

TÍTULO ABBREVIADO DO DOCUMENTO

Relatório Técnico de Actividade de Portefólio

José Miguel Sousa,

(Relatório de Actividade)

Resumo— No relatório que se segue vou explicar a minha experiência no âmbito das actividades e da integração na empresa para a qual trabalho. A minha experiência baseia-se nos sete meses em que me encontro na Samsung. Ao longo do relatório irei descrever as actividades realizadas bem como as formações que tenho vindo a fazer. No fim posso dizer que esta é uma experiência bastante positiva, pois tenho podido expandir os meus conhecimentos e interagir com o mundo do trabalho numa das maiores multinacionais existentes. Posso afirmar que no futuro todas estas actividades que tenho vindo a efectuar e desenvolver vão-me ser imprescindíveis no que toca à continuação da minha carreira profissional.

Palavras Chave—Samsung, B2B, B2C, formações, actividade, parceiro, cliente, produto, pré-venda, showroom, instalação, software, hardware, técnico

1 INTRODUÇÃO

ESTE relatório insere-se no âmbito da cadeira de Portfólio Pessoal IV e tem como objectivo descrever as actividades e as tarefas realizadas por mim na empresa Samsung [1].

A Samsung Electrónica Portuguesa faz parte do grupo Samsung, uma corporação multinacional que actua em diversos ramos da área de tecnologia da informação.

A sua sede situa-se em Seul, Coreia do Sul, tendo mais de 30 subsidiárias espalhadas pelo mundo.

Enquanto funcionário na Samsung desempenho funções de pré-venda na área corporativa, também denominada de Business to Business [2] ou B2B.

2 ENTREVISTAS

Foram realizadas três entrevistas.

- José Miguel Sousa, n.º. 65917,
E-mail: jms_hawk@hotmail.com,
é um aluno do Mestrado de Engenharia Informática e de Computadores,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em 30 de Maio de 2014.

A primeira, foi realizada numa fase de pré-selecção, na qual estava presente o representante do departamento dos recursos humanos, onde o foco foi conhecer-me e quais as minhas pretensões, e dar-me a conhecer o funcionamento interno da empresa já que esta tem raízes coreanas.

Na segunda entrevista já se encontrava presente o responsável da área de pré-venda, tendo-me sido explicado quais seriam as minhas principais funções e em que área iria trabalhar. Nesta entrevista foi também avaliada a minha capacidade de adaptação, comunicação e conhecimentos técnicos.

Na terceira e última entrevista já sabia que tinha sido seleccionado para o cargo. Esteve presente o chefe da área do desenvolvimento de negócio que explicou como a equipa de Business to Business funciona e quais os seus objectivos.

3 FORMAÇÕES

As minhas primeiras duas semanas de trabalho resumiram-se a formações. As formações podem ser divididas em duas grandes categorias:

(1.0) Excelent (0.8) Very Good (0.6) Good (0.4) Fair (0.2) Weak	ACTIVITY					DOCUMENT						
	Objectives x2	Options x1	Execution x4	S+C x1	SCORE	Structure x0.25	Orthogr. x0.25	Gramm. x0.25	Format x0.25	Title x0.5	Filename x0.5	SCORE
	1.6	0.8	3.2	0.6	6.2	0.2	0.25	0.2	0.23	0.0	0.0	0.93

3.1 Funcionamento da empresa

As formações desta categoria destinaram-se a informar-me de tudo o que está relacionado com a empresa. Desde a sua história até aos actuais métodos de funcionamento, os departamentos que constituem a empresa e uma grande divisão interna existente: negócio para o cliente consumidor (Business to Consumer [3] ou B2C) e o negócio para as empresas (Business to Business ou B2B).

Nas formações foram abrangidos os seguintes temas:

- Recursos humanos

Nesta formação falou-se no funcionamento e gestão dos funcionários, na dinâmica com que a Samsung trabalha com os seus colaboradores, podendo estes mudar de área e cargo ao longo do seu percurso na empresa.

- Política legal da empresa

Nesta formação foram abordadas as políticas legais da empresa num aspecto mais geral e posteriormente algumas que se aplicam à área onde eu estou inserido. No aspecto mais geral salientou-se a maneira como os colaboradores se devem comportar dentro e fora da empresa, tendo em atenção aos assuntos que devem ou não ser falados fora da mesma;

No que toca aos aspectos mais específicos, falou-se no estado em que o posto de trabalho se deve encontrar na ausência do responsável, ter atenção à entrada de não-colaboradores na área de trabalho pois estes devem ser constantemente acompanhados por um representante da empresa.

- Gestão de produto e amostras

Nesta formação fui informado dos produtos que são comercializados pela Samsung Electrónica Portuguesa, do processo de gestão dos produtos envolvidos no negócio e na gestão das amostras dos mesmos.

Uma amostra trata-se de um produto, na grande maioria das vezes, fisicamente igual ao produto final mas com software

em fase de pré-produção. O intuito principal das amostras passa pela realização de testes dentro dos laboratórios da empresa ou pelo envio para um cliente de modo a que o mesmo possa conhecer e possivelmente testar o produto. Em alternativa são também enviadas amostras para eventos de modo a ser reforçado o posicionamento da marca no mercado ou ajudar um parceiro a estar presente no evento.

- Software e portais

Nesta formação foram-me dados a conhecer todos os programas e portais utilizados na empresa, as suas finalidades e o correcto uso dos mesmos. Passou também a ser do meu conhecimento o grau de rigorosidade que a empresa tem face à instalação de aplicações e ferramentas adicionais às providenciadas.

3.2 Produtos e soluções profissionais

Estas formações foram realizadas após as formações referidas anteriormente. Têm como finalidade dar a conhecer os produtos da gama profissional, ou seja comercializados na área de B2B, e as soluções compostas pelos mesmos.

As formações foram compostas por duas principais componentes: comercial e técnica.

Na primeira o intuito é dar a conhecer as aplicações do produto, as áreas em que pode ser inserido e que soluções podem ser criadas e comercializadas com um determinado conjunto de produtos.

A parte técnica focou-se mais nas capacidades individuais de cada um dos produtos, onde devem ou não ser inseridos com base nas suas características, as suas vantagens e desvantagens relativamente a produtos da mesma categoria e que acessórios existem para os complementar. Além destas questões foi feito também um breve briefing de alguns negócios já fechados com soluções e produtos Samsung, os chamados *Case Studies*.

4 AS MINHAS FUNÇÕES

As funções que desempenho são as seguintes:

- Auto-aprendizagem

Dado que não é possível passar toda a informação dos diversos produtos e modelos dos mesmos nas formações, a necessidade da auto-aprendizagem é fundamental para desempenhar as minhas funções de forma correcta e eficiente. Dito isto, a minha auto-formação consiste essencialmente no estudo dos guias de venda e das características dos produtos, consulta e pesquisa nos portais disponíveis para o efeito, bem como a realização de testes aos produtos nos nossos laboratórios da empresa.

- Apoio técnico à equipa B2B

Uma das funções da equipa de pré-venda passa por ajudar a restante equipa de B2B, do ponto de vista técnico, a realizar negócios e/ou eventos. Para o efeito, comunicamos com os membros da equipa, estamos presentes em reuniões com os clientes e/ou parceiros de modo a esclarecer questões de carácter mais técnico e realizamos apresentações no nosso Showroom. Por vezes é necessário realizar recolha de informação no campo de modo a que se possam efectuar estudos para apresentar uma boa proposta ao cliente. Outra situação provém da necessidade de estar presente nos eventos durante o seu decorrer, como já foi o caso duas vezes.

- Formação ao parceiro e/ou cliente

É da responsabilidade da equipa de pré-venda dar as formações necessárias para que o parceiro possa realizar a instalação dos nossos produtos e/ou soluções, e ao cliente de modo a que este saiba como utilizar os nossos produtos. Como tal, por vezes é necessário deslocar-me à empresa do cliente para realizar a formação, nalguns casos específicos as formações podem ser realizadas nas instalações da Samsung.

- Testes aos produtos

A equipa de pré-venda realiza testes aos

produtos em cada uma das seguintes ocasiões:

- Chegada de uma nova amostra proveniente da nossa fábrica;
- Lançamento de uma nova versão de Firmware para um dispositivo;
- Lançamento de uma nova versão de Software para os nossos produtos;
- Cedência de um software de terceiros para testes nos nossos dispositivos;
- Resolução de problemas em clientes e/ou parceiros.

Como parte desta mesma equipa cabe-me a mim realizar grande parte dos testes mencionados acima.

- Assistência na instalação de software e hardware

A instalação e configuração do software, e por vezes do hardware, é garantida pela área de pré-venda. Por norma existem parceiros que fazem a entrega e instalação dos equipamentos mas nem todos estão aptos ou formados para realizar determinadas configurações, é aí que a equipa de pré-venda entra para dar assistência, podendo assim assegurar um melhor funcionamento dos equipamentos.

- Showroom

O showroom é um espaço que foi idealizado e criado pela Samsung com o efeito de ter os seus produtos em disposição. Deste modo é possível um melhor *touch & feel* da parte dos clientes e parceiros que são convidados a visitar o nosso espaço. Esta é uma solução alternativa para situações que levavam o deslocamento de amostras de médias e grandes dimensões para os clientes, além do facto de se sujeitarem a danos ou estragos no transporte ou até mesmo no destinatário. As minhas funções passam por preparar o espaço (gestão de conteúdos e preparação física dos equipamentos), receber e acompanhar os clientes dando-lhes uma apresentação de cada uma das áreas do showroom e assegurar o seu bom funcionamento.

Em suma, o controlo da entrada e saída de amostras do showroom, bem como o levantamento das necessidades do mesmo (arranjos e remodelações), é da responsabilidade da equipa de pré-venda.

5 CONCLUSÃO

Inicialmente o foco da minha actividade era direccionado para a área de educação dado que existiam em curso dois projectos com especial necessidade de acompanhamento. Portanto foi-me passada a responsabilidade de acompanhar esses projectos, sendo que um estava ainda no estado inicial e o outro já estava em curso à algum tempo.

Actualmente exerço todas as actividades acima descritas, dando apoio contínuo a alguns projectos e recebendo novos projectos.

Um grande desafio, ainda actual, para mim é a área de impressão. Esta é uma área muito vasta e com muitas componentes das quais eu nunca tive um contacto superior ao que se tem com uma impressora doméstica.

Como referi acima ainda estou a exercer a minha actividade e espero ainda continuar pelo menos até ao próximo ano e meio. Sendo este o meu primeiro impacto na vida profissional (primeiro trabalho) posso concluir que ao fim de quase 7 meses a colaborar com a Samsung tive a oportunidade de exercer um grande número de funções das quais nunca tinha participado antes.

REFERÊNCIAS

- [1] Site Oficial Samsung
- [2] Wikipedia - Business to Business
- [3] Wikipedia - Business to Consumer

Neste tipo de documento (Técnico)
a Conclusão deve começar com
um resumo do assunto abordado
e depois deve detalhar os resultados

APÊNDICE

COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO

Segue o comprovativo em forma de Recibo de Vencimento. Dado que tenho estatuto de trabalhador-estudante regularizado na secretaria é possível também confirmar na mesma.

service^m


Alvará n. 203, de 14 de Fevereiro de 1997
NIPC 503739669

Av. D. João II, Ed. C. Office, 8º, Pq. Nações
LISBOA
1990-084 - LISBOA

Original

Recibo de Vencimento
Novembro/2013

<i>Empresa</i>	SAMSUNG - ELECTRÓNICA PORTUGUESA, SA	JOSÉ MIGUEL DE JESUS PIRES DE SOUSA
<i>Loc.Trab.</i>	SAMSUNG SEDE	RUA DOM DINIS, Nº 299 1º ESQ.
<i>Categoria</i>	PRE-SALES ASSISTANT	
<i>Vencimento Hora efectivo:</i>	6.92	
<i>Taxa IRS</i>	8.50	ESTORIL
<i>Nº Contribuinte</i>	217504892	2765-215 ESTORIL
<i>Nº Beneficiário</i>	12038286912	
<i>Centro Reg. Seg. Social</i>	C.R.S.S.L.V.T. SER. SUB. REG. LISBOA	Número 0000048057
		Cód. Contrato: 00118507

<i>Abonos</i>	<i>Qtd</i>	<i>Ílquido</i>	<i>Descontos</i>	<i>Incidência</i>	<i>Valor</i>
Salário Bruto Mensal	112.0	775.04	IRS	904.16	85.00
Subsídio de Férias	1.0	64.56	Segurança Social	904.16	99.46
Subsídio de Natal	1.0	64.56	Sobretaxa Extraordinária		0.00
<p>O Grupo Multipessoal deseja-lhe um NATAL tranquilo junto dos que lhe são mais queridos.</p> 					
		Total Ílquido		Total Descontos	
		904.16		190.46	

Pagamento efectuado por : **TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA PARA O NIB - 000700000019233344423**

Total a Receber

713.70

Apólice de Acidentes de Trabalho nº09400

da seguradora

TRANQUILIDADE

Processado por Computador