

Tecnologia da Informação – Avaliação Continuada 1

Texto de apoio para o questionário da AC1 disponível no Moodle

Case 1 – Wal-Mart promove adoção do RFID.

A Wal-Mart informou aos seus mais de 100 fornecedores que eles precisarão ter sistemas de identificação de radiofrequência [RFID] em uso para acompanhar os pallets de mercadorias por meio da cadeia de fornecimento em 25 de janeiro de 2005. Os sistemas RFID consiste em etiquetas RFID em pallets e leitores RFID. As etiquetas RFID são pequenos dispositivos sem fio que transmitem informações [muito mais informações que os códigos de barra oferecem] sobre os pallets para o leitor. A RFID possui diversas vantagens sobre os códigos de barra, principalmente por poder ser lido sem ter uma linha de visão de um item, tornando mais fácil obter leitores automatizados e fazer isso em grandes quantidades, em vez de um a um. O objetivo geral do uso da RFID é obter visibilidade e precisão por meio de toda a cadeia de fornecimento da Wal-Mart.

Os analistas do setor preveem que a RFID será adotada mais rapidamente do que aconteceu com os leitores de código de barras no final da década de 1970. Um motivo é que a Wal-Mart não é a única grande empresa que apoia o uso de RFID. Além de muitas outras empresas, o governo dos Estados Unidos está dando suporte ao desenvolvimento do RFID porque vê aplicações para segurança da nação [a Malásia já usa etiquetas RFID em seus passaportes] e também para os militares. Em segundo lugar, para muitos itens de alto valor, os custos do RFID são razoáveis hoje, e deverão cair, tornando seu uso possível para itens de menor valor no futuro. Terceiro, outros revendedores estão planejando acompanhar em breve, pois temem que o Wal-Mart ganhará uma vantagem de custo significativa. Por exemplo a Gillette planeja empregar etiquetas RFID para ajudar a empresa a manter seus produtos nas prateleiras quando e onde os clientes quiserem. Nos Estados Unidos, quase US\$70 bilhões são perdidos no setor de revenda devido a produtos não encontrados nas prateleiras ou perdas na cadeia de fornecimento.

RFID também oferece a vantagem de colocar automaticamente, não apenas informações de produtos, mas também temperatura, umidade e choques com produtos no decorrer da remessa. Todavia existem algumas desvantagens: as leitoras não são rápidas o suficiente; e existem problemas com integração, erros de leitura e até mesmo motoristas de empilhadeiras derrubando leitoras.

Com base no case acima e em relação a solução de TI proposta, descreva:

- A justificativa [1,5 ponto];
- O Objetivo [0,5 ponto];
- Os requisitos de desenvolvimento da solução [1 ponto];
- As premissas e restrições [2 pontos]

Case 2 – Pousada & SPA Primavera

Com mais de 20 anos atuando na Serra dos Papagaios, a pousada e spa primavera consolidou seu nome através da qualidade dos serviços e principalmente do seu atendimento, sempre prezando o bem-estar do cliente e utilizando produtos de altíssima qualidade.

Além de uma excelente hospedagem, a pousada oferece restaurante, spa, espaço para yoga e meditação, piscinas e cachoeiras. Mas o grande diferencial é sua vinícola que produz vinhos especiais, proporcionando visitas guiadas e eventos de degustação.

O local cresceu muito nos últimos anos tanto fisicamente como em serviços oferecidos, mas está cada vez mais difícil gerenciar a pousada pois todos seus controles são feitos manualmente e em "papel". O dono da pousada vem reclamando da dificuldade de controlar as reservas para a pousada, spa e visitas a vinícola; do fluxo de compras e desperdício de alimentos, gastos em geral, definição de turnos dos funcionários, mas principalmente, a demora no check-in e check-out dos hóspedes e clientes. A integração e comunicação entre a recepção e os outros setores é bastante confusa, principalmente em momentos de check-out gerando prejuízos a todos.

A Bizz, empresa de consultoria especializada em tecnologia da informação, analisando todo o contexto da situação propôs então uma solução: implantação de um sistema informatizado de gestão hoteleira e controle para todo o restaurante, promovendo a transformação digital dos processos atuais da pousada - sair do manual para o digital, melhorar a comunicação entre os setores e agilizar o fechamento de contas. Com a implantação deste sistema é estimado um tempo médio de redução de 40 minutos no fechamento e melhor assertividade do valor final consumido.

Como o local não possui um servidor [computador para instalação do software da Bizz], foi combinado que o sistema ficará hospedado na "nuvem" da AWS [Amazon Web Services]. Consequentemente, a pousada precisará possuir um link de internet de no mínimo 500Mb para poder trafegar as informações. E claro, a aplicação deverá ser do tipo "Web". Após reunião com o dono da pousada, ficou combinado que o sistema precisará possuir um módulo para cadastro de clientes, mapa de ocupação, estoque e compras, restaurante, governança e manutenção, financeiro e encerramento de conta, função backup e relatórios gerenciais. Foi combinado também que os computadores e tablets espalhados pelos setores seriam de responsabilidade da pousada. Além disso a Bizz disponibilizará um vídeo de treinamento para todos os funcionários, e acompanhará durante 1 semana de trabalho os funcionários da pousada para devidas orientações. Foi solicitado também pelo dono da pousada, a criação de um módulo de pesquisa de satisfação, para melhoria contínua de serviços prestados ao cliente.

Com base no case acima e em relação a solução de TI proposta, descreva:

- A justificativa [0,5 ponto];
- O Objetivo [0,5 ponto];
- Os itens que farão parte do Backlog de desenvolvimento da solução [mínimo de 6] [2 pontos];
- As premissas e restrições [2 pontos]

ATENÇÃO: As respostas destas questões deverão ser registradas no questionário desta avaliação disponível no Moodle.