**Alberto Antunes (121211), Beatriz Berardo (131311), Calisto Comum (141411)**

Turma P0, v2022-09-19.

RELATÓRIO LAB-1

Caso de estudo de transformação digital

# Introdução

Este relatório apresenta o caso de estudo de uma transformação digital que o grupo identificou e desenvolveu, no contexto do “Lab 1” de MAS. O nosso caso de estudo é a transformação digital que se verificou em XXXXXX, em que o <ORGANIZAÇÃO> implementou <QUAL FOI A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL?>

Referências e fontes

[Como é que organizámos a recolha de material/ fontes consultadas? Com quem fomos falar?...]

# Contexto do negócio e novas oportunidades

## Caraterização da organização e área de atuação

QUEM: apresentação da organização/empresa promotora da ideia, que está a investir no desenvolvimento do sistema.

Em que áreas atua (segmentos de mercado / ramo)?

Quem são, genericamente, os seus clientes/utentes (perfis de cliente, área geográfica de influência,...)?

## Contexto do mercado que originou a mudança/oportunidade

PORQUÊ AGORA: o que é que aconteceu, no contexto interno ou externo à organização, que levou à iniciativa de investir no desenvolvimento das novas funcionalidades? Que evolução aconteceu, relacionada com as tendências do mercado, relação com competidores, evolução da tecnologia ou orientações estratégicas da(s) empresa(s),…, que levou a procurar esta transformação digital?

## Transformação digital e novas formas de geração de valor

Apresentar a Transformação Digital que se está a propor.

Caraterísticas dos novos produtos ou serviços e impacto 🡪 qual é a inovação? como funciona?

Para um sistema promovido por uma empresa que quer melhor processos de trabalho 🡪 descreva o problema que está a ser resolvido/ processo a ser melhorado, bem como o ambiente em que o sistema será usado.

Para um novo produto 🡪 descreva a oportunidade de negócio existente e o mercado em que o produto estará a competir. Esta secção pode incluir uma discussão comparativa dos produtos existentes, indicando porque o produto proposto gera vantagens competitivas.

Quais são as maiores otimizações/benefícios que resultam dos novos processos de trabalho, por oposição ao que havia antes? E.g.: ganhos de rapidez (quantificar…) resultantes de xxxxx; melhor qualidade e disponibilidade de dados visto que xxxxxx; previne a fraude, uma vez que agora xxxxxxxx; mais ecológico (reduz consumíveis/papel), maior comodidade para o utilizador que evita deslocações,…

# Reengenharia dos processos de trabalho

## Processos de trabalho antes da transição

Descrever os fluxos de trabalham que aconteciam antes da transformação digital. Para **novos negócios** (em que não há uma situação “anterior”): considerar, neste caso, a descrição de processos que são feitos de forma “tradicional”, na mesma área de atividade, sem a inovação tecnológica (e.g.: Uber vs negócio tradicional dos táxi).

## Novos processos de trabalho

Apresentar a forma como se pretende que os fluxos decorram, i,e., como é que as pessoas vão passar a trabalhar (ou os utentes a usar os serviços). Os diagramas devem ser feitos com modelos de atividades.

É sempre necessário incluir texto com uma explicação dos fluxos.

Esta secção pode dar origem à apresentação de vários processos; por exemplo, no caso da prescrição eletrónica de medicamentos, podia-se considerar dois processos principais:

- processo de prescrição clínica dos medicamentos, durante a consulta do doente

- processo de dispensa dos medicamentos (receita sem papel), na farmácia

## Tecnologias potenciadoras e ambiente de utilização

Quais são, no plano tecnológico, as abordagens de fundo que permite a transformação digital?

E.g.:

- desmaterialização de documentos

- migração e consolidação de serviços na Cloud,

- introdução de canal móvel (app),

- micro-pagamentos desmaterializados,

- sensorização e sistemas de IoT

- sistemas de Inteligência Artificial (visão por computador, deteção e classificação de objetos, sistemas de recomendação,...)

- “gamification”,…

Explique como o sistema é colocado em produção, referindo condições necessárias de infraestrutura, volume de utilizadores expectável, *touch-*points (como é que o utente acede: portal, kiosk, app móvel,....), âmbito geográfico, etc.

# Apêndice: outros exercícios do lab 1

Resultados de outros exercícios que não têm a ver especificamente com o caso de estudo, em especial:

- 1.2.2

- 1.4.1