

## Indústria fornecedora de hardware

Representa uma indústria especializada no desenvolvimento e fornecimento de equipamentos eletrônicos para grandes e médias empresas que comercializam esses produtos para o público em geral.

### Processo inicial

O início de todo o processo está no contacto de um cliente (Worten, Fnac, ...) com a entidade representante da Indústria, via contacto móvel, correio eletrónico ou reuniões presenciais.

### Qual o interesse neste serviço?

O potencial cliente busca adquirir produtos de qualidade para revenda em larga escala, com o objetivo de obter lucro.

Esse interesse traduz-se no objetivo de fornecer aos seus clientes e empresas um stock de produtos de qualidade, a fim de garantir um bom registo de vendas e o cumprimento de objetivos comerciais.

### Processos de negócio

Quando um cliente entra em contacto com a Indústria fornecedora, é realizado uma negociação onde é planeado o modo de entrega dos produtos e valores conforme o pedido. Após a aprovação, a indústria fornece todo o suporte e material acordado, registando todos os procedimentos e acordos em documentos confidenciais armazenados em software próprio. Os trabalhadores da indústria dedicam-se às suas tarefas, demonstrando competência perante a empresa cliente.

### Quem recebe a proposta? Como funciona?

A proposta é recebida pelo representante da Indústria e depois direcionada para as equipas 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 aceite, recusado ou talvez a possibilidade de uma nova negociação.

### De que forma são armazenados os dados?

Os dados são armazenados em bases de dados da indústria, incluindo informações sobre os clientes comerciais, material desenvolvido e entidades associativas.

### Como funciona o procedimento de uma 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.

### Como funciona o levantamento de uma encomenda?

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 fornecedora 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.

### Acessos

O representante da Indústria possui acesso ao fluxo de encomendas, inventário de produtos, contratos assinados e algumas informações dos funcionários.

Os estafetas que realizam as entregas só têm acesso ao local de entrega, material a ser entregue e informações sobre a empresa cliente.

O desenvolvedor de hardware, assim como as empresas cliente, não têm acessos.

### Alunos:

João Apresentação nº 21152

Pedro Simões nº 21140

Gonçalo Cunha nº 21145