# Indústria desenvolvedora e fornecedora de hardware – “Dev4Sell”

É uma empresa especializada no desenvolvimento e fornecimento de equipamentos eletrônicos para grandes e médias empresas que comercializam esses produtos para o público em geral. O processo inicial começa com o contato do cliente (como a Worten ou a Fnac) com o representante da indústria, seja por meio de contato móvel, correio eletrônico ou reuniões presenciais.

# Cliente

## Interesse e 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 registo de vendas e 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 indústria e depois direcionada para equipes de gestão de riscos e vendas, que analisam todos os riscos e benefícios da negociação. Eles avaliam fatores como custo, qualidade, prazo, entre outros. Após essa avaliação, é definido se é aceito, recusado ou talvez a possibilidade de uma nova negociação.

Caso o cliente aceite 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 variância que depende de fatores como o tipo de contrato assinado com os clientes.

A empresa pode oferecer serviços de instalação, manutenção e suporte técnico aos seus clientes, garantindo a qualidade e a eficiência dos produtos comercializados. O suporte técnico pode ser prestado remotamente ou localmente, dependendo das necessidades do cliente.

A empresa também deve estar preparada para lidar com eventuais problemas ou reclamações dos clientes, buscando soluções rápidas e eficazes. O atendimento ao cliente é fundamental para manter a satisfação e fidelidade dos clientes, e pode ser feito por meio de diversos canais, como telefone, e-mail, chat online ou redes sociais.

Além disso, a empresa deve estar sempre em busca de novas tecnologias e soluções inovadoras, investindo em pesquisa e desenvolvimento para melhorar seus produtos e serviços e se manter competitiva no mercado. A colaboração com fornecedores e parceiros estratégicos também é importante para o sucesso da empresa, buscando sempre as melhores opções de matéria-prima, componentes e equipamentos.

## 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 indústria é informada e trata do envio, e é registado na base de dados essa ocorrência. 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.

# Empresa

## Segurança

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 (câmaras e alarmes).

São adotadas 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 presente a marcação de férias e folgas com x tempo antecipado.

Em caso de ausência do 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 via documento a ser verificado.

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

Em caso de baixa, caso esteja devidamente justificado, é estabelecido um período de baixa e na qual este terá todos os seus direito 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

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 com estes, 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 alem de analisarem todos os riscos, e ainda os gestores de vendas que trata de criar estratégias e modos de negociação com os possíveis clientes.

A equipa de desenvolvimento será que será coordenada pelos respetivos gestores de projeto, 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