

Estudo de casos UPS - Mateus Schineider e Paulo Ricardo

Destaque quais problemas a UPS tentou resolver, primeiramente para seus clientes e depois para si mesma.

Para seus clientes:

1. **Entrega Eficiente e Rastreamento:** A UPS focou em entregar encomendas de forma boa e no prazo, usando um sistema que deixa os clientes verem onde estão suas encomendas a qualquer momento. Isso ajuda a dar confiança aos clientes sobre o progresso da entrega.
2. **Facilidade de Uso:** A UPS oferece aos clientes a facilidade de criar suas próprias etiquetas de envio por meio de um software especial. Isso eliminou a necessidade de interações complexas ou morosas, permitindo que os clientes preparassem suas encomendas para envio de maneira rápida e simples.
3. **Acesso à Informação:** Ao disponibilizar informações de rastreamento e entrega por meio de seu site, a UPS deu aos clientes acesso direto às atualizações e informações sobre suas encomendas. Isso reduziu a incerteza e forneceu aos clientes informações precisas sobre o progresso de suas entregas.
4. **Integração em Sites de Empresas:** A UPS dá ferramentas para empresas colocarem rastreamento e cálculos de custo de envio em seus sites. Isso ajuda empresas como a Cisco Systems a usar serviços da UPS em suas operações e acompanhar as encomendas de forma mais fácil.

Para si mesma:

1. **Eficiência Operacional:** A UPS gastou muito em tecnologia avançada para melhorar suas operações internas. Ela usou programas de computador especiais para criar rotas de entrega mais curtas e econômicas para seus motoristas, o que economizou muito combustível.
2. **Redução de Custos:** A UPS trabalhou para gastar menos dinheiro enquanto ainda cuidava bem dos clientes. Ela investiu em tecnologia e jeitos inteligentes

de escolher caminhos que fizeram a empresa economizar muitos milhões de dólares em combustível e outras despesas.

3. **Gestão de Estoques e Depósitos:** A UPS trabalhou junto com a Servalite para melhorar a forma como cuidam das coisas que vendem e para enviar mais rápido. Isso ajudou os clientes e também fez a UPS gastar menos dinheiro para manter suas coisas nos depósitos.
4. **Diversificação de Serviços:** A UPS ampliou o que faz, indo além de só entregar pacotes, e criou algo chamado UPS Supply Chain Solutions. Isso deixou a empresa usar seu conhecimento em organizar coisas para ajudar outras empresas também, ganhando mais dinheiro dessa forma.

Quais sistemas de informação auxiliaram a UPS?

Sistema de Rastreamento e Monitoramento: A UPS empregou um sistema avançado de rastreamento e monitoramento que permitia aos clientes e à empresa acompanhar o status das encomendas em tempo real. Isso envolveu a captura de informações de expedição por meio de leitores de código de barras em vários pontos da rota, transmitindo esses dados para um computador central que possibilita o rastreamento ao longo de todo o processo de entrega.

Software de Roteamento e Planejamento de Rotas: Para otimizar suas operações de entrega, a UPS utilizou software especializado para criar rotas eficientes para seus motoristas. Isso levou em consideração diversos fatores, como tráfego, condições climáticas e localização das paradas, permitindo a economia de milhões de milhas percorridas e o uso mais eficiente de combustível.

Delivery Information Acquisition Device (DIAD): Esse dispositivo de mão era utilizado pelos motoristas da UPS para acessar informações de rotas, registrar informações de entrega, coletar assinaturas dos clientes e se conectar à rede de dados da empresa. O DIAD permitia uma comunicação em tempo real e uma atualização imediata das informações de entrega.

Sistema de Gestão de Pedidos na Web: Em 2009, a UPS lançou um sistema de gestão de pedidos baseado na Web que permitia a empresas globais gerenciarem

ordens de serviço e reabastecimento de estoque crítico. Esse sistema facilitou a avaliação de problemas, a determinação da melhor rota para atender às necessidades dos clientes, a realização de pedidos online e o rastreamento de peças desde o depósito até o usuário final.

Esses sistemas de informação permitiram à UPS otimizar suas operações, melhorar a experiência do cliente, oferecer serviços diversificados e manter uma vantagem competitiva na indústria de distribuição e logística.

