



RESPOSTAS AULAS PRÁTICAS

AULA 7



Profª Mª Vívian Ariane Barausse de Moura

PERGUNTAS SOBRE O ESTUDO DE CASO

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

Espera-se que o aluno compreenda que o início da entrada de dados, ocorre a partir da “etiqueta inteligente” em que o usuário tem acesso e cria a partir do aplicativo fornecido pela UPS ou pelo site. Essas informações são transmitidas para a rede de computadores antes mesmo de o pacote ser recolhido.

O processamento ocorre a partir dos softwares com as informações inseridas e por meio do DIAD, que registra todas as informações pertinentes a entrega.

A saída efetiva é quando o pacote chega ao seu destino final com a possibilidade de acompanhar as informações sobre a entrega das encomendas. (esse acompanhamento ocorre no processamento com as informações pertinentes ao DIAD)

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

Por tecnologias espera-se que o aluno compreenda as relações de hardware e software do estudo de caso, sendo descritos abaixo por ordem em que foram citados no estudo de caso

- Software especial da UPS para etiquetas**
- Site da empresa**
- Rede de computadores da UPS**
- Software que cria as rotas de entrega**
- Sensores nos seus veículos**
- Dispositivo de Coleta de Informações das Entregas (DIAD)**
- Aplicativo móvel e um site web móvel para o serviço de atendimento ao cliente.**
- Sistema de gerenciamento**

Espera-se que o aluno perceba a eficiência nos serviços tanto em nível pessoal como organizacional. As tecnologias citadas tornaram o

serviço disponibilizado pela empresa eficiente em todo o processo. Desde o atendimento aos clientes com postagens, até as grandes organizações.

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

Nesta questão espera-se que o aluno relacione o lema da UPS desde a sua criação, “o melhor serviço e o preço mais baixo”, aliando ao fato dos altos investimentos realizados para manter o alto nível de serviços ao cliente mantendo os custos baixos e otimizando suas operações gerais. Além da questão da expansão dos seus negócios ao aumentar a disponibilidade dos serviços visando satisfazer as necessidades das organizações.

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

Está em específico é uma questão pessoal da qual o aluno vai responder com base nos seus conhecimentos prévios, mas esperasse que a partir do conteúdo ministrado na disciplina o aluno perceba que sem os sistemas de informação a UPS não estaria no patamar que está, pois não seria possível a realização dos serviços da forma com a qual ocorrem.

REFERÊNCIAS

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. Sistemas de informação gerenciais. 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014.