

Exercício 03 - Estudo de Caso UPS

Laís Saloum Deghaide, nUSP: 11369767

1. Entradas: assinatura dos clientes coletadas através do DIAD, Delivery Information Acquisition Device, além de informações sobre retirada e entrega de encomendas e o cartão de ponto.

Processamentos: a informação de rastreamento da encomenda é transmitida à rede de computadores da UPS para armazenagem e processamento pelos computadores centrais da empresa. A informação pode ser rastreada por cliente, motorista, data e outros critérios para garantir a eficiência na entrega das encomendas.

O sistema também pode gerar respostas impressas para eventuais dúvidas dos clientes.

Saídas: rastreamento do pedido em rota, relatórios sobre a situação da encomenda.

2. O DIAD (computador de mão), celular, computador central da UPS, software de rastreamento de entregas, calculadora de taxas de entrega e redes sem fio de comunicação. Essas tecnologias estão relacionadas com a estratégia da empresa por agilizarem todas as etapas do processo da empresa, desde a solicitação de serviço da UPS pela web até a captura automática de assinaturas dos clientes com o DIAD.
3. Se essas tecnologias não estivessem disponíveis, a UPS não teria agilidade nas operações, o consumidor não participaria do acompanhamento das entregas e, por consequência, a UPS não seria uma empresa com diferencial competitivo e rentável.