# Indústria fornecedora de hardware

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 equipas de gestão de riscos, vendas e contabilidade, 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.

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.

Todos os trabalhadores da empresa têm obrigatoriamente de estar ligados à base de dados onde tem a informação individual, através do login.

Sempre que entram na empresa tem de utilizar o seu login como sistema de controlo de entrada e saída.

Cargos e funções

Apenas os funcionários mais especializados das equipas debatem e discutem se o pedido do cliente é benéfico para a empresa e se o pedido deverá ser aprovado ou rejeitado.

Os funcionários menos especializados (ou estagiários) não tem acesso aos detalhes do pedido, eles só podem fazer os controlos visuais das máquinas e reportar avarias ou defeitos que surjam ao longo da produção.

Apenas os funcionários mais especializados podem fazer o controlo da qualidade de produção e tem acesso à base de dados onde podem visualizar informações detalhadas de cada funcionário, bem como horas de entrada e saída na empresa.

O representante da indústria tem acesso à saída e entrada de todo o stock e aos pedidos dos clientes que se estejam a realizar em simultâneo. Este também tem acesso a todos os vencimentos da empresa.

Apenas o contabilista mais experiente pode aprovar a contabilidade feita pelos restantes contabilistas que será reencaminhada para o representante.

Os funcionários que sejam contabilistas tem acesso à base de dados onde podem manipular os dados relativos aos vencimentos da empresa, horários e balanços de stock, dados estes que só podem ser lançados caso o contabilista experiente aprove. Estes não podem alterar os dados de stock ou detalhes dos contratos dos clientes.

Os clientes não acesso á base de dados do pedido, apenas obtém informações quando marcadas reuniões. Os clientes podem ajustar detalhes do pedido antes que este esteja em fase de produção.

O representante do departamento técnico tem acesso a toda a informação da base de dados da empresa e tem a função de garantir que o sistema operativo está a funcionar corretamente juntamente com a sua equipa.

A equipa técnica tem acesso à base de dados para auxiliar os clientes e funcionários quando necessitarem de suporte ou em caso de avaria. Estes não podem visualizar os vencimentos dos funcionários.

## 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.

## 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