do software.

****A quantidade de dias de treinamento variam de acordo com o pacote escolhido pela sua empresa durante o processo de compra.***

Treinamento remoto coletivo

Trata-se de um treinamento modular, realizado através de uma sala virtual para usuários de empresas **diferentes**. Este treinamento é oferecido periodicamente pela GRV software de forma online (através da internet).

Objetivo

Detalhar o módulo, facilitar a compreensão do funcionamento do software e esclarecer dúvidas.

Para quem serve?

Novos usuários: Trata-se de uma introdução preparatória para a implantação do sistema.

Usuários: Neste caso, serve como “revisão” para clientes que desejam relembrar pontos importantes do módulo ou para a atualização de usuários que já utilizam o sistema e querem conhecer novos recursos do software.

Conteúdo: O treinamento remoto coletivo demonstra o fluxo de trabalho do módulo, suas funcionalidades e atalhos.

Agendamento: Com um dia de antecedência.

Duração: 3 horas e meia.

Treinamento presencial

Esta é a fase do treinamento que há maior ligação e envolvimento com o cliente... O consultor inicia o treinamento operacional, onde o usuário começa a executar o seu trabalho no software, tirando dúvidas e efetuando os cadastros necessários com auxílio integral.

É importante que durante este processo os usuários testem situações do dia a dia no software. Pois o consultor estará presente para analisar, debater, aprimorar e orientar as melhores formas de utilizar as funcionalidades do sistema e caso necessário, que mais se aproximem do que já era praticado.

Agendamento: É necessária confirmação prévia.

Duração: 7 horas

Treinamento remoto exclusivo

Trata-se de um treinamento modular, realizado através de uma sala virtual somente para usuários da SUA empresa. Este treinamento online (através da internet) é realizado pelo mesmo consultor responsável pela implantação do software na sua empresa.

Objetivo

Dar continuidade ao treinamento presencial e checar se as tarefas deixadas para os usuários foram realizadas da forma correta.

Esta modalidade também pode ser utilizada para treinamento de módulos que envolvam menos a rotina da empresa (fluxo de trabalho). Ex.: Faturamento, financeiro, compras, estoque, etc.

Conteúdo: O treinamento remoto exclusivo demonstra o fluxo de trabalho do módulo, suas funcionalidades e atalhos.

Agendamento: 2 dias úteis de antecedência.

Duração: 3 horas e meia

Relatório de treinamento e avaliação do consultor

O relatório de treinamento tem objetivo de documentar o tempo de treinamento, tarefas pendentes, participantes, problemas, sugestões encontrados durante o período e avaliação do consultor. A melhoria de nossos serviços depende da sua avaliação, e nos auxilia na análise de desempenho, relacionamento, assertividade, pontualidade e empenho de cada colaborador da GRV.

A avaliação virtual é realizada através do ticket aberto pelo consultor, onde além da descrição das atividades realizadas no treinamento (Abaixo) o usuário poderá avaliar o desempenho do mesmo.

A classificação de avaliação é representada por estrelas, onde:

1 estrela = Ruim, 2 estrelas = Regular, 3 estrelas= Bom, 4 estrelas= Muito Bom e 5 estrelas= Excelente

As avaliações são monitoradas semanalmente pela equipe da GRV. Os tickets com menos de 3 estrelas são revisados e apurados através de uma ligação da coordenação de processos. O controle visa manter a excelência durante a implantação e compreender as dificuldades do usuário.

O relatório de treinamento contém as informações elencadas abaixo:

- 1) Horas – Início e término da jornada e Início e término do almoço;
- 2) Participantes;
- 3) Descrição do treinamento/reunião/conhecimento da fábrica;
- 4) Dúvidas encontradas;
- 5) Testes com usuários;
- 6) Melhorias sugeridas/Ticket;
- 7) Problemas encontrados/Ticket;
- 8) Pendências/Tarefas;
- 9) Pendencias Cliente/usuário;
- 10) Interrupções/Motivo e tempo;
- 11) Justificativa caso o treinamento termine antes do tempo previsto.

Suporte

O suporte técnico é um serviço de apoio, para orientação e dúvidas quanto ao funcionamento do software, objetivando o melhor aproveitamento do mesmo.

A equipe de suporte é formada por analistas com conhecimentos técnicos e que utilizam a metodologia da GRV para gerir os diferentes perfis de chamados. Em grande parte dos casos, os chamados são solucionados imediatamente, através do chat ou telefone. Porém, em casos mais complexos o atendimento pode demorar mais tempo, sendo necessária a consulta a um especialista ou encaminhamento para análise mais detalhada. O índice de **96,21%** de satisfação dos usuários confirma o nosso comprometimento num atendimento eficiente, ágil e cordial.

Na fase de implantação o suporte é responsável pelo agendamento de visitas e preparação de base de dados para instalação do software. Além disso, a gestão de suporte também fornece dados aos setores de análise e qualidade, como: causas de falhas frequentes, **bug's* e etc.

Canais: Suporte online, Telefone e e-mail.

Horário de funcionamento: De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.

****BUG: Um bug é um termo da língua inglesa que significa inseto, neste contexto, "defeito". É um erro no funcionamento do sistema, ou seja, algo que deveria funcionar de uma maneira e tem seu comportamento diferente do projetado.***

Diferença entre suporte e treinamento

O serviço de suporte não contempla realizar treinamentos de funcionalidades ou módulos do software, para isto deve ser utilizado o treinamento contratado de acordo com a demanda do cliente.

O Suporte serve para tirar dúvidas referentes ao uso do software e possíveis falhas técnicas, já o treinamento serve para que o usuário aprenda a utilizar todas as funcionalidades do sistema (O que é, para que serve, quando e como usar) e melhorar o fluxo de trabalho.

Entrada de novos funcionários

É comum que funcionários da sua empresa treinem um novo contratado. Porém, não se esqueça da importância de conhecer o sistema a fundo, pois a tendência é que com o passar do tempo as informações se corrompam.

Conexão remota

A conexão remota permite acesso a um computador fisicamente distante, possibilitando que o suporte execute tarefas, configure, instale e/ou modifique o que foi solicitado de forma instantânea.

A Ferramenta que utilizamos não precisa de instalação.

Toda conexão remota é solicitada pelo usuário, onde somente assim, é possível que o funcionário do suporte tenha acesso ao seu computador. Todo o procedimento pode ser visualizado, sendo impossível omitir qualquer ação ou ter acesso a informações sigilosas contidas no computador ou servidor.

Suporte online

O suporte online é uma solução web com diversos recursos que permitem agilizar a comunicação com a GRV Software, padronizar tarefas e melhorar processos internos de forma inovadora.

Transparência

Nós nos preocupamos em manter um atendimento transparente, e por isso, você pode controlar cada ticket emitido, tendo a sua disposição o status de andamento, o histórico de conversas e o nome do funcionário que o atendeu.

Este será o seu canal de maior acesso, pois além de manter contato ágil com a nossa equipe, você poderá acompanhar e explorar passo a passo as atualizações do software através da área de gestão do conhecimento.

Tudo o que você precisa está aqui, fácil, rápido e desenvolvido especialmente para você!

Entrando no site da GRV, na parte superior da tela há um campo chamado “Suporte on-line”, onde você deverá preencher os campos de login, com usuário e senha.

Cadastro do usuário

O suporte técnico da GRV Software é responsável pelo preenchimento dos dados cadastrais dos usuários da sua empresa. Para que isso ocorra, o usuário deve enviar um e-mail para ***suporte@grv.com.br*** com seu nome completo e e-mail de contato.

Help Desk

Ao clicar em “novo Ticket”, você deverá inserir o assunto, setor que deseja atendimento e a mensagem a ser enviada. Em seguida, clique em “gravar” para que o suporte entre em contato. Ainda nesta área, é possível avaliar o atendimento, acompanhar o andamento de seus tickets, anexar arquivos, imprimir, enviar links e acompanhar o histórico de atendimentos.

Atendimento online

Fale com um de nossos atendentes em tempo real através do chat! Escolha o departamento que deseja suporte e tire suas dúvidas.

Ao finalizar a conversa, uma nova janela surgirá para que você avalie o atendimento, onde também é possível enviar o histórico da assistência para o seu e-mail.

A sua avaliação é muito importante para nós, pois é através dela que podemos corrigir erros e melhorar a qualidade dos nossos serviços.

Gestão do conhecimento

Esta área é destinada ao seu aprendizado. Para isso, são disponibilizados vídeos, histórico das atualizações de versões, manuais e ferramentas.

Canais e serviços para o usuário

Canais e serviços desenvolvidos para atender nossos usuários.

News

Esta área fica dentro do software e é destinada a comunicados sobre alterações no sistema, programação de eventos da GRV, notícias importantes do setor e alterações fiscais. Fique atento as notícias e mantenha-se informado!

Blog

O blog da GRV foi elaborado especialmente para o setor metal mecânico, por isso, gera conteúdo relevante aos seus clientes semanalmente.

www.grvsoftware.com.br/blog

Eventos

Na área de eventos é possível inscrever-se acompanhar a programação de feiras, lançamentos, workshops, cursos.

www.grvsoftware.com.br/eventos

Blog de Custos

Blog desenvolvido pelo co-fundador Valdecir Pereira sobre análise de custos, com notícias sobre o mercado e programação de cursos de custos.

www.grvsoftware.com.br/blogdecustos

Sped Fiscal Bloco K

A GRV Software criou exclusivamente o site “*SPED Fiscal – Bloco K*” com objetivo de informar clientes, parceiros e as indústrias do setor sobre a nova exigência fiscal, centralizando informações, notícias e opiniões de fontes seguras. Além de ser constantemente atualizado, o site também canaliza os eventos relacionados ao tema e facilita as buscas para as empresas.

www.spedfiscalblocok.com.br

Redes sociais

Facebook – **www.facebook.com.br/grvsoftware**

Youtube – **www.youtube.com.br/grv100**

Workshops presenciais e virtuais

A nossa equipe escolhe cuidadosamente os temas a serem abordados nos workshops, levando em consideração a urgência e relevância do tema para o setor, colaborando com o direcionamento para tomada de decisões e gerando novas ideias.

Os nossos palestrantes são experientes, dinâmicos e atualizados para que possam compartilhar as informações e a filosofia da GRV software.

Programa de indicação

O programa de indicação tem como objetivo criar um mecanismo de indicação de potenciais clientes e pode ser utilizado por qualquer pessoa.

Acesse o site da GRV software: http://grv.com.br/grv_indica/

Análise de Custos

O *know-how* adquirido com mais 370 clientes reforça o comprometimento que a GRV têm em melhorar a experiência do cliente, oferecendo serviço especializado, com profissionais capacitados e muita responsabilidade.

Curso de custos

Desde 2011, a GRV software ministra cursos de custos especializados em empresas do setor. O treinamento prático é apoiado pelo livro “análise de custos”, do fundador Valdecir Pereira. Com 120 páginas de exemplos e exercícios, a obra é fruto de 12 anos de trajetória no setor metal mecânico, prova disso é que um capítulo exclusivo de análise de custos foi baseado numa empresa fictícia da área, pois somente quem conhece o mercado sabe as dificuldades específicas deste segmento. No curso desenvolvido pela GRV Software são tratados diversos aspectos da gestão econômica, tendo como principal foco um melhor posicionamento da empresa em relação ao mercado, permitindo que concorra com mais informações e automaticamente melhore sua rentabilidade. Com informações detalhadas de sua estrutura de custos, o curso permitirá ao empresário melhorar principalmente os aspectos que influenciarão nos resultados da empresa.

Carga horária: 16 horas

Consultoria de Custos

A consultoria tem o objetivo de levantar, analisar e demonstrar, através de um diagnóstico, os custos atuais da empresa. Margens de contribuições, lucro, rentabilidade, índice de despesas fixas e muitos outros dados que são fundamentais para extração de informações gerenciais para desenvolvimento de um plano de redução de custos e também para aumento da lucratividade e rentabilidade da empresa. Todos os diagnósticos são baseados em índices de mercado, possibilitando que os clientes tornem-se ainda mais competitivos e economicamente mais rentáveis.

Desenvolvimento e evolução do software

Nós queremos ouvir as suas sugestões!

A GRV está aberta a sugestões para evolução do sistema e maior aderência ao setor... Por isso, as atualizações são feitas com base nas melhorias sugeridas por usuários do sistema e por funcionários de diversos departamentos da GRV.

Como funciona?

Você deverá abrir um ticket no Mysuite, escolher a categoria “Melhoria” e no campo da mensagem descrever a sugestão com clareza. De preferência utilizando a referência abaixo:

- O que você deseja?
- Para que serve?
- Qual é a urgência?
- Quem utilizará?
- Porque é importante?
- Qual é o impacto na sua empresa?
- Se possível, inserir no ticket um exemplo/modelo em documento Word ou Excel.

Periodicamente, o mesmo é direcionado para a equipe de análise, que faz a avaliação da sua sugestão, respondendo se a mesma será aprovada ou não.

Todas as sugestões aprovadas estarão na próxima versão?

Não. Após a aprovação da sugestão, o ticket vai para uma lista, onde outras melhorias aguardam uma reunião de avaliação com as equipes de análise e desenvolvimento. Funciona como uma caixa de sugestões, onde avaliamos e adotamos as que melhor se adequam às necessidades dos nossos clientes e do mercado.

Crítérios utilizados na avaliação:

1. Impacto fiscal. Exemplo: gera multa;
2. Impossibilidade da empresa em continuar com suas operações;

3. Gerar erro de cálculo nos módulos de orçamento, compras e faturamento;
4. Impacto operacional (gerar trabalho extra);
5. Estrutura do sistema (viabilidade técnica);
6. Número de empresas afetadas. Exemplo: 10% clientes beneficiados;
7. Melhora no resultado da empresa;
8. Economia de tempo e trabalho;
9. Aderência do sistema ao segmento;
10. Novos recursos/funcionalidades.

Após esta análise, as sugestões aprovadas são disponibilizadas em versões futuras.

Com que frequência as atualizações são realizadas?

A cada 3 meses aproximadamente. Mesmo que a sugestão seja aprovada, ela poderá ficar na lista por mais tempo e sair apenas em atualizações posteriores.

Como posso verificar se o meu ticket foi utilizado na atualização?

A cada atualização do software é divulgado um documento na base de conhecimento, onde elencamos os nomes dos usuários, as empresas respectivas e as sugestões adotadas.

Sugeri uma melhoria mas recebi um orçamento...

Se a alteração for apenas para uma ou poucas empresas passamos um orçamento. Você receberá um orçamento quando não tivermos previsão de incluir a sugestão nas próximas versões ou quando entendermos ser uma customização.

Todas as mudanças fiscais são adotadas pelo software da GRV?

Não. Ficam excluídas das atualizações as leis municipais e obrigações assumidas pelo cliente junto a sindicatos, tais como convenções coletivas de trabalho e/ou associações.

É direito dos clientes receber as evoluções legais, correções de não conformidades e novas versões que o software possa ter de acordo com os módulos adquiridos.

Backup

Informações sobre backup (Importância, periodicidade...)

Fazer o BACKUP (cópia de segurança) dos seus dados é um procedimento indispensável! Trata-se de uma forma de recuperar arquivos de dados importantes em caso de pane (tanto por parte do hardware quanto dos softwares).

A GRV Software não é responsável pelo backup da sua empresa (exceto no caso da contratação do serviço de *cloud* da GRV Software), portanto, é de suma importância que os padrões de segurança para o Backup sugeridos pela GRV sejam seguidos.

Padrões de segurança para o Backup:

- Realização do backup do banco de dados no mínimo uma vez ao dia;
- Restauração e testes do backup realizado;
- Armazenamento de cópias do backup fora da empresa;

Atenção: O backup não se resume a cópia do diretório, e sim, a utilização de ferramentas adequadas do sistema gerenciador do banco de dados.

POSSÍVEIS PROBLEMAS

Problemas técnicos: Equipamentos (computadores, *no-breaks*, *hubs*, placas, monitores, cabos de rede, etc) e programas instalados no seu computador podem apresentar problemas técnicos. Além do computador servidor (onde estão as principais informações), podemos ter problemas também ao instalar (ou atualizar) um programa. Em algumas ocasiões um programa pode interferir nos dados do outro.

Vírus :A propagação de vírus aumentou exponencialmente nos últimos anos, podendo chegar aos computadores através de e-mails, pen-drives, cds, dvds e etc. Para evitar este tipo de problema, mantenha um antivírus instalado e atualizado em todos os computadores da sua rede.

Extravio, Roubo, Incêndio e outros: Previna-se e mantenha duas cópias (ou mais) do seu backup, uma no estabelecimento e outra em outro local seguro e de preferência distante.

Contatos

Site: **www.grvsoftware.com.br**

Facebook: **www.facebook.com.br/grvsoftware**

Youtube: **www.youtube.com.br/grv100**

Quaisquer dúvidas podem ser sanadas com o departamento de vendas e/ou um representante autorizado a lhe atender:

suporte@grv.com.br

adm@grv.com.br

vendas@grv.com.br

Telefones

Vinhedo-SP - (19) 4062-9702

São Paulo-SP – (11) 4063-9675

Joinville - SC (47) 4063-9357

Porto Alegre – RS - (51) 4063-9731

Caxias do Sul - RS (54) 4062-9096

Belo Horizonte – MG - (31) 4063-9065

Rio de Janeiro - RJ (21) 4063-6075



Av. Brasil, 716 - Sala1
Jd. Brasil - 13280-000 Vinhedo - SP
Fones: (19) 4062.9702/(11) 4063.9675
(51) 4063.9731/(54) 4062.9096
(47) 4063.9357/(31) 4063.9065
(21) 4063.6075

www.grvsoftware.com.br