# Indústria 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.

## 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.

## 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 (cameras 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.

## 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.

## Recursos

Bens materiais:

* 1 Estabelecimento para produção e 1 para BackOffice;
* Equipamento para proteção dos funcionários;
* Moveis;
* Equipamentos informáticos/eletrónicos
  + Computadores de alto desempenho;
  + Servidores de armazenamento em rede;
  + Router;
  + Máquinas para fabrico dos produtos;
  + Fonte de energia;

Software:

* Para ajudar a gerir projetos;
* Para ajudar a gerir vendas;
* Para interações com os clientes;
* Softwares de CAD e design;
* De simulação;

Recursos humanos:

* CEO;
* Departamento RH;
* Departamento de recrutamento;
* Departamento de segurança no trabalho;
* Gestores de projetos;
* Departamento de vendas;
  + Analistas (riscos);
  + Gestores de vendas;
* Engenheiros;
* Desenvolvedores;

## 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