**ARTSOFT – VIP Blueprint**

**Guia para Comunicação, Esclarecimentos e Tratamento de Objeções**

*(Professional & Premium)*

**Mensagens-Chave**

*(O que deve ser sempre dito — claro, consistente e simples)*

**1. O ARTSOFT evoluiu muito nos últimos anos**

* Melhorias de desempenho
* Maior estabilidade
* Reforço de segurança
* Automatismos e novas funcionalidades
* Nova base de dados (2026)

**2. O CAP já não refletia o valor real entregue**

* Muitos clientes estavam a pagar valores desajustados face ao serviço entregue
* Era necessário corrigir o desfasamento para garantir sustentabilidade e continuidade tecnológica

**3. O VIP é o novo modelo de evolução contínua**

* Substitui o CAP
* Foca-se em estabilidade, performance, segurança, conformidade e evolução
* Inclui capacidades adicionais sem custos de licenciamento

**4. A atualização aplica-se a todos os clientes**

* Não depende do Parceiro
* Não é negociável individualmente
* Garante uniformidade, justiça e continuidade

**5. O objetivo é proteger o futuro do sistema do cliente**

* Evitar obsolescência
* Reduzir riscos de segurança
* Garantir continuidade legal
* Preparar a empresa para os próximos anos

**Linhas Gerais de Comunicação (Guidelines)**

*(Como falar do VIP sem criar resistência)*

**Fala de Evolução e Continuidade**

Não é um “aumento de preço”, é um modelo atualizado que garante evolução contínua.

**Valor antes do preço**

Explicar **o porquê** antes de falar do número.

**Foco no que o cliente recebe**

* Nova BD
* Estabilidade
* Segurança
* Inteligência Artificial
* Mais módulos e soluções
* Investimento contínuo no produto

**Evitar linguagem defensiva**

Nunca dizer coisas como “foi decisão da ARTSOFT, não podemos fazer nada”.

**Total transparência**

Explicar o impacto e o racional, sem “vender”.

**Não abrir espaço para o Cliente pensar que poderá haver negociação**

Esta é uma alteração que é igual e equilibrada para todos os clientes.

**FAQs – Perguntas Frequentes dos Clientes**

**1. Porque é que o valor vai aumentar 35%?**

O ARTSOFT evoluiu profundamente nos últimos anos e o CAP já não refletia o nível de evolução entregue. O VIP alinha o valor ao serviço real e assegura continuidade tecnológica.

**2. O que ganho com o VIP?**

* Mais estabilidade
* Mais segurança
* Atualizações legais garantidas
* Evolução contínua
* Nova base de dados (2026)
* Conector de IA ARTSOFT/OpenAI (se desejar utilizar)
* Mais módulos e soluções sem custos adicionais de licenciamento agora incluídos

**3. Posso ficar sem VIP?**

Não. O CAP foi descontinuado e sem VIP o ERP deixaria de receber:

* atualizações legais,
* melhorias de segurança,
* correções técnicas,
* evolução da plataforma.

Representa um risco operacional e legal.

**4. Isto implica comprar módulos?**

Não. O cliente não precisa de adquirir módulos adicionais para usufruir do VIP.

**5. Não usamos IA. Somos obrigados a ativá-la?**

Não. A IA é opcional. O principal valor está na estabilidade, segurança e evolução tecnológica.

**6. Porque é que isto está a acontecer agora?**

Porque a ARTSOFT concluiu uma fase de evolução tecnológica significativa, que exige atualização do modelo de continuidade.

**7. Porque é que eu pago o mesmo que outras empresas maiores?**

Os clientes pagam na proporção do seu licenciamento que reflete a utilização que fazem do software.

**8. Independentemente dos novos módulos e soluções, ganho algo?**

Sim. As evoluções estruturais, a nova BD, a IA e a evolução tecnológica são entregues independentemente dos módulos já licenciados.

**OBJEÇÕES E RESPOSTAS**

**1. Preço / Valor Percebido**

**1. “35% é demasiado num único ano.”**

Compreendo. É uma atualização significativa, mas corresponde diretamente à evolução que o ARTSOFT já entregou nos últimos anos e ao investimento necessário para garantir estabilidade, segurança, conformidade legal e a nova base tecnológica.  
O modelo anterior estava desajustado face ao valor entregue.

**2. “O que recebo agora não justifica este valor.”**

É uma preocupação válida. Mas a maior parte do valor do VIP está em componentes estruturais que não são visíveis no dia a dia:

* segurança reforçada,
* atualizações legais contínuas,
* evolução tecnológica,
* nova base de dados,
* automatismos,
* estabilidade e performance.  
  São melhorias que garantem que o sistema continua sólido e preparado para o futuro.

**3. “Não temos orçamento.”**

Compreendo a questão. No entanto, o VIP reduz riscos e evita custos inesperados no futuro: falhas, auditorias, não conformidade legal ou problemas de segurança podem ser muito mais dispendiosos do que este ajuste. Se não conseguir pagar o VIP na versão anual poderá optar pelo VIP mensal ou transitar para o modelo SaaS.

**4. “Não vimos melhorias suficientes para justificar o aumento.”**

Muitas evoluções são estruturais e não diretamente visíveis: motor de base de dados, segurança, otimizações, desempenho, compatibilidades, automatismos, novas APIs, evoluções legais, bem como muitas funcionalidades do ARTSOFT que pode ainda não estar a usar mas que queremos ajudá-lo a implementar.  
O ERP é hoje mais moderno, mais seguro e mais rápido do que há 3 ou 4 anos: mesmo usando-o exatamente da mesma forma.

**5. “Outros softwares aumentaram menos.”**

Cada fabricante tem a sua estratégia e o seu nível de investimento.  
O ARTSOFT fez evoluções profundas na base tecnológica que não existiam no CAP e que precisavam de ser refletidas para garantir sustentabilidade futura.

**6. “Preferíamos que fosse gradual.”**

Compreendo. Mas a ARTSOFT optou por alinhar tudo num momento único, para evitar múltiplos ajustes sucessivos e dar previsibilidade estável para os anos seguintes.

**7. “Continuamos a usar o ERP da mesma forma.”**

Sim, mas o que garante que continue a funcionar de forma segura e atualizada é precisamente a evolução por trás, não o que o cliente vê à superfície.  
A plataforma evoluiu mesmo que o uso diário não mude. Ainda assim estamos disponíveis para o ajudar a usar o ARTSOFT de uma forma mais completa, com funcionalidades que pode não estar a explorar.

**2. Confiança no Produto / Fabricante**

**8. “A ARTSOFT devia provar primeiro que vai evoluir.”**

As provas são as evoluções estruturais dos últimos anos: estabilidade, segurança, automatismos, APIs, melhorias legais, nova base tecnológica.  
O VIP garante a continuidade desse investimento.

**9. “Ainda temos problemas por resolver.”**

Totalmente compreensível.  
O VIP não substitui o suporte nem os serviços necessários do Parceiro mas garante que a plataforma continua a evoluir para reduzir precisamente esse tipo de incidências.

**10. “Temos funcionalidades pedidas que não foram implementadas.”**

O roadmap tem prioridades estruturais que precisam de ser concluídas para garantir estabilidade e preparação tecnológica.  
O VIP ajuda a acelerar essas bases, e depois disso novas funcionalidades ficam mais fáceis de implementar. Além disso a ARTSOFT irá dar mais visibilidade ao seu roadmap futuro.

**11. “Não sentimos evolução na área X.”**

Nem todas as áreas evoluem ao mesmo ritmo.  
Há áreas com evolução estrutural que impactam todo o ERP.  
Depois da nova base tecnológica, o ciclo de evolução funcional será mais rápido.

**12. “Não acreditamos que a nova base de dados vá trazer ganhos reais.”**

A nova BD não é um “extra”, é a infraestrutura que vai permitir:

* mais performance e segurança,
* maior longevidade do produto,
* menores custos para o Cliente.

**3. Timing**

**13. “É uma má altura.”**

Nenhuma altura é perfeita para mudanças.  
Mas esta atualização garante que o ERP continua seguro, legal e evolutivo. Adiar poderia trazer riscos maiores.

**14. “Devia ter sido comunicado antes.”**

Compreendo.  
O processo foi comunicado assim que finalizado e consolidado internamente pela ARTSOFT.  
O período de antecedência respeita os 30 dias necessários.

**15. “O orçamento já estava fechado.”**

É natural.  
Mas é precisamente por o ERP ser crítico para o negócio que esta atualização é necessária para garantir segurança e continuidade.

**4. Comparação com concorrência**

**16. “A concorrência é maior e pode fazer isso, vocês não.”**

Percebo essa perceção, mas na realidade o tamanho não é o fator que determina este tipo de atualização. O que a ARTSOFT está a fazer não tem a ver com ser grande ou pequeno, tem a ver com **sustentabilidade, continuidade e alinhamento entre o valor entregue e o valor pago**.

A ARTSOFT só tomou esta decisão depois de investir nos últimos anos em:

* maior estabilidade do ERP,
* mais segurança,
* mais performance,
* automatismos,
* nova base tecnológica,
* e melhorias estruturais que beneficiam diretamente os clientes.

Não **se trata de tamanho, trata-se de garantir que o produto continua sólido, seguro e preparado para o futuro**.

E, ao contrário das multinacionais, a ARTSOFT mantém proximidade com os Parceiros e Clientes, conseguimos acompanhar a transição, explicar caso a caso.

O que estamos a fazer é precisamente proteger essa proximidade e garantir que conseguimos continuar a evoluir o produto com a qualidade que o mercado exige.

**17. “A concorrência está mais agressiva em preço.”**

Preço não é o principal custo de um ERP.  
O maior custo está em falhas, paragens, migrações, customizações, e falta de evolução.  
O ARTSOFT garante continuidade e longevidade — isso evita custos futuros.

**18. “Por este preço posso olhar para outras plataformas.”**

Claro, e é legítimo.  
Mas mudar de ERP implica custos muito superiores a um ajuste anual: serviços, migrações, formação, perda de continuidade, paragens.  
O ARTSOFT preserva o investimento já feito.

**5. Módulos / Soluções Incluídas**

**19. “Não precisamos desse pacote extra.”**

Compreendo.  
As soluções adicionais são um complemento — não o motivo principal da mudança.  
O VIP garante sobretudo estabilidade, segurança e evolução contínua.

**20. “Não queremos pagar funcionalidades que não usamos.”**

Percebo.  
Mas o custo do VIP não é baseado no uso de funcionalidades, mas na evolução da plataforma e na sua continuidade legal e técnica.  
Esses benefícios aplicam-se a todos os clientes.

**21. “O nosso ERP já está configurado: não precisamos de mais.”**

O sistema pode estar configurado, mas precisa de continuar atualizado e protegido.  
O VIP garante exatamente isso.

**6. Relação com Parceiros**

**22. “Já pagamos serviços ao parceiro — isto aumenta o custo total.”**

Os serviços são complementares ao ERP.  
O VIP cobre a evolução da plataforma; os serviços cobrem personalizações, suporte e operação diária.  
Cada um tem um papel diferente.

**23. “Quem é responsável: ARTSOFT ou Parceiro?”**

A ARTSOFT garante evolução tecnológica e correções.  
O Parceiro garante implementação, suporte diário e continuidade operacional.  
É um ecossistema combinado.

**7. Riscos / Medos**

**24. “Tenho receio de novos aumentos.”**

A ARTSOFT fez um realinhamento importante agora precisamente para evitar ajustes sucessivos.  
A expectativa é estabilizar o modelo.

**25. “A ARTSOFT está a mudar demasiado depressa.”**

A evolução é necessária para garantir competitividade, segurança e conformidade no mercado atual.