

Nom i cognoms:

Contestar les preguntes a l'espai habilitat. Ser precisos i concrets. Contestar únicament el que es pregunta.

- 1) Considera la **Figura 1**, on T1 i T2 fan referència a dos nivells en tecnologia de la informació clarament diferents. **Es demana:** a) **Defineix Costos de Transacció;** b) **Describeu** l'impacte de les tecnologies de la informació a les organitzacions sobre la base de la Teoria dels costos de transacció, **a partir d'un exemple clar** que justifiqui el pas d'un nivell en tecnologia de la informació T1 a un altre T2, **identificant** clarament els efectes produïts a les empreses a nivell organitzatiu al passar de T1 a T2. {1,75 punts - 15 minuts}

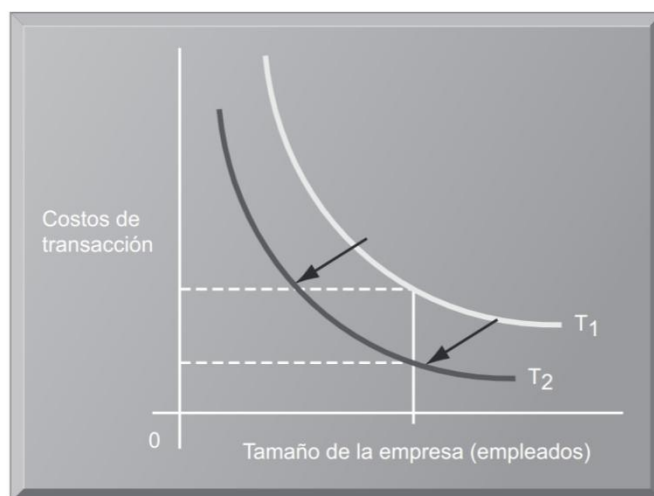


Figura 1: Teoria dels costos de transacció sobre l'impacte de la TI a l'organització

Font: (Laudon & Laudon, 2008) Laudon, Kenneth C; Laudon, Jane; *Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital* (Apartado 3.2), Pearson Educación, cop. 2008 ISBN: 9789702611912

- 2) Considera aquests dos models de negoci existents avui dia a l'àmbit del rènting i subscripció d'automòbils:
{1,75 punts - 11 minuts}

SWIPCAR: L'empresa mostra a <https://swipcar.com/es/renting> un catàleg de cotxes nous o de segona mà que el client (sigui un particular o una empresa) pot triar per fer un rènting o un lísing amb opció de compra després de definir el període d'ús (en anys), els quilòmetres màxims anuals (km.) i un preu mensual fix (€). Per analitzar el model de negoci tingueu en compte els següents extractes dels seus 'Términos y Condiciones' (<https://swipcar.com/es/terminos-condiciones>):

- “El nombre comercial "Swipcar", la web www.swipcar.com y la plataforma son titularidad de Swipcar 2017, S.L. (en adelante, "Swipcar"). La plataforma permite a los usuarios contratar los servicios ofrecidos por las entidades financieras y/o los vendedores autorizados de manera ágil, sencilla y segura.”
- “Definición de los Servicios:”
 - “Contrato de renting: Es un contrato de arrendamiento mercantil por el cual una parte arrendadora (en este caso, las Entidades Financieras) pone a disposición del arrendatario (en este caso, el Usuario) un vehículo a cambio de una cuota mensual...”
 - “Contrato de leasing: Es un contrato de arrendamiento financiero que consiste en alquilar con opción de compra, en el cual una Entidad Financiera pone a disposición del Usuario un derecho a usar un vehículo a cambio del pago de rentas durante un plazo determinado, incluyendo una opción de compra del vehículo para el Usuario. “
- “Todos los vehículos publicitados en la Plataforma son propiedad de la correspondiente Entidad Financiera que los publicita, la cual oferta sus vehículos y sus ofertas de Servicios de renting, leasing y/o compras financiadas a través de los Servicios de la Plataforma. ... Cualquier contratación de los Servicios de arrendamiento mercantil o financiero de vehículos o compraventa con pagos aplazados de vehículos publicados en la Plataforma que realice el Usuario lo será directamente con la Entidad Financiera o, en su caso, con sus Vendedores Autorizados y nunca con Swipcar.”

BIPI: L'empresa mostra a <https://bipicar.com/es/es/coches> un catàleg de "cotxes Km 0" o "de segona mà" que el client (sigui un particular o una empresa) pot triar per realitzar una "subscripció d'ús" després de definir el període d'ús (en anys), els quilòmetres màxims anuals (km) i un preu mensual fix (€).

Per analitzar el model de negoci tingueu en compte els següents extractes dels seus 'Términos y Condiciones' (<https://help.bipicar.com/hc/es/articles/4697679594129-T%C3%A9rminos-y-condiciones>):

- “Las Condiciones Generales regulan la relación contractual celebrada a distancia entre BIPI y el Usuario en relación con la cesión de un vehículo en alquiler.”
- “Tras completar el Proceso de Registro y superar el Proceso de Validación, el Usuario recibirá copia de las Condiciones Generales, las Cláusulas Especiales y las Condiciones Particulares, que conforman el Contrato de Alquiler, y que, tras su aceptación, deberán firmarse digitalmente por el Usuario. BIPI enviará al Usuario mediante correo electrónico la documentación referida al Contrato de Alquiler.”
- “La Cuota se abona por parte del Usuario a BIPI a través del medio de pago seleccionado en el Proceso de Registro con carácter mensual en función del precio o tarifa aplicable al Plan de Suscripción seleccionado.”

Es demana: a) explica quina és la diferència bàsica entre els dos models de negoci a efectes de poder-los classificar segons les opcions explicades a classe i cita les conseqüències que implica (a nivell preus, jurídicament, etc.); i b) identifica quins models de negoci es corresponen amb *Swipcar* i *Bipi*.

Cas de referència 1 (extracte del cas *ResortCom*^{*1*} i de la seva web <https://corporate.resortcom.com>)

“ResortCom International és una petita empresa que proveeix serveis d'alt rendiment, com ara serveis financers a empreses de temps compartit, gestió de préstecs, processament de targetes de crèdit, serveis de cobrament, etc...”

...Com a proveïdor internacional de serveis ens relacionem amb centenars de milers de socis de clubs de vacances. Escoltem. Refinem els nostres mètodes i serveis. I hem après què millora l'experiència dels socis, allò que els desenvolupadors necessiten per fer créixer el seu negoci, i com podem augmentar els resultats dels nostres clients...

...L'empresa requeria un sistema que pogués gestionar vendes, màrqueting, suport tècnic al client, autoservei i aspectes analítics. El programari havia de ser suficientment flexible per satisfer les canviants necessitats del personal de vendes i màrqueting de l'empresa, i integrar-se a més amb altres aplicacions corporatives internes que contenien contractes, factures i transaccions financeres dels clients...

...ResortCom va decidir utilitzar un sistema sota demanda allotjat de RightNow Technologies que semblava complir la majoria dels seus requeriments i tenia una interfície d'usuari especialment amigable...”

^{*1*} (Laudon & Laudon, 2008, p. 207)

Laudon, Kenneth C; Laudon, Jane; *Sistemas de información gerencial. Administración de la empresa digital: Décima edición*. Pearson Educación, 2008, ISBN: 978-970-26-1191-2

- 3) Basant-se en el cas de referència 1, es demana: **a) identificar** el tipus d'aplicació empresarial (de les estudiades en aquest curs) que s'adapta millor amb el que descriu el text; **b) definir i explicar** els principals objectius del tipus d'aplicació empresarial identificada; **c) citar** les seves principals funcions. {2 punts - 10 minuts}

Cas de referència 2 (extracte del cas IHOP. ^{*2*})

“...El lema d’IHOP és “Vingui amb fam, vagi’s content”. Però IHOP no coneix als seus clients tant com voldria ni sap què fer per a satisfer-los més. IHOP ha estat realitzant intenses recerques sobre tendències demogràfiques, patrons de despesa i preferències del client. No obstant això, d’acord amb Patrick Piccininno, vicepresident de tecnologia d’informació d’IHOP, la informació dels seus sistemes “no estava disponible d’una manera útil i fàcil d’accedir”. Cada divisió d’IHOP treballava amb una porció diferent de les dades del client. De fet, l’empresa utilitzava cinc sistemes diferents per a processar les dades de les vendes i no hi havia un mètode per a sincronitzar o fer depuració de dades. Piccininno no sabia si les franquícies independents estaven enfrontant els mateixos problemes o tendències. Clarament es notava a faltar una millora i millor coordinació dels processos de negoci...”

...Per a resoldre els seus problemes en relació a la gestió de les relacions amb els clients, IHOP es va inclinar per utilitzar el middleware Customer Data Hub de Oracle per a integrar les dades dels seus clients procedents de diversos sistemes heretats. Aquest middleware crea una sola visió dels clients per a tota l’empresa, de tal manera que cada punt de contacte amb el client mostra informació actual i consistent sense alterar els sistemes existents. Així mateix es van redissenyar alguns processos de negoci orientats a la relació amb els clients...”

^{*2*} (Laudon & Laudon, 2008, p. 370)

Laudon, Kenneth C; Laudon, Jane; *Sistemas de información gerencial. Administración de la empresa digital: Décima edición.* Pearson Educación, 2008, ISBN: 978-970-26-1191-2

- 4) L’extracte del cas IHOP (cas de referència 2) que es va treballar a classe descriu la solució adoptada per l’empresa per a resoldre els problemes en la gestió de les relacions amb els clients (àmbit CRM), que va ser posar “un pegat” amb un sistema addicional al conjunt heterogeni i mal coordinat d’aplicacions existents. Però aquesta pregunta no se centra exclusivament pel que fa als clients, sinó a la maduresa informàtica del sistema de IHOP, segons es dedueix clarament dels problemes descrits en els extractes del cas que heu llegit. Així doncs, com a professional informàtic expert en sistemes d’informació, es demana: **a) quin és el teu diagnòstic** sobre la maduresa del sistema d’informació (a nivell global) d’IHOP que es pot fer extrapolant la maduresa que mostra la part del sistema dirigida a les relacions amb el client?; **b) identificar** el tipus d’aplicació empresarial (de les estudiades en aquest curs) que IHOP necessita incorporar per a resoldre les seves necessitats a nivell de tota l’organització (tots els departaments) i que també sigui una base sòlida per a afegir altres sistemes complementaris, com per exemple podria ser un CRM; **c) definir i explicar** els principals objectius del tipus d’aplicació empresarial identificada; i **d) citar** les seves principals funcions {2,5 punts - 12 minuts}

- 5) I per acabar es demana un parell de definicions i contextualitzacions. En concret:: a) **Definir i contextualitzar** (en quin sistema encaixa) el concepte de “cadena d'aprovisionament”; i b) **Definir i contextualitzar** (en quin sistema encaixa) el concepte de “Datawarehouse” {2 punts - 7 minuts}