

Indústria desenvolvedora e fornecedora de hardware – “Dev4Sell” - e os seus serviços

A Dev4Sell é uma empresa especializada no desenvolvimento e fornecimento de equipamentos eletrónicos para grandes e médias empresas que comercializam esses produtos para o público em geral. O processo inicial começa com o contacto do cliente (como a Worten ou a Fnac) com o representante da indústria, seja através de contacto móvel, correio eletrónico ou reuniões presenciais.

Serviços Mercadológicos

A empresa tem como objetivo atender todos os clientes que solicitem os serviços, no entanto pode haver uma grande quantidade de pedidos de trabalho. Por isso, o responsável pela empresa começa por filtrar os pedidos de mercado que mais se adequam tanto aos interesses da empresa como dos clientes-alvo.

A equipa de marketing é fundamental para a empresa, pois é ela que cativa os clientes e promove os serviços. No início do processo, a equipa de marketing lança campanhas que apelam aos clientes para utilizarem os nossos serviços. As campanhas publicitárias estão diretamente ligadas a estratégias, dependendo do produto que queremos apresentar e como ele estará posicionado no mercado, a pensar futuramente no impacto e poder de compra que terá para nós e os nossos clientes.

Com base na concorrência, a equipa de marketing procura diversidade e aproveita vantagens para competir de forma saudável e obter reconhecimento e posição no mercado. É importante conhecer a concorrência, pois uma análise mais aprofundada para definir estratégias pode ser a resposta que procuramos sobre o que leva os compradores a optarem pelos diversos produtos.

Com estes aspetos, ambicionamos que os clientes obtenham a credibilidade de que somos uma empresa sólida, exponenciando negócios bem-sucedidos.

Serviços Jurídicos e Legais

Na nossa empresa, seguimos rigorosamente todas as normas impostas pelo estado e pelo mercado para garantir que todas as nossas ações sejam realizadas de forma válida e correta, com os devidos direitos e deveres tanto para a empresa quanto para o cliente.

Assim que um cliente efetua uma compra, elaboramos um contrato que define as condições do negócio, prazos, garantias e obrigações de ambas as partes. Esse contrato pode ser assinado digitalmente ou em papel, de acordo com a preferência do cliente.

Embora não tenhamos um departamento jurídico interno, contamos com serviços externos para auxiliar em questões legais relacionadas à empresa. Além disso, a nossa equipa de contabilidade é também responsável por auxiliar tanto em processos burocráticos, como contratos de trabalho e propostas de orçamento. Dessa forma, garantimos que todos os processos sejam realizados de forma ética e legal.

Serviços Financeiros

A equipa de contabilidade é responsável pelos aspetos financeiros do empreendimento, incluindo a avaliação e aprovação de pedidos de clientes, bem como a manutenção do suporte financeiro da empresa. Como parte fundamental da empresa, a equipa de contabilidade tem a maior responsabilidade, uma vez que é responsável por gerir os custos e necessidades de capital do negócio.

Para montar a infraestrutura do negócio, a equipa de contabilidade deve definir o capital necessário, considerando gastos legais com taxas, impostos e registos, custos com reformas, seguros de trabalhadores, valor de equipamentos e máquinas a serem adquiridas para uso direto ou indireto da empresa, orçamentos dos gastos na compra da mobília, utensílios e veículos que serão utilizados, além de definir uma margem de erro para o orçamento.

Dessa forma, a equipa de contabilidade é fundamental para garantir que a empresa seja financeiramente viável e sustentável, permitindo o crescimento e o sucesso do negócio.

Serviços técnicos

A nossa empresa possui um departamento técnico responsável por analisar o mercado e procura constante de novas tecnologias e soluções inovadoras. Investimos em pesquisa e no desenvolvimento para melhorar os nossos produtos e serviços de forma a manter a competitividade no mercado.

Além disso, colaboramos com fornecedores e parceiros estratégicos para garantir as melhores opções de matéria-prima, componentes e equipamentos. Essa parceria é fundamental para o sucesso da empresa.

A equipa técnica também é responsável pela avaliação e planeamento da viabilidade de novos produtos ou alterações em produtos já existentes. Dessa forma, podemos garantir que os nossos produtos atendem às necessidades e expectativas dos clientes, mantendo sempre a qualidade e inovação que são características da nossa empresa.

Serviços de suporte

Quando solicitado, a nossa empresa oferece serviços de instalação e manutenção aos nossos clientes, visando garantir a qualidade e eficiência dos produtos que comercializamos.

O suporte técnico é disponibilizado de forma remota ou local, a depender das necessidades apresentadas pelo cliente.

Em caso de eventualidades ou reclamações, estamos prontos para procurar soluções rápidas e eficazes, assegurando a satisfação e fidelidade do cliente. O atendimento ao cliente é uma prioridade para a empresa e pode ser realizado por meio de diversos canais, tais como telefone, e-mail, chat online ou redes sociais.

Serviços de compra

O cliente tem o interesse de adquirir produtos de qualidade para revenda em larga escala, com o objetivo de obter lucro e garantir um bom registro de vendas e assim cumprir seus objetivos comerciais. Para atender a essas necessidades, a indústria fornecedora realiza uma negociação com o cliente, onde são oferecidas as melhores opções disponíveis.

Propostas feitas pelo cliente são recebidas pelo representante da empresa e depois direcionadas para equipes de gestão de riscos e vendas, que analisam todos os riscos e benefícios da negociação. Estes avaliam fatores como custo, qualidade, prazo, entre outros. Após essa avaliação, é definido se é aceite, recusado ou ainda a possibilidade de uma nova negociação.

Caso o cliente aceite a compra, é elaborado um contrato, que define as condições do negócio, prazos, garantias e obrigações de ambas as partes. Esse contrato pode ser assinado digitalmente ou em papel, dependendo da preferência do cliente.

Em termos de faturação, irá sofrer uma variação que depende de fatores como o tipo de contrato assinado com os clientes.

Encomenda

Quando é feito um pedido de uma encomenda, este é adicionado à base de dados em lista de espera. Em caso de stock existente, a empresa é informada e fica responsável pelo envio, sendo essa ocorrência registada na base de dados. Em caso de falta de stock ou prioridades, esta empresa será devidamente alertada e terá de aguardar por tempo previsto ou indefinido.

Se a encomenda for aprovada, a empresa compradora será informada da data e hora de entrega previstas, com a opção de levantar a encomenda na própria loja ou solicitar a entrega no seu estabelecimento, mas com uma taxa acrescida. No caso de ser um levantamento na fábrica, a empresa cliente poderá buscá-la em uma data pré-agendada sem taxas adicionais, com a devida autorização. Os estafetas que realizam as entregas só têm acesso ao local de entrega, material a ser entregue e informações sobre a empresa cliente.

Segurança da Empresa

Em termos de dados são implementadas políticas de segurança que protegem os seus clientes, encomendas, contratos, funcionários e hardware, de forma a respeitar as leis de privacidade e evitar perdas de dados.

Para isso é investido tempo na adoção de práticas de segurança e instalação de sistemas que os protegem fisicamente, como câmaras e alarmes.

São implementadas também medidas ao nível da segurança em rede, recorrendo ao uso de firewalls e dados criptografados de forma a proteger as informações armazenadas contra ataques externos. Para situações de danos ou perda dos dados são feitos backups.

É ainda garantido a conformidade dos seus produtos com as normas e regulamento do setor em que estão integrados.

Organização

Em termos de organização de todos os funcionários ao nível de seus horários de trabalho, serão estipulados horários fixos por norma, mas poderá sofrer qualquer tipo de ajustes e, para o caso da presença de horários rotativos, a empresa garantirá que terá todo o pessoal adequado e necessário para continuar a render. Com horários rotativos também é possível a marcação de férias e folgas com 2 semanas de antecedência.

Em caso de ausência de um funcionário, a empresa manterá um registo de todas as faltas ou baixas e irá monitorizar esses comportamentos.

Quando ocorre uma falta ao trabalho é necessário que o funcionário apresente uma justificação, através de um documento a ser verificado.

Caso não venha a ser justificado, será realizada uma reunião, podendo ser levado a ações disciplinares ou até medidas mais severas, em caso de suspeita de documento falsificado.

Numa situação de baixa, caso esteja devidamente justificado, é estabelecido um período de baixa e na qual o funcionário terá todos os seus direitos a vencimento e será designado alguém para o substituir durante este tempo.

A empresa irá acompanhar todo esse processo até ao regresso do funcionário garantindo que este se encontra capaz de desempenhar as suas funções novamente. Este poderá ainda, caso necessário, ajustar ou fornecer suporte para o reintegrar.

Cargos

Acessos são distribuídos por grau de importância e dependendo das tarefas a desempenhar.

O CEO tem acesso a praticamente a todos os dados armazenados no servidor. Este desempenhará a função de liderar a Dev4Shell e ser o intermediário entre os diferentes diretores e departamentos da empresa.

O departamento de recursos humanos é encarregue de realizar uma seleção e recrutamento de novos funcionários para a empresa e, após ser feito um contrato, estes serão submetidos a uma fase inicial de treinos e adaptação a todas as normas e mecânicas de trabalho, de modo a reduzir falhas e riscos negativos para o bom funcionamento da empresa. Além disso estes ainda analisam e gerem o desempenho e relações no ambiente de trabalho.

Os gestores de projetos ficarão encarregues de gerir cada desenvolvimento e a equipa que o constitui.

O departamento de vendas é constituído por profissionais de marketing, analistas que preveem o sucesso de determinados produtos além de analisarem todos os riscos e ainda os gestores de vendas que criam estratégias e modos de negociação com os possíveis clientes.

A equipa de desenvolvimento será coordenada pelos respetivos gestores de projeto, que desempenharão o papel de, separadamente, desenhar os equipamentos e construí-

-los.

Recursos

Físicos:

- 1 Estabelecimento para produção e 1 para BackOffice;
- Equipamento para proteção dos funcionários;
- Mobília necessária para cada trabalhador;
- Equipamentos informáticos/eletrónicos
 - Computadores de alto desempenho (para cada funcionário);
 - Servidores de armazenamento em rede;
 - Router;
 - Máquinas para fabrico dos produtos;
 - Fonte de energia;

Procedimentos e programas:

- Sistema Operativo - Windows 11
- Aplicações para ajudar a gerir projetos e vendas;
- Aplicações para interação com os clientes;
- Softwares de CAD, design e testes dos produtos para venda;

Recursos humanos:

- CEO;
- Departamento de recursos humanos;
- Gestores de projetos;
- Departamento de vendas;
 - Analistas (riscos);
 - Gestores de vendas;
- Engenheiros;
- Desenvolvedores;

Dados:

- Base de dados com informações da empresa, bem como atualizações sobre políticas de privacidade ou funcionamento da mesma e alteração de membros se estatuto alto na Dev4Sell
- Base de dados com informações a cerca dos produtos produzidos pela marca e o acompanhamento da produção de cada produto, incluído testes e insucessos na produção
- Base de dados com informações sobre as vendas e entregas/encomendas para clientes

Conclusão

Por fim, a empresa deve estar atenta às normas e regulamentações do setor, garantindo a conformidade de seus produtos e serviços com as exigências legais e de segurança. A qualidade dos produtos e serviços é fundamental para a reputação e sucesso da empresa e deve ser uma preocupação constante em todas as etapas do processo.

Alunos:

João Apresentação nº 21152

Pedro Simões nº 21140

Gonçalo Cunha

nº 21145