Leia a Seção interativa do livro de Loudon & Loudon na página 17 e discuta as seguintes questões:

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

•Quais as tecnologias são ultilizadas pela UPS?

•Como essas tecnologias estão relacionadas ao modelo de negócios e aos objetivos da empresa?

•Que problemas os sistemas de informações da UPS resolvem?

•O que aconteceria se esses sistemas não estivessem disponíveis?

-> Respostas

1º) Processo de entrada :

Os motoristas usam um computador portátil chamado Delivery Information Acquisition Device (Dispositivo de Aquisição da Informação de Entrada (DIAD), coletam automaticamente as assinaturas dos clientes junto com o formulário de entrega e a informação de hora do cartão.

Processamento:

A informação de localização da encomenda é transmitida à rede de computadores da UPS para ser armazenada e processada em seu computador central através de um dispositivo existente no caminhão. De lá, as informações podem ser acessadas mundialmente.

Saída do sistema:

Com o leitor de código de barra a encomenda é localizada e então alimenta o computador central com a informação.

Os representantes podem conferir a situação de qualquer encomenda, e podem responder imediatamente às perguntas dos clientes.

Os clientes da UPS também podem ter acesso diretamente a essa informação de seus próprios computadores, usando a internet.

2º) -> Celular

-> Dispositivo de aquisição de informações de entrega (DIAD)

->Internet (Website)

3º) Elas estão relacionadas pelo simples fato de ser ágil em todas as etapas, tendo inicio quando o cliente solicita o serviço da UPS pela WEB, traçando assim uma maior comunicação ao cliente e maior segurança na entrega.

4º) Problemas de logística. Haveria mais custos e piora na qualidade do serviço.

5º) Se as tecnologias não estivessem disponíveis a UPS não teria a mesma agilidade nas operações, O consumidor não participaria do acompanhamento e entrega e não teria o acesso as informações.