

# EE 2016-17 - 90 TCR

1. Um FCS é a posseção de uma vasta gama de línguas de tradução.

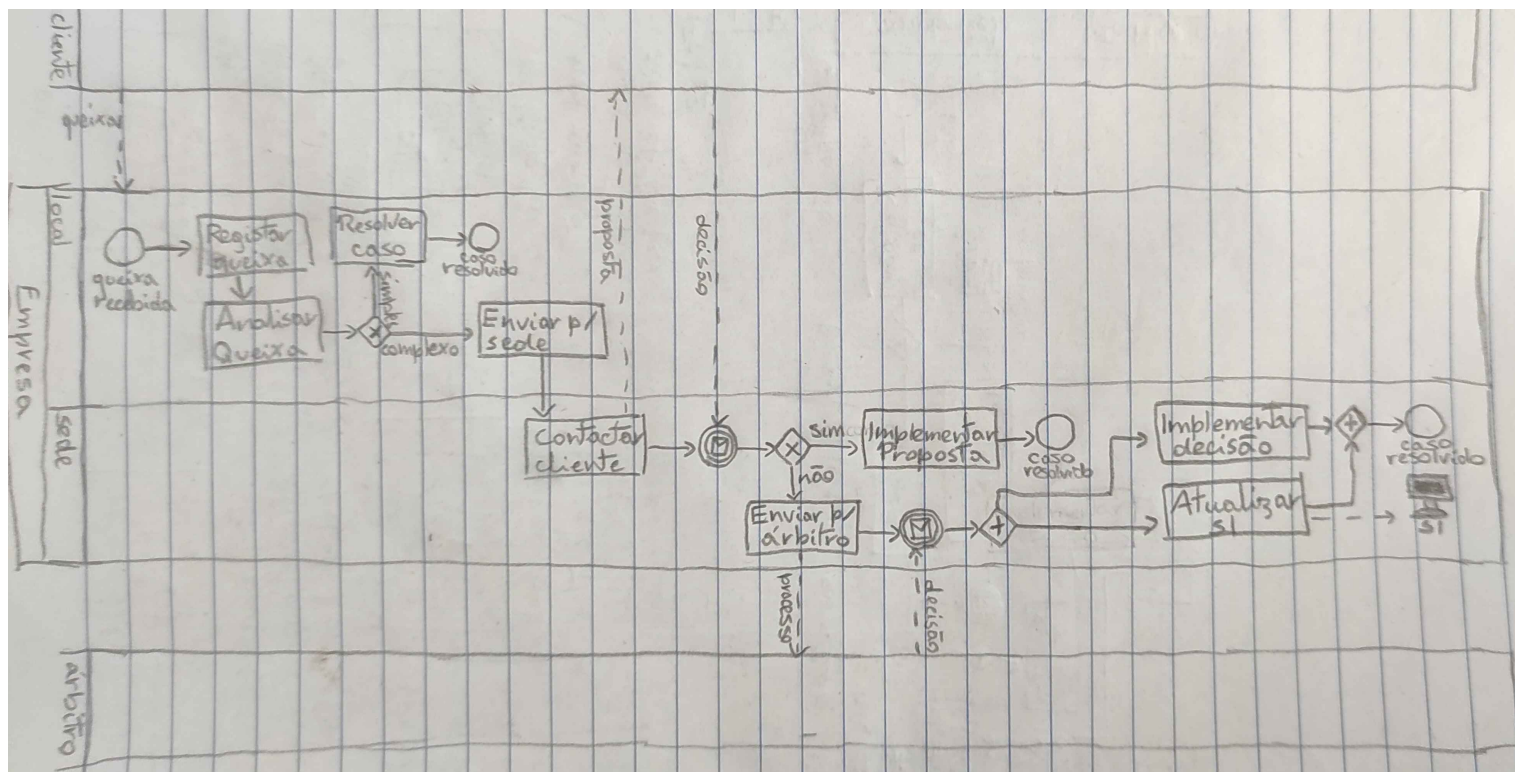
É um FCS porque quantas mais línguas a empresa conseguir traduzir, mais oportunidades de negócio tem, devendo apostar nas mais faladas em lugares com grande afluência de turistas.

**Indicadores de mensuração:** Quantidade de línguas traduzidas pela empresa, Nº de chamadas não convertidas (clientes que não conseguiram encontrar um tradutor para a língua que queriam).

**Tipo de FCS:** Específico da indústria

**Possível suporte pelo SI:** Utilizando dados de utilizadores, fazer publicidade direcionada para potenciais tradutores que falam a língua pretendida pela empresa.

2.



3. 1. Serviço - O modelo de negócio da Verbalizeit consiste na oferta de serviços de tradução humana através de chamadas telefónicas, o seu website, ou outras ferramentas como o Skype, com os clientes a pagar por minuto enquanto desfrutam do serviço. Parcerias com empresas como a Skype e TripLingo expandem o escopo do negócio, sendo que a primeira adiciona uma nova plataforma através da qual pode ser estabelecido contacto entre o utilizador e tradutor e a segunda facilita a conexão entre os dois, permitindo a existência de sessões de treino.

Fluxo de informação - Um cliente acede a uma das plataformas acima descritas da Verbalizeit e é aleatoriamente alocado a um tradutor com as capacidades requeridas, sendo o contacto entre os dois realizado nas mesmas.

Atores - Verbalizeit, Tradutor, Cliente, Parceiros de negócio.

2. (não sei se este ponto está correto) Os clientes da Verbalizeit recebem um serviço de tradução humana em tempo real, facilitando uma grande quantidade de situações da vida, desde comunicações num negócio à estadia num país estrangeiro. Os tradutores têm acesso a um trabalho flexível no qual podem exercer o conhecimento que possuem e estabelecer ligações humanas.

3. Fontes de Rendimento - Serviços de tradução (a Verbalizeit fica com parte do dinheiro obtido pelo tradutor), parcerias de negócio atuais e futuras.

4. O ERP não é algo único, é constituído por diversos módulos. Como tal, a sua implementação é, em muitos casos, um processo complicado que pode exigir a adaptação tanto do software à empresa como da empresa ao software, ou ambos. Mesmo depois de já implementado, este pode ir contra a estratégia da organização, pode ter impacto nas diversas áreas, chocar com processos existentes e causar mudanças. Assim, enquanto a empresa encontra uma forma de mitigar os problemas iniciais e tomar proveito dos benefícios providenciados pelo ERP, poderá ser natural verificar um decrescimento no desempenho da empresa. No entanto, assumindo que o processo de escolha e implementação foram bem sucedidos, é de esperar que esta aquisição acabe por ter

um balanço positivo a longo termo.

**5. *Vantagem:*** Ao ser gerido pela nuvem, muito do ónus da gestão do software é retirado à empresa, dado que no modelo SaaS é o fornecedor que gere todos os seus componentes. Isto pode diminuir muitas das preocupações técnicas quanto ao uso do programa e permitir à empresa focar-se no seu trabalho.

*Desvantagem:* Pegando no lado negativo da vantagem descrita acima, a mesma falta de necessidade de gestão do software por parte da empresa pode transformar-se em falta de controlo, na medida em que a empresa não depende apenas de si mesma para este permanecer funcional. Isto pode levar a complicações com os fornecedores se houver uma divergência acerca das decisões de gestão do programa, que seriam evitadas se este fosse instalado na empresa.