

Índice

1. Introdução	3
2. Apresentação da Empresa	4
2.1 Breve Enquadramento	4
2.2 Mercado-Alvo	4
2.3 Visão	5
2.4 Missão	5
2.5 Valores.....	5
2.6 Factores Críticos de Sucesso	5
2.7 Análise SWOT	6
2.8 Concorrentes	7
2.9 Estratégia de Marketing	8
3. Apresentação do Cliente	10
4. Enquadramento Conceptual das Tarefas Realizadas	12
4.1 Outsourcing	12
4.1.1 <i>Business Process Outsourcing</i>	13
4.1.2 Vantagens e Desvantagens do Outsourcing.....	14
4.2 <i>Service Level Agreement</i>	17
4.3 <i>Key Performance Indicators</i>	18
4.3.1 Vantagens e Desvantagens dos <i>Key Performance Indicators</i>	22
4.4 <i>Accounts Payable</i>	23
5. Sistematização das Tarefas Realizadas	25
5.1 Síntese do processo de <i>Accounts Payable</i> providenciado pela Infosys à Johnson Controls. 25	
5.2 Elaboração do <i>AP Report Master Daily</i>	27
5.3 <i>Phone Calls Analyse</i>	33
5.4 Manutenção da base de dados dos funcionários do ESSC da Johnson Controls	34
5.5 Johnson Controls <i>ID User Request</i>	37

6. Articulação do Estágio com o Plano de Estudos da FEUC	39
7. Conclusão	40
8. Referências Bibliográficas	42
9. ANEXO.....	45