



Trabalho Prático SI 1 (Ficha 3) 2024/2025

Grupo 11 :

- Daniel Silva
- Guilherme Martins
- Rafael Oliveira
- Rodrigo Martins

01

Problemas de segurança

...

02

CRM em contexto da nossa empresa

...

03

Funcionalidades do ERP

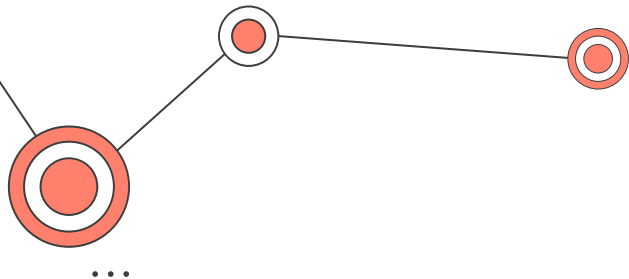
...

04

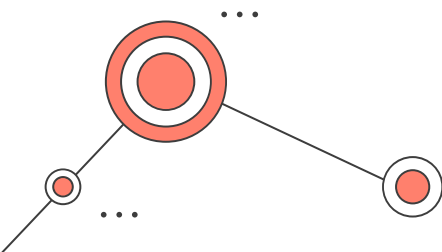
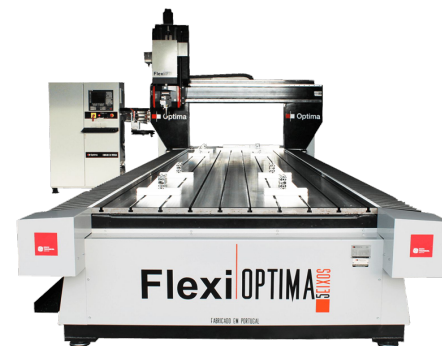
Comércio eletrónico e as transações eletrónicas

...





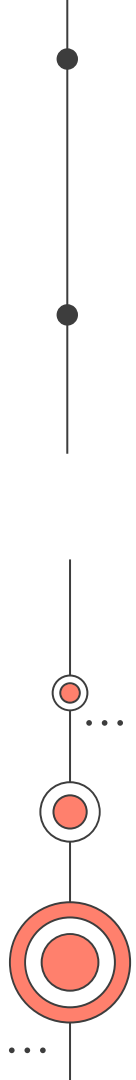
- Referencia no setor industrial;
- Equipa de 22 profissionais
- Fazem:
 - Máquinas CNC (Pequena e Grande):
 - Fresadores
 - Equipamentos de corte (lâmina, jato de água, plasma e laser)
 - Equipamento de gravação (exemplo de aplicação: madeiras, metais, ...)

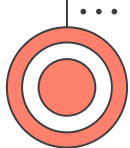




01

Problemas de Segurança





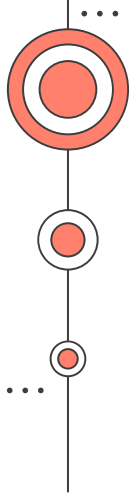
Proteção Contra Ameaças

Antivírus Corporativo

AVG BUSINESS

- Garante proteção em tempo real:
 - Vírus
 - Malwares
 - Outras Ameaças
- Atua em:
 - Equipamentos informáticos da organização

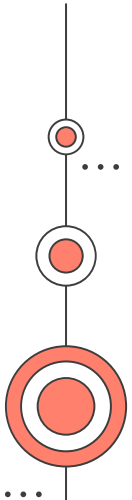




Proteção Contra Ameaças

FireWall

- Utilizada:
 - Router principal da empresa
 - Servidores
- Protege:
 - Infraestrutura interna contra acessos não autorizados externos, mantendo uma barreira de segurança entre rede da empresa e o exterior.

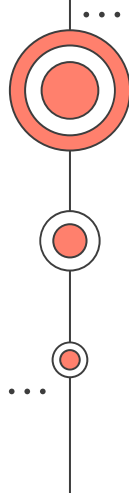


Níveis de Acesso à Informação

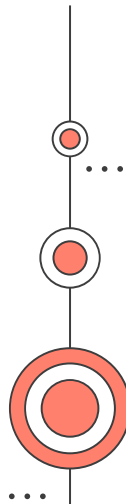
O acesso à informação é gerido de forma rigorosa, através de perfis de utilizadores específicos para cada departamento.


Toda a informação (Operacional, Administrativa e Técnica) é centralizada no sistema PHC.

- Perfis sem acesso direto ao sistema:
 - Colaboradores dos departamentos:
 - Montagem
 - Automação
 - Não tem acesso direto ao PHC
 - O acesso à informação ocorre:
 - Através de comunicação com engenheiros e responsáveis de produção ...
 - Documentos partilhados no servidor interno da empresa




Perfis	Acessos e Permissões
Proprietário(exclusivo direção)	Acesso total aos dados da empresa, incluindo informação: Financeira, Recursos Humanos, Produção, Logística e Suporte Técnico
Tesouraria	Acesso aos módulos Vencimento e Gestão do PHC, com acesso restrito: Dados Bancários, Movimentos de Tesouraria, Pagamentos e Recebimentos
Administração (Contabilidade e Recursos Humanos)	Acesso à informação: Salarial, Vencimentos, Relatórios Fiscais, Dados Contabilísticos, Relatórios Empresariais e Contratos de Trabalho Utiliza Módulos: Contabilidade, Vencimentos, Imobilizado, Gestão e Suporte do PHC e o módulo Pessoal do GestWare





Perfis	Acessos e Permissões
Engenharia	Acesso a documentação técnica, projetos e planeamento técnico Não utiliza PHC diretamente, mas acede a relatórios e dados partilhados via rede interna ou servidor
Logística	Acesso ao módulo de Gestão para gerir: Stocks, Entradas e Sidas de material, Encomendas e Requisições Internas
Responsavel de Produção	Acesso ao módulo de Suporte do PHC onde gere: Ordens de Fabrico, Estado da Produção e Registo de Ocorrências Técnicas



Confidencialidade dos dados

A empresa respeita e aplica as normas legais de proteção e confidencialidade de dados, nomeadamente:

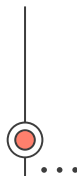
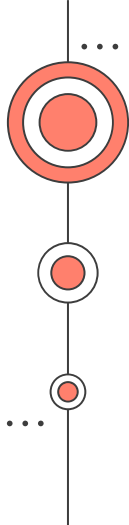
- tratamento de informação sensível dos clientes e dos colaboradores

Apenas perfis com autorização explícita têm acesso a esses dados, como:

- Proprietário
- Departamento de Administração (Contabilidade e Recursos Humanos)

02

CRM em contexto da nossa empresa



Sistemas de Gestão Da Relação com o Cliente

- Atualmente, a empresa não dispõe de um sistema CRM dedicado para a gestão estruturada da relação com os clientes
- No entanto, utiliza ferramentas internas e métodos alternativos que permitem o registo e acompanhamento de informação essencial relativa aos seus clientes
- São esses:
 - principal sistema utilizado é o PHC, mais concretamente o módulo de Gestão, onde os serviços administrativos registam os dados dos clientes, as propostas comerciais efetuadas, encomendas recebidas e dados para faturação
 - registo manual em papel, executados por parte dos vendedores ou técnicos no terreno, quando existe contacto direto com os clientes. Posteriormente a informação é comunicada e registada no sistema informático

Tipo de Dados do cliente Registrado

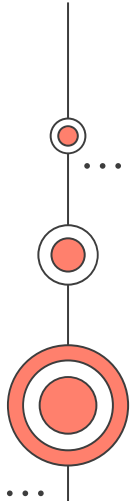
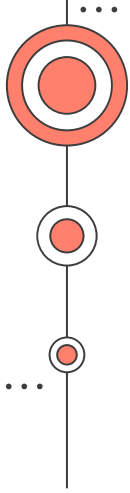
- Dados de identificação:
 - Nome da empresa ou cliente individual, NIF, morada, telefone, email
- Informação comercial:
 - Propostas apresentadas, encomendas realizadas, histórico de compras
- Condições de pagamento:
 - Prazos acordados, forma de pagamento
- Dados para faturação:
 - Contactos de faturação, entidade responsável, número de cliente interno
- Observações adicionais:
 - Notas técnicas ou comerciais deixadas pelos vendedores ou técnicos

Vantagens/Limitações do Método Atual

Vantagens	Limitações
Permite centralizar os dados de faturação e encomendas no sistema PHC	Ausência de funcionalidades avançadas de CRM, como gestão de interações, acompanhamento pós-venda, histórico completo de contactos ou campanhas de fidelização
Facilita a emissão de documentos oficiais e gestão administrativa.	Registos manuais em papel aumentam o risco de perda de dados ou duplicação de informações.
É de utilização simples e direta pelos serviços administrativos	Falta de integração entre equipas, dificultando o acompanhamento transversal da relação com o cliente

03

Funcionalidades do ERP



ERP's Utilizados pela Empresa

PHC

- Versão: PHC CS ADVANCED
- Módulos Adquiridos:
 - Vencimentos
 - Imobilizado
 - Gestão
 - Suporte
 - Contabilidade

GESTWARE

- Utilizado para Gestão de horas extras e faltas dos trabalhadores (Modulo Pessoal -> Recursos Humanos)

Explicação dos Níveis de Gestão

Nível	Responsabilidade	Exemplo
Estratégico	Definir estratégias e objetivos	Diretor Geral, CEO
Tático	Planear, organizar e controlar a execução	Chefe de Departamento, Gestor
Operacional	Executar tarefas e supervisionar equipas	Supervisor, Encarregado de setor

Áreas de Organização Apoiadas

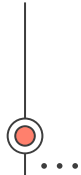
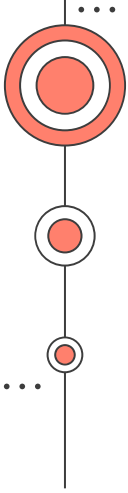
Departamento	ERP Utilizado	Módulos	Nível de Gestão
Administração (Contabilidade e Recursos Humanos)	PHC CS ADVANCED	Contabilidade, Gestão, Vencimentos, Imobilizado e Suporte	Tático e Operacional
Tesouraria	PHC CS ADVANCED	Gestão e Vencimentos	Operacional
Produção de suporte técnico (Responsável)	PHC CS ADVANCED	Suporte	Tático e Operacional
Logística (Armazém e compras)	PHC CS ADVANCED	Gestão	Operacional
Recurso Humanos	GestWare	Pessoal	Tático e Operacional

Melhorias a Efetuar

- Interligação entre sistemas:
 - maior eficiência
 - eliminação de redundâncias
- Substituição do Gestware pelo módulo de Vencimentos do PHC:
 - PHC já possui um módulo robusto de vencimentos
 - A eliminação do Gestware permitiria consolidar toda a informação de RH num único sistema
 - simplificando processos e reduzindo erros

04

Comércio eletrônico e transações eletrônicas



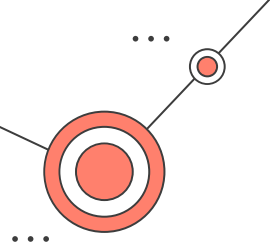
Comércio Eletrónico

- A empresa opera num modelo de comércio B2B (Business to business), ou seja, vende as suas máquinas a outras empresas.
- Este tipo de transação caracteriza-se:
 - Envolve processos de decisão mais longos e técnicos.
 - Baseado em critérios económicos e técnicos rigorosos.
 - Decisões tomadas por vários intervenientes na organização compradora.
 - Requer análises detalhadas e investimentos significativos.
 - Relações comerciais mais duradouras e estratégicas.
 - Encomendas com maior volume e negociações personalizadas.
 - Necessidade de suporte técnico e pós-venda especializado.

Características do Comércio Eletrónico B2B na Empresa

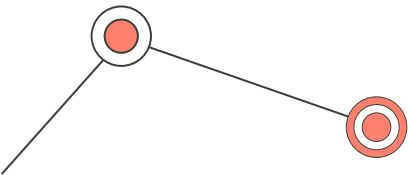
- Proposta e Encomendas:
 - são tratadas de forma personalizada, de acordo com as necessidades específicas de cada cliente
- Contacto Comercial:
 - efetuado por email, telefone ou presencialmente
 - registo efetuado posterior das transações e dados do cliente no sistema ERP (PHC)
- Faturação e Gestão de Clientes:
 - através do módulo de Gestão do PHC
- Não existe uma plataforma de e-commerce online integrada, sendo as transações realizadas de forma manual ou semi-automáticas

Ferramentas de E-Commerce e Presença Digital da Empresa



Site Institucional

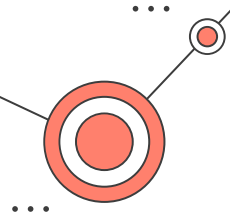
- Funciona como um catálogo online
- Apresenta as máquinas e soluções personalizadas que a empresa comercializa
- Permite aos visitantes a conhecer a oferta disponível de forma clara e organizada



Equipa de Vendas

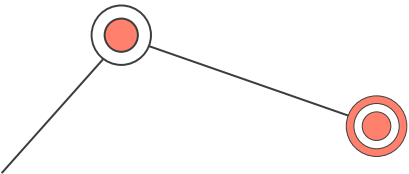
- Identifica e aborda potenciais clientes empresariais
- Acompanha os contactos desde o início, elaborando propostas personalizadas às necessidades técnicas de cada cliente.

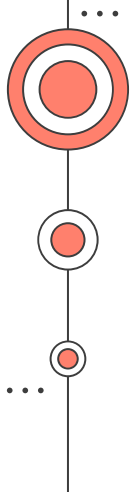
Ferramentas de E-Commerce e Presença Digital da Empresa



Redes Sociais

- Utilizado como plataforma de comunicação e divulgação institucional
- São partilhados conteúdos como:
 - Fotografias e descrições de máquinas produzidas
 - Projetos realizados
 - Participação em eventos e feiras
 - Novidades relevantes do setor





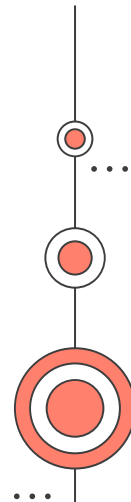
Sistemas de Cloud Utilizados pela Empresa

Google Drive

- Solução principal para armazenamento e partilha de ficheiros

Synology Cloud

- Solução principal para realização de backups regulares e automáticos



Sugestões de melhoria

Loja integrada com ERP

- Vantagens:
 - Encomendas e Propostas:
 - Criar uma loja online para que os clientes possam fazer encomendas, solicitar propostas e marcar reuniões.
 - Integração com ERP:
 - Registo automático de encomendas no ERP, com atualizações de estoque e faturação automáticas

Sugestões de melhoria

Integração do ERP na Cloud

- Vantagens:
 - Acessibilidade Remota:
 - Acesso ao ERP de qualquer lugar, facilitando o trabalho remoto e a colaboração
 - Escalabilidade:
 - Registo automático de encomendas no ERP, com atualizações de estoque e faturação automáticas

Sugestões de melhoria

Expansão do Marketing Digital

- Vantagens:
 - Publicidade Online:
 - Usar Google Ads, Facebook Ads e Instagram Ads para promover produtos e alcançar públicos específicos
 - SEO e SEM:
 - Melhorar a visibilidade no Google para atrair mais tráfego qualificado
 - E-mail Marketing:
 - Enviar campanhas personalizadas para clientes, promovendo ofertas ou novidades

Sugestões de melhoria

Implementação de CRM

- Vantagens:
 - Gestão de Relacionamento com Clientes:
 - Implementar um CRM (ex.: Salesforce, HubSpot) para organizar informações dos clientes, acompanhar interações e otimizar o atendimento
 - Acompanhamento de Vendas:
 - Melhorar a gestão de leads e oportunidades de vendas, com automação do processo de follow-up e análise de dados para aumentar a conversão
 - Análise e Relatórios:
 - Gerar relatórios detalhados sobre o comportamento dos clientes e as interações, ajudando a ajustar as estratégias de vendas e marketing