

Nome:

Nº Aluno:

Cenário 1

A *Integrated Systems* é uma das maiores empresas da região do Vale do Ave a actuar na área das Tecnologias de Informação e possui mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento, instalação e implementação de sistemas de informação especialmente vocacionados para o mercado empresarial (em particular, parametrização de ERP Primavera na área têxtil). Esta empresa apresenta uma estrutura sólida, oferecendo aos seus clientes elevadas garantias de credibilidade e continuidade, sendo PME Líder desde 2010. Para além disso, nos anos de 2014 e 2019, foi distinguida pelo IAPMEI e parceiros como PME Excelência.

Ao longo da sua atividade, a *Integrated Systems* foi adquirindo experiência e know-how na elaboração de soluções para várias áreas de negócio, com o objetivo de otimizar e rentabilizar o investimento de cada cliente. Destaca-se pela sua elevada experiência em implementações na área da Indústria, mas o seu portefólio de clientes não fica limitado à indústria têxtil, abrangendo empresas de outras áreas, tais como: construção civil, ramo alimentar, outras indústrias, comércio, instituições de ensino e instituições de solidariedade social.

1. Após a realização de uma análise SWOT à *integrated Solutions* foi verificado que alguns dos seus pontos fracos eram: “Tempo de resposta demorado no serviço de suporte” e “Gestão de projecto com problemas de desempenho”. Explique como é que estes resultados poderão influenciar o estudo da cadeia de valor dessa mesma organização.

-
- This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

- [illegible]

- [illegible]

5. Sabendo que entre os factores críticos de sucesso da empresa constavam “Aumentar o leque de ofertas a outras indústrias”, “Criar um relacionamento mais estreito com os clientes” e “Reduzir número de reclamações” e tendo também como base a informação da pergunta 1, desenhe uma possível Matriz de McFarlan para responder às necessidades da empresa *Integrated Solutions*, justificando as suas opções.

6. Comente a seguinte afirmação: “A técnica de Return on Investment permite especificar de forma precisa o ganho que uma organização pode obter através da aquisição de um CRM”.

7. Comente a seguinte afirmação: “É útil complementar os dados de um sistema de informação que realize o cálculo das métricas a analisar num Balanced Scorecard, com documentos em papel que possuam um histórico relevante para o cenário em estudo.”

8. Tendo em consideração a informação prestada na pergunta 1 e 5 acerca da empresa, identifique métricas (e as respectivas dimensões) que devam ser usadas no Balanced Scorecard da empresa. Especifique também a forma como esta ferramenta deve ser utilizada pela gestão de topo.

9. Explique o porquê de as aplicações localizadas no quadrante estratégico da matriz de McFarlan estarem associadas a técnicas de desenvolvimento rápido.

10. Explique como a matriz de McFarlan poderá contribuir para uma análise que altere uma análise SWOT prévia. Concretize com um exemplo.
