

Perguntas de Estudo de Caso

1. Liste e descreva os tipos de sistemas descritos neste estudo de caso.

Sistemas de processamento de transações: coletar dados básicos, como o número de esquiadores usando cada elevador a qualquer momento; Número de refeições vendidas em cada restaurante; Quanto cada esquiador esquiou por dia? O tempo de corrida de cada esquiador no programa EpicMix Racing.

Sistemas de Informações Gerenciais: decisões instantâneas sobre oferecer recompensas aos esquiadores para a mudança para um elevador diferente para manter as filas mais curtas; Dirigir esquiadores para diferentes estabelecimentos de comida com base na procura; Determinar as pistas mais populares pelos esquiadores visando melhorias nas pistas ou como melhorar os lugares pouco frequentados;

Sistemas de Apoio à Decisão: ajudar os gestores a compreender quais elevadores de esqui são utilizados com maior frequência, para que os horários de manutenção possam ser devidamente ajustados; Quais os clientes devem receber promoções especiais; Quais os clientes a segmentar para visitas de retorno;

Sistema de Apoio ao Executivo: ajuda os executivos a determinar o marketing mais eficaz, campanhas que atrairão o maior número de esquiadores de retorno; Quais elevadores são usados com mais frequência e atualizar outros; Onde investir para obter maior retorno sobre o investimento.

2. Como esses sistemas melhoram o funcionamento do negócio?

Ao invés de adivinhar quais os clientes a segmentar em campanhas de marketing, os sistemas de informação utilizados pela Vail Ski Resort podem ajudar os executivos a certificar-se de que eles estão alvejando aqueles que vão voltar e gastar mais dinheiro. Vail Ski Resorts pode oferecer mais comodidades para os clientes do que outros concorrentes, garantindo assim que os esquiadores escolham o seu resort sobre os outros. Os executivos podem usar os dados para tomar melhores decisões sobre recursos a oferecer que aumentarão a atratividade do resort e aumentarão sua base de clientes.

Como os sistemas de informação coletam mais dados e dados mais precisos, os funcionários, gerentes e executivos podem tomar melhores decisões de curto e longo prazo. Não mais adivinhar sobre as decisões certas a fazer.

3. Como esses sistemas apóiam a tomada de decisões? Identificar três decisões diferentes que podem ser apoiadas por esses sistemas.

Em relação à questão 1, três decisões que os sistemas de informação da Vail Ski Resort suportam são:

- Campanhas de marketing: quais clientes devem receber mais anúncios, descontos e atrativos? Que clientes prometem o maior retorno sobre investimento?
- Manutenção / upgrade do equipamento: quais elevadores devem receber mais manutenção e com que frequência? Quais elevadores são mais populares e por quê? Os recursos já existentes devem ser melhorados, alterados ou até mesmo eliminados se não estiverem produzindo os resultados esperados.
- Melhorar a rentabilidade: o novo sistema SAS dará Vail ainda mais dados sobre os quais o resort pode aumentar as motivações dos hóspedes e antecipar os desejos dos clientes, identificando segmentos rentáveis para os quais eles podem ser dirigidos.