

Designação do Projeto: My Service - a mobilidade no caminho da internacionalização

Código do projeto: NORTE-02-0853-FEDER-045487

Objetivo Principal: Reforçar a competitividade das PME

Região de Intervenção: Norte

Entidade beneficiária: MY SERVICE, LDA

Data de aprovação: 2019-12-12

Data de Início: 2019-12-01

Data de conclusão: 2021-11-29

Custo total elegível: 291.042,19 EUR

Apoio financeiro da União Europeia: FEDER: 130.968,99 EUR

No âmbito do projeto acima referido, a My Service tem como objetivo incrementar a sua capacitação e qualificação, através do desenvolvimento de ações de inovação organizacional e de marketing, pela aplicação de novos métodos e processos organizacionais sustentados em novas tecnologias TIC's. Tem ainda como objetivo o aumento da sua flexibilidade e capacidade de resposta no mercado global, visando um aumento integrado da sua competitividade, pela aposta em fatores dinâmicos de competitividade e em modelos empresariais inovadores, no sentido de assegurar ganhos mais rápidos em termos de uma maior orientação para os mercados externos.

Com o desenvolvimento deste projeto, a empresa espera atingir os seguintes resultados:

- Expandir o mercado, explorando novas áreas geográficas (Cuba, Brasil e Angola), novos segmentos e novos canais, sem esquecer a consolidação do mercado espanhol
- Aumentar o VN (atingir, em 2022, um VN total de 643.187,03€ e VN internacional de 289.434,16€
- Assegurar intervenções estruturantes que qualifiquem e diferenciem, apostando em novas áreas de competência, de forma a aumentar a competitividade
- Promover uma estratégia sustentada de aproximação e acompanhamento aos clientes, atendendo às suas necessidades de personalização, apostando numa carteira diversificada
- Personalizar e facilitar a comunicação com cada cliente
- Implementar processos que permitam integrar e automatizar a informação de forma a facilitar a tomada de decisões
- Lançar novos serviços no mercado, apostando em novas áreas de competência, de forma a aumentar a competitividade

- Melhorar a utilização das novas ferramentas de gestão e de TIC, alcançando um excelente posicionamento ao nível da economia digital, através da forte aposta na presença na web e apostando no marketing digital como veículo de promoção e vendas
- Potenciar a presença na Internet para comunicação com o cliente
- Implementar práticas comerciais mais eficazes
- Implementar ações promocionais, de divulgação, promovendo a indústria 4.0
- Melhorar a gestão operacional
- Implementar novo sistema de gestão da logística
- Melhorar a gestão do material demo
- Redefinir processos e funções
- Potenciar a notoriedade e visibilidade da marca, apostando no seu registo
- Segmentar a informação, criando conteúdos adaptados a cada mercado
- Reforçar as infraestruturas e segurança da rede
- Contratar RH qualificados
- Certificar a empresa pela Norma ISO 9001 e 50001

A estratégia para o cumprimento destes objetivos passa por adotar as seguintes atividades/ tipologias de investimento:

- Inovação organizacional e gestão (Implementação CRM e ERP; reorganização do lay-out; implementação de sistema interno de comunicação; automatização de informação financeira e comercial; software de gestão de vendas; contratação de técnico)
- Economia digital e TIC (Sistema de monitorização online de reparações; central telefónica inteligente e integração com CRM; Terminais telecomunicações; Infraestrutura de rede; Desenvolvimento de Web site em 3 línguas; Campanhas e-mail marketing e google adwords; Publicação de banners em portais externos; Search Engine Optimization (SEO) e Search Engine Advertising (SEA); Social Media Marketing; Aplicação para dispositivos móveis; Web Analytics; Office 365 + firewall; contratação de técnico)
- Criação de marcas e design (Registo da marca comunitário)
- Proteção de propriedade industrial (Registo de Patente da aplicação móvel)
- Qualidade (Implementação e certificação ISSO 9001 e ISSO 50001)
- Distribuição e logística (Software código de barras, pistolas de leitura código de barras e impressoras para etiquetas)