**Sistemas de Informação – Estudo de caso 001 - UPS**

1)

Entradas:

* Informações das encomendas coletadas pelos motoristas usando o dispositivo DIAD.

Processamentos:

* Os motoristas registram detalhes das encomendas no DIAD e o conectam ao adaptador no caminhão, que transmite as informações.
* A informação de rastreamento é enviada para a rede de computadores da UPS, onde é armazenada e processada.
* Um leitor de código de barras verifica as informações de expedição ao longo da rota e as envia para o computador central.
* O serviço de atendimento ao cliente verifica o status das encomendas e responde às perguntas dos clientes.

Saídas:

* Monitoramento das encomendas durante todo o processo de entrega.
* Recibos de entrega para os clientes.
* Acesso às informações de rastreamento pelo site da UPS.
* Possibilidade de rastrear encomendas, verificar rotas, calcular taxas de expedição e agendar retiradas pelo site da UPS.
* Ferramentas para clientes incorporarem funções da UPS em seus próprios sites.
* Serviço UPS Document Exchange para entrega eletrônica de documentos com segurança.
* Serviços padronizados oferecidos pela UPS e-Logistics para empresas de Internet.

2)

* A UPS utiliza as seguintes tecnologias:
* DIAD: Um computador de mão usado pelos motoristas para registrar informações sobre as encomendas.
* Leitor de código de barras: Verifica informações de expedição nos rótulos dos pacotes ao longo da rota de entrega.
* Rede de telefones celulares: Permite a transmissão de informações entre os motoristas e a UPS.
* Computadores centrais: Localizados em diferentes locais, armazenam e processam as informações de rastreamento das encomendas.
* Site da UPS: Permite que os clientes acessem informações, rastreiem encomendas e realizem transações relacionadas.

Além disso, a UPS investe em tecnologia de informação avançada para melhorar o atendimento ao cliente e simplificar suas operações.

3)

As tecnologias mencionadas no texto estão diretamente relacionadas à estratégia de negócios da UPS, pois a empresa utiliza essas tecnologias para aprimorar seu atendimento ao cliente, manter os custos baixos e simplificar suas operações. Aqui estão algumas conexões entre as tecnologias e a estratégia de negócios da UPS:

1. DIAD e leitor de código de barras: Essas tecnologias permitem que os motoristas registrem e verifiquem informações sobre as encomendas de forma rápida e precisa. Isso contribui para o objetivo de fornecer o "melhor serviço" prometido pela UPS, garantindo a precisão e a eficiência na entrega.
2. Rede de telefones celulares e computadores centrais: Essas tecnologias permitem a transmissão e o processamento de informações de rastreamento das encomendas. Isso ajuda a UPS a monitorar as encomendas durante todo o processo de entrega, oferecer informações atualizadas aos clientes e responder às suas perguntas. Essa transparência e comunicação eficiente reforçam a reputação da UPS como líder em serviços de entrega confiáveis.
3. Site da UPS e ferramentas de integração: O site da UPS oferece aos clientes a conveniência de rastrear encomendas, verificar rotas de entrega, calcular taxas de expedição e agendar retiradas. Além disso, as ferramentas de integração permitem que parceiros comerciais incorporem funcionalidades da UPS em seus próprios sites, simplificando o processo de envio e acompanhamento de encomendas. Isso melhora a experiência do cliente e facilita as transações comerciais.

Ao investir em tecnologia e sistemas, a UPS busca otimizar suas operações, melhorar a satisfação do cliente e manter-se competitiva no mercado de entrega de encomendas. Essas tecnologias são estrategicamente selecionadas e aplicadas para atender às necessidades do negócio e aos requisitos dos clientes, fortalecendo a posição de liderança da UPS no setor.

4)

Se as tecnologias mencionadas no texto não fossem implementadas, a UPS enfrentaria várias consequências:

1. Menor eficiência operacional: As tecnologias, como o DIAD e o leitor de código de barras, desempenham um papel crucial na agilidade e precisão das operações de entrega da UPS. Sem essas tecnologias, os processos seriam mais lentos, propensos a erros e menos eficientes, resultando em atrasos nas entregas e possíveis insatisfações dos clientes.
2. Falta de visibilidade e rastreamento: O sistema automatizado de rastreamento da UPS permite que os clientes e a empresa acompanhem o status das encomendas em tempo real. Sem essa tecnologia, a UPS não teria a capacidade de monitorar as encomendas ao longo do processo de entrega, resultando em falta de visibilidade e transparência para os clientes e para a própria empresa.
3. Experiência do cliente prejudicada: O site da UPS e as ferramentas de integração oferecem aos clientes facilidades, como rastreamento de encomendas, cálculo de custos e agendamento de retiradas. Sem essas tecnologias, os clientes teriam que recorrer a métodos menos convenientes e eficientes para acessar essas informações, o que poderia resultar em uma experiência do cliente prejudicada.
4. Maior probabilidade de erros e problemas de comunicação: As tecnologias utilizadas pela UPS são projetadas para automatizar processos, melhorar a precisão dos registros e facilitar a comunicação entre os motoristas, o serviço de atendimento ao cliente e os clientes. Sem essas tecnologias, haveria uma maior probabilidade de erros de registro, dificuldades na comunicação e falta de dados atualizados, o que poderia levar a problemas operacionais e insatisfação dos clientes.

Portanto, a implementação dessas tecnologias é crucial para a eficiência, confiabilidade e qualidade dos serviços prestados pela UPS. Elas desempenham um papel fundamental na manutenção da liderança da empresa no setor de distribuição de encomendas e no cumprimento de suas promessas de melhor serviço e atendimento ao cliente.