

Temps: 55 minuts

Publicació notes: 16 gener / Revisió: 17 gener / Publicació notes revisades: 20 gener.

Nom i cognoms:

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

Cas de referència 1 (extracte del cas *Coca-Cola FEMSA*. ^{*1*})

"...El procés d'implementació es va donar primerament en una fase de simulació a les plantes productores d'Argentina i el seu desenvolupament es va basar en un pronòstic de vendes amb més atenció a la prevenda i en arestes relatives al pla de distribució i d'implementació, amb definicions quant a l'inventari meta, inventari màxim, etc... ...La visibilitat en tot el procés, així com l'increment en el servei a clients interns i externs, ens van ajudar a millorar la nostra operació a cada zona logística..."

"...A fi de prevenir desproveïments o falles en l'operació logística, es van enfocar a la personalització per manca de lliurament dinàmic, el manteniment en el temps de distribució avançat i en consideracions sobre els inventaris màxims i la producció cíclica, sense violar les restriccions de capacitat ni les restriccions d'altres membres de la cadena d'aprovisionament, sent les integracions a nivell de procés i de sistemes acordades amb els agents externs un element clau..."

"...Com a conclusió, el representant de FEMSA va esmentar que, a data d'avui, hi ha alineació de la cadena de subministrament, automatització de tasques en cadenes de procés, competència de recursos a nivell global i creixement de pràctiques operatives..."

^{*1*} *Coca-Cola FEMSA. Tecnología para una operación más rentable* (<https://thelogisticsworld.com/historico/tecnologia-para-una-operacion-mas-rentable/>)

- 1) 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 objectius principals del tipus d'aplicació empresarial identificada; i **c) citar** les seves principals funcions. **{2 punts - 9 minuts}**

- 2) A classe s'ha treballat amb detall el cas Zara al fer el "Taller SCM". Es va presentar el cas Zara mitjançant el vídeo "Planeta Zara" i es va investigar sobre el cas, aprofundint en el tema de SCM com a objectiu central del taller. D'altra banda s'ha explicat el Model de les Forces de Porter, el qual permet fer una anàlisi del negoci i del seu entorn que serveixi com a punt de partida per entendre com els sistemes i tecnologies de la informació permeten millorar els processos de negocis i la competitivitat. Aprofitant el vostre coneixement del cas Zara, **es demana: a) un anàlisi basada en el model de les forces de Porter** que identifiqui els aspectes de negoci més significatius per a cada força, explicant quan sigui procedent, **com els sistemes i les tecnologies de la informació poden condicionar** (i en quin sentit) els aspectes de negoci identificats.
- {2 punts - 15 minuts}**

Cas de referència 2 (extracte adaptat del cas *Graybar*^{*2*})

"Graybar és una gran empresa líder en la distribució de productes elèctrics, de comunicacions i xarxes d'alta qualitat...

...Malgrat molts anys d'èxit, a *Graybar* li podria anar millor. Per exemple, no estava seguint les pràctiques recomanades per analitzar i entendre els seus clients. Aquestes pràctiques esdevenien essencials per als distribuïdors majoristes, així com per a les empreses detallistes. Per tradició, els distribuïdors han actuat com a intermediaris a les seves cadenes de subministrament però comencen a enfrontar una pressió dels clients respecte a l'ajust de preus. Els clients esperen una reducció en els terminis i millors serveis, però alhora es refusen a pagar els serveis addicionals. Com a resultat, s'estan estrenyent els marges de guany dels distribuïdors. Un estudi del problema d'ajust de preus dels distribuïdors realitzat per la *Texas A&M University* va convèncer *Graybar* d'adoptar una estratègia d'estratificació de clients, que permetés mesurar quant negoci fa un client amb una empresa (vendes), la rendibilitat d'aquest client a marges bruts, que tan lleial és el client a l'empresa, i quant costa donar servei a aquest client...

...el vicepresident de desenvolupament comercial de *Graybar* va començar un projecte per crear un model d'estratificació de clients orientat a les dades que recolzés els processos de l'àrea comercial i potenciés facilitar un valor més gran als clients. En el projecte hi va treballar un equip multifuncional amb membres representants de màrqueting, vendes, sistemes d'informació, i altres departaments més o menys afectats. Va consistir en el disseny i la instal·lació d'un nou sistema (ens referirem a ell com **sistema nou**) per a l'àrea comercial que oferia suport a les funcions operatives de l'àrea, així com un bon nivell d'analítica basada en un tauler de control capaç de mostrar dades sobre la classificació dels clients. En el detall mostrava a cada representant de vendes un "mapa" visual de tots els seus clients, concretant quants n'hi ha del tipus bàsic, d'oportunistes, de marginals, de fuga de servei, per ajudar aquest representant a assignar el seu temps i recursos. Quedava clar el valor que aportava cada client..."

...Per poder funcionar bé, el nou sistema va haver d'integrar-se amb el sistema base ja existent (ens referirem a ell com **sistema base**). Aquest s'encarregava de donar suport global a tots els processos de l'empresa, integrant totes les dades referides al dia a dia de tots els departaments. Pel que fa a les funcionalitats operatives que aportava el *sistema nou* la integració van connectar els processos i les estructures de dades amb les corresponents del *sistema base*, i pel que fa a la part analítica, es van identificar els camps de dades del *sistema base* que es requerien per a l'estratificació dels clients i definir consultes per extreure dades que fossin el punt de partida de l'estructura de dades del nou sistema. Als factors específics més importants per a l'anàlisi dels clients de *Graybar*, com els ingressos, el poder de compra dels clients i la penetració de la línia de productes, se'ls va haver d'assignar ponderacions sobre la base de les seves necessitats de negocis...

...Quan els venedors de *Graybar* rebien les dades d'estratificació dels clients durant la fase de prova del projecte, gairebé tots volien estratificar ràpidament els clients als seus mercats geogràfics específics i fer altres anàlisis en temps real. El nou sistema va fer possible manejar dades dels clients amb molt més detall i aprofitament que abans, així com va donar millor suport a les operacions de l'àrea comercial..."

^{*2*} (Laudon & Laudon, 2016, p. 368-369)

Laudon, Kenneth C; Laudon, Jane; *Sistemas de información gerencial: Decimocuarta edición*. Pearson Educación, 2016, ISBN: 9786073236966

- 3) En base al **cas de referència 2** i en relació amb el sistema identificat com a **sistema nou**, es demana: **a) identifica** el tipus d'aplicació empresarial (de les estudiades en aquest curs) que s'adapta millor amb el que descriu el text; **b) defineix** i explica els objectius principals del tipus d'aplicació empresarial identificada; **c) cita i explica** breument les seves funcions principals. **{2 punts - 13 minuts}**

- 4) També en base al cas de referència 2 i en relació amb el sistema identificat com a sistema base, es demana: **a) identifica** el tipus *d'aplicació empresarial* (de les estudiades en aquest curs) que s'adapta millor amb el que descriu el text; **b) defineix i explica** els objectius principals del tipus d'aplicació empresarial identificada; **c) cita i explica** breument els seus principals mòduls/funcions. **{2 punts - 9 minuts}**

Cas de referència 3 (adaptació del cas *Canadian Tire*^{*3*})

"...*Canadian Tire* ven molt més que pneumàtics. El grup empresarial està integrat per cinc companyies interrelacionades que comprenen punts de venda de petroli, serveis financers i punts de vendaminoristes de productes automotrius, esportius, d'oci, per a la llar i roba. Una companyia d'aquesta grandària necessita formes eficients i efectives de comunicar-se amb la seva força de treball i els seus concessionaris, a més de que ha de facilitar-los informació actualitzada per a dur a terme les seves operacions comercials...

...El sistema aportava una espècie de portal per a concessionaris que centralitzava la gestió en línia de documents sobre la informació per a la configuració de mercaderia, alertes, millors practiques, resolució de problemes, etc... ...El servei va millorar pel fet que els concessionaris ja no havien de furgar entre tots els papers dins de les gruixudes carpetes de productes. Ara els manuals dels productes estan en línia i els concessionaris poden trobar de manera automàtica la informació precisa i actualitzada...

...El nou sistema posat a disposició dels empleats feia fàcil buscar informació. Aporta una opció per a congelar contingut específic, com els documents de recursos humans, de manera que només el personal autoritzat pugui publicar modificacions. *Canadian Tire* va classificar més de 30.000 documents. Els empleats ja no han de navegar per a localitzar un document, ja que la tecnologia *Enterprise Search de SharePoint* els permet buscar documents amb només escriure les seves consultes i proveeix més informació actualitzada a l'instant per a la presa de decisions....

...Ara els documents s'actualitzen de manera automàtica, depenent de qui hagi revisat cadascun d'aquests documents i de l'última data d'accés. Aquesta informació ajuda a la gerència de *Canadian Tire* a identificar i eliminar el material obsolet amb data de caducitat, amb la qual cosa es redueix encara més el temps requerit per a trobar informació..."

^{*3*} (*Laudon & Laudon, 2012, p. 415*)

Laudon, Kenneth C; Laudon, Jane; Sistemas de información gerencial: Decimosegunda edición. Pearson Educación, 2012, ISBN: 978-607-32-0949-6

- 5) En base al cas de referència 3, **a) identifica** el tipus d'aplicació empresarial (de les estudiades en aquest curs) que s'adapta millor amb el que descriu el text; **b) defineix i explica** els objectius principals del tipus d'aplicació empresarial identificada; i **c) citar i explicar** breument els seus principals mòduls/funcions (més enllà del que aporta el sistema descrit en el cas de referència 3). **{2 punts - 9 minuts}**