

ESTUDOS DE CASO DE FUNDAMENTOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

NOME: GUILHERME BRANDÃO MURUSSI

RU: 4159376

ESTUDO DE CASO 1 - GIANTS

Questões

- 1 No sistema de vendas de ingressos do San Francisco Giants quais dados brutos poderiam ser considerados como dados de entrada? O que poderia ser considerado como a saída do sistema

Texto resposta:

Os dados de entrada seriam: número de assentos disponibilizados, importância do jogo para o time e a liga, caso seja uma final, ou um jogo contra rival e o número de ingressos vendidos até o fim do período de vendas para que o preço dele seja flexível de acordo com a demanda. A saída seria o preço e o número disponível até então.

- 2 Se estivesse começando a criar o site para o San Francisco Giants, quais questões humanas, organizacionais e tecnológicas seriam esperado encontrar?

Texto resposta: Questões humanas: acessibilidade, criando um ambiente virtual inclusivo a todos. Ter uma central de atendimento para tirar dúvidas, além de um FAQ padrão.

Questões organizacionais: desenvolver páginas web com design inteligente para que seja mais fácil de se obter a informação desejada pelo usuário, focando em como melhorar a experiência dele. Focar em ser sucinto, ou explicativo para o usuário apenas quando necessário, para evitar frustração de usuários. Criar um ambiente de revenda de ingressos para aqueles que não poderão comparecer.

Questão tecnológica: configurar o site para uso confortável e bem pensado tanto no mobile, quanto no desktop, para que não ocorra falhas ao utilizar em dispositivos diferentes. Fazer melhor otimização dos recursos da página da web, para que os processos não sejam tão demorados e que o conteúdo seja melhor apresentado nos aparelhos.

- 3 Considerando o método de 4 passos para a resolução de problemas e com base no texto, identifique os problemas que o Giants resolveu com o uso da Tecnologia da Informação.



Texto resposta: Problemas: falta de precisão e até detalhes na performance dos jogadores para melhorar desempenho nos treinos, vendas de ingressos para os jogos, espaços vazios de ingressos comprados (acarretando na perda de dinheiro de vendas dentro do estádio), falta de comunicação em mídia social por torcedores.

Propostas de solução: utilização de tecnologia de sistemas de vídeo para obter informações a respeito dos jogadores, internet wifi, site para revendas de ingresso, analisar vendas de acordo com as temporadas e comparar jogos que tiveram mais ingressos vendidos com aqueles que não obtiveram tantas vendas, afim de achar o porquê do fenômeno.

Avaliação das propostas e escolha de solução: utilizar o sistema Fieldf/x, criar ambientes com internet wifi (como coffeeshops), criar um ambiente virtual de revenda de ingressos, flexibilizar o preço dos ingressos de acordo com a demanda.

- 4 Quais os objetivos organizacionais alcançados pelo Giants com a utilização dos sistemas de informação citados no texto ?

Texto resposta: Elevar ao máximo a experiência do GIANTS como time e organização, afim de evitar perdas desnecessárias no setor de vendas, melhorar o desempenho dos jogadores, melhorar o ambiente para os torcedores tanto no estádio, quanto fora dele, fomentando o ambiente virtual para os fanáticos pelo GIANTS, além de aumentar a presença do nome do time em plataformas online.

ESTUDO DE CASO 2 – CASO DA UPS

Questões

1. Quais são as entradas, os processamentos e as saídas no sistema de rastreamento de pacotes da UPS?

Entrada: A etiqueta de código de barras do pacote, contendo informações detalhadas do remetente, o destino e data de entrega.

Processamento: sensores nos veículos de entrega como software de apoio ao motorista, assim fornecendo dados da rota atual para empresa monitorar e fornecer dados atualizados da situação do pacote.

Saída: Entregas velozes, com atualização em tempo real e confiabilidade, além de transparência de todos os processos para os clientes. Também contando com atendimento online para clientes rastrear as entregas, verificar rotas, calcular taxas de expedição, imprimir as etiquetas e mudar a data da retirada da encomenda.

2. Quais tecnologias são utilizadas pela UPS? Como essas tecnologias estão relacionadas à estratégia de negócios da empresa?

A Coleta de Informações das Entregas (DIAD- Delivery Information Acquisition Device), dispositivos móveis, rede de computadores integrados na empresa, banco de dados, aplicativos para smartphones, sites com funções de habilitar ferramentas ao usuário e um sistema de gerência de pedidos pós-vendas, a UPS Supply Chain Solutions. Todas essas tecnologias são implementadas de forma harmônica com o a mesma finalidade: gerar informação que pode ser trabalhada em tempo real de acordo com suas finalidades. Toda essa informação consegue ser processada e organizada criando diversos campos de ação para UPS.

3. Quais objetivos organizacionais estratégicos são visados pelos sistemas de informação da UPS?

O slogan inicial da empresa já fala por si quando se trata de seus objetivos, “o melhor serviço e o preço mais baixo” reafirma muito a ideia da UPS nos dias atuais. Todos os recursos organizacionais da empresa criam uma base muito potente para diminuir seus custos e fornecer suprimentos para diversas áreas do mercado. Com essa base muito sólida de informação, a empresa consegue trabalhar em mais localidades, expandindo o tamanho territorial da área de atuação e cobrando um valor mais acessível dentro do mercado, para que faça sentido a escolher a UPS e não outro fornecedor.

4. O que aconteceria se os sistemas de informação da UPS se não estivessem disponíveis?

A empresa teria uma escala menor de área de atuação, tendo um rendimento menor, não teria o espaço que tem no mercado atual, não forneceria servidores, ou qualquer tipo de serviço de logística. Basicamente não seria o grande monopólio de informações que é hoje.

ESTUDO DE CASO 3 – CASO DA ANÁLISE DE SEGURANÇA

- Apresente um breve resumo dos argumentos a favor e contra a terceirização da segurança computacional para sua empresa

Texto resposta: A Favor da privatização de segurança computacional: você tem mais economia, conta com profissionais especializados no assunto, o serviço pode ser personalizado para se adequar às suas necessidades e você não precisa lidar com todo o sistema de segurança na sua empresa, um terceiro vai tomar conta de toda essa parte.

Contra a privatização: você contrata o serviço, mas não tem como saber o potencial de cada profissional, nenhum deles serão seus funcionários diretos. Você deixa parte da sua segurança na responsabilidade de outros e fica mais alheio ao assunto. Caso ocorra qualquer problema com a empresa terceirizada você sofre as consequências junto, seja um problema de hardware ou software.

- Selecione duas empresas que ofereçam esse tipo de serviço, comparando as empresas e seus serviços

Texto resposta: Enquanto Claranet possui uma vasta camada de proteções, indo até o fim das linhas de internet da empresa, não é um serviço que ajuda a treinar e capacitar melhor os funcionários de uma rede corporativa, enquanto a Hackersec além de uma boa camada, possui um guia para os clientes.

SERVIÇOS	CLARANET	HACKERSEC
TESTE DE RISCOS	SIM	SIM
SIEM	SIM	SIM
ENDPOINT SECURITY	SIM	NÃO
DEVSECOPS	SIM	NÃO
FIREWALL WEB	SIM	SIM
ANALISE DE VULNERABILIDADE	SIM	SIM

GUIA DE PROFISSIONAIS DA EMPRESA	NÃO	SIM
PROTEÇÃO 24HRS	SIM	SIM
TESTE COTINUO DE RISCOS	SIM	SIM

- Prepare uma apresentação eletrônica para a gerência, resumindo suas conclusões. Sua apresentação deverá indicar porque acredita que deveriam optar (ou não) pela terceirização da segurança computacional da empresa. Se você acredita que sua empresa deve terceirizar, a apresentação deve identificar quais serviços de terceirização escolheu e justificar sua decisão.

Resposta: De acordo com a importância, sendo ele a segurança computacional da empresa, a manutenção interna desse setor seria extremamente custosa para a organização e de acordo com o conhecimento sobre o assunto dentro da empresa, não haveria resultados positivos que valeriam o investimento. A contratação de profissionais adequados e a criação de toda uma rede de segurança única e exclusiva para a organização não entraria no orçamento da mesma. O mais correto seria optar pela terceirização desse setor de segurança computacional, afinal, com os serviços atuais de cibersegurança, podemos personalizar a segurança da empresa da forma mais adequada às nossas necessidades, evitando desperdício de investimento e recurso que seria inutilizado. Empresas que estão focadas em exercer essa função serão uma adição qualificada à empresa e nos deixarão livres para focar em assuntos mais pertinentes, evitando problemas futuros dentro da organização que teria de criar um novo setor focado somente na própria segurança. Alguns serviços de segurança que gostaria de terceirizar são análises de vulnerabilidades para que possamos ter uma melhor visão de erros de segurança que são cometidos internamente, proteção 24hrs para que nossos profissionais possam trabalhar seguros de que seus arquivos estão sendo protegidos com o devido valor de seus esforços e também o firewall web para que nossos computadores não fiquem sendo porta de acesso a ameaças web.

Aqui colocar os prints da apresentação e alguma explicação sucinta.

Atividade 2

APERFEIÇOANDO A TOMADA DE DECISÃO: UTILIZANDO SOFTWARE DE PLANILHA ELETRÔNICA PARA REALIZAR UMA AVALIAÇÃO DE RISCO DE SEGURANÇA.

Habilidades de software: fórmula de planilhas e gráficos

Habilidades organizacionais: avaliação de risco

Este projeto utiliza software de planilha eletrônica para calcular as perdas anuais estimadas causadas por diversas ameaças à segurança identificadas para uma pequena empresa.

A MP é uma pequena, porém renomada, fabricante de tintas do Alabama. A empresa possui rede que conecta várias de suas operações. Embora acredite que a segurança seja adequada, a recente implantação de um site tornou-se um convite a hackers. A administração solicitou, então, uma avaliação de risco, que identificou uma série de ameaças potenciais. Essas ameaças, as probabilidades associadas a elas e seus prejuízos médios são resumidos na tabela a seguir.

- Além dos riscos enumerados, você precisa identificar pelo menos três outras ameaças potenciais à MP, atribuir-lhes probabilidades e estimar uma faixa de prejuízo.

Texto resposta: 1- Spywares, keyloggers e worms. Para evitar mais problemas do time recomenda-se que use um bom antivírus nos computadores da empresa, além de medidas de autenticação de usuário e certificação digital.

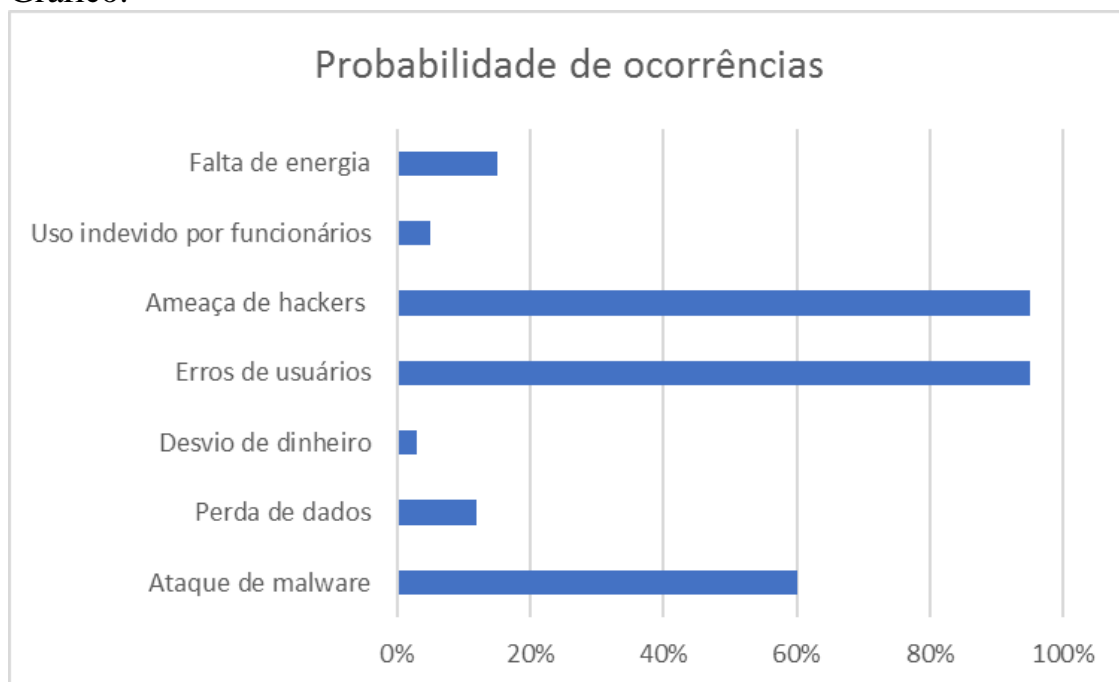
- Usando software de planilha e os dados da avaliação de risco, calcule o prejuízo anual esperado para cada risco.

RISCO	PREJUÍZO ANUAL
ATAQUE DE MALWARE	\$ 45.000
PERDA DE DADOS	\$ 8.400
DESVIO DE DINHEIRO	\$ 900,00
ERROS DE USUÁRIO	\$ 23.750
AMEAÇAS DE HACKERS	\$ 85.500
USO INDEVIDO POR FUNCIONÁRIOS	\$ 250
FALTA DE ENERGIA	\$ 45.000

- Apresente suas conclusões na forma de gráfico. Quais pontos de controle estão mais vulneráveis? Quais recomendações você faria à MP? Prepare um relatório por escrito que resuma suas conclusões e recomendações.

Texto resposta: De acordo com o gráfico fica bem visível que as maiores ameaças para a empresa são de hackers, erros de usuários e ataques de malware. Para que essas ameaças sejam controladas e as ocorrências diminuam sugiro a obtenção de um serviço de proteção com firewall para ter melhor controle de acesso interno, diminuindo a chance de malwares. Investimento em melhor na interface de usuário, contando com guias para que os mesmos possam se achar dentro da interface web, evitando com que mais erros ocorram. Além da troca de senhas com frequência para evitar hackers, mas senhas fortes, nada de senhas padrão como “PADRÃO123”, afim de dificultar a entrada de pessoas suspeitas no sistema.

Gráfico:



TAREFA 4 – MOCK UP DO APP COM DRAW IO

COLOCAR OS PRINTS DAS TELAS FEITAS NO DRAW IO e alguma explicação em texto. Pode, também, colocar algum diagrama de fluxo e/ou alguma informação a mais para quem for ler entender a sequência das telas.

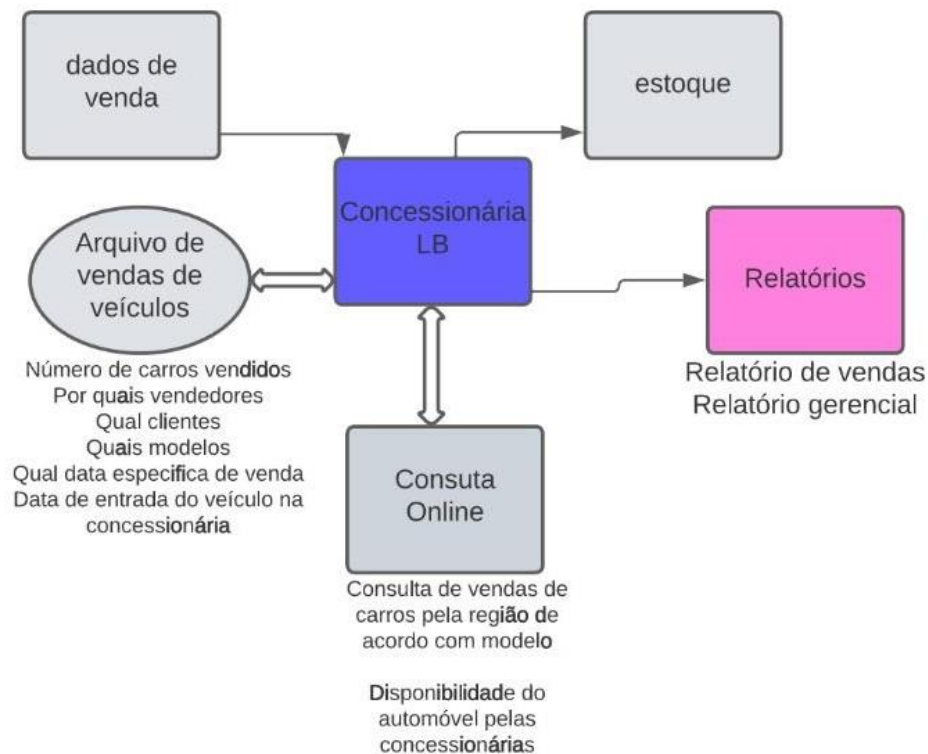
Bom, professor. Eu particularmente tenho bastante orgulho desse projetinho, por mais besta que pareça. Criei basicamente um aplicativo para assistir cartoons/animes/desenhos no seu dispositivo móvel. Conta com uma tela de cadastro inicial padrão (coloquei carinhosamente o professor Osmar como exemplo.).

No app teria um caixa de pesquisa logo no topo para que você possa buscar a obra desejada, mas também uma grade de variedade para que possa conhecer algo novo. Ao clicar no título desejado você teria uma tela com sinopse, imagem e avaliação do título e a lista de episódios. Então após escolher um episódio abriria a aba com o player e título do episódio por extenso.

O nome dado ao app é “Anima Space”, escolhi as cores preto/rosa para o app pois são duas cores que gosto muito, nada em especial. (Além de gostar do grupo de KPOP BlackPink).



TAREFA 5 – DIAGRAMA SISTÊMICO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO



TAREFA 6 – BLOG DE DIVULGAÇÃO

LINK PARA MEU BLOG: <https://taylormidcampaign.blogspot.com/>

COMENTÁRIOS: Foi a experiência mais engraçada que tive no curso, pois estou divulgando um álbum que será lançado de uma artista que gosto muito. Quis fazer com que tivesse a mesma “pegada” visual da Taylor, tendo bastante classe. Ao mesmo tempo foi estranho escrever de maneira a instigar o público a ficar entusiasmado com o projeto da cantora. O nome do blog é “Taylor Midnights Campaign” para referenciar a artista e o nome do álbum que estou divulgando, o “Midnights”. O campaign foi apenas para colocar mais frufu no nome, mas com o significado em português fica bem claro a missão do blog. Enfim, foi muito divertido! TL;DR: O Blog conta com postagens para criar “hype” e divulgar o projeto de Taylor Swift.