# Indústria fornecedora de hardware

## Descrição dos bens e serviços

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.

# Serviços Mercadológicos

A empresa tem como alvo atender todos os clientes que solicitem os serviços, com isso poderá existir demasiados pedidos de trabalho, por isso, o nosso responsável pela empresa começa por filtrar os pedidos de mercado que mais se adequam tanto aos interesses da empresa como aos “clientes” alvo.

Por isso, a nossa equipa de marketing é o pilar desta empresa, porque é ela que cativa os clientes e promove os nossos serviços.

Parte do início do processo a equipa de marketing lançar campanhas que apelam aos clientes os nossos serviços. As nossas campanhas publicitárias estão diretamente ligadas a estratégias, dependendo do produto que queremos apresentar e como ele estará posicionado no mercado, pensando futuramente no impacto e poder de compra que terá os nossos clientes.

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

Como estes aspetos ambicionamos que os clientes obtenham credibilização de que somos uma empresa sólida exponenciando negócios bem-sucedidos.

Serviços Jurídicos e Legais

Em todas as ações tomadas como empresa, garantimos que são seguidas todas as normas impostas pelo estado e pelo mercado de forma que seja válido e seja feito de forma correta, com os devidos direitos e deveres que uma empresa/cliente ,

Sendo assim, logo que seja aceite uma 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.

Contamos com serviços externos dado que a nossa empresa não tem departamento judicial, no entanto a nossa equipa de contabilidade auxilia nos processos burocráticos relativos a contratos de trabalhadores e propostas de orçamentos.

Serviços Financeiros

Como parte fundamental da empresa, a equipa de contabilidade é a responsável pelos aspetos financeiros referentes ao empreendimento de custos e necessidades de capital.

A equipa é a que tem as maiores responsabilidades , isto porque para além das avaliações e aprovações sobre os pedidos dos clientes também tem que manter o suporte financeiro da empresa.

* Investimentos Base – definir qual o capital necessário para montar a infraestrutura do negócio, como por exemplo
  + Gastos legais com taxas, impostos, 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
  + Definição de uma margem de erro a orçamento.

Serviço técnico

A nossa empresa conta com o departamento técnico, este tem a função de analisar o mercado e estar sempre em busca de novas tecnologias e soluções inovadoras, investimos em pesquisa e desenvolvimento para melhorar os produtos e serviços e mantendo-nos assim competitivos no mercado.

A colaboração com fornecedores e parceiros estratégicos também é importante para o sucesso da empresa, procuramos sempre as melhores opções de matéria-prima, componentes e equipamentos.

Sempre que um produto seja criado ou haja necessidade de o alterar esta equipa é também responsável pela avaliação e planeamento se é possível realizar o que é proposto.

Serviços de suporte

Quando necessário, serviços de instalação e manutenção aos seus clientes, garantimos a qualidade e a eficiência dos produtos comercializados. O suporte técnico pode ser prestado remotamente ou localmente, dependendo das necessidades do cliente assim que este entre em contacto com a empresa.

Estamos também prontos 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.

## Serviços de compra

O cliente entra em contato com a empresa para 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.

## 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.

Serviço

## 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

Serviços

Como mencionado anteriormente, a nossa empresa é responsável pela produção e

nº 21145