

EJERCICIOS RELACIONADOS CON SU DESARROLLO PROFESIONAL

1. Las compañías pueden utilizar estructuras organizacionales tradicionales, por proyecto, virtuales y otras más. Para el desarrollo de la carrera de su elección, describa la estructura o estructuras organizacionales que sea probable que utilice y la forma en que las computadoras y los sistemas de información pueden ayudarlo a comunicarse y trabajar con otros en esta estructura.
2. Seleccione las cinco mejores compañías en las cuales le gustaría desarrollarse profesionalmente. Describa la calidad de los productos y servicios que ofrece cada una de ellas. ¿Son siempre las mejores firmas las que ofrecen los productos y servicios con la más alta calidad?

CASOS DE ESTUDIO

CASO UNO

El servicio al cliente es la razón de ser de los sistemas de información de Volvo Cars Belgium

A menudo usted puede medir el papel que juegan los sistemas de información dentro de una empresa evaluando la forma en que el director de informática (CIO) o jefe del área de sistemas de información interacciona profesionalmente con el presidente, director general (CEO) y otros funcionarios de alto rango que toman decisiones. En Volvo Cars Belgium, la subsidiaria de Volvo en Bruselas, el jefe de sistemas de información, Michelangelo Adamo, quien ostenta el título de "supervisor de TI", le reporta directamente al gerente de servicio al cliente. Esta relación es única, ya que la mayoría de las personas con el puesto de Michelangelo le deben reportar al director general (CEO), al presidente, al director de operaciones (COO) o incluso al director de finanzas (CFO).

La relación entre el supervisor de TI y el gerente de servicios al cliente de Volvo indica la enorme importancia que la empresa otorga al servicio al cliente como un objetivo fundamental de su negocio. También sugiere la creencia de que los sistemas de información siempre deben diseñarse de tal forma que proporcionen un servicio adicional al cliente. A la vez que Michelangelo es el supervisor de TI de la red de 65 concesionarios, su objetivo final es vender más automóviles y, para lograrlo, debe mantener a sus clientes contentos. Considere el caso siguiente que ejemplifica el servicio al cliente como razón de ser de los sistemas de información.

En fechas recientes, Volvo Cars Belgium terminó la implementación masiva de un sistema de información que conecta a los 65 concesionarios de la Volvo en Bélgica mediante una sola red con la casa matriz de Volvo en Gotemburgo, Suecia. El objetivo global del proyecto fue mejorar el servicio al cliente. Con este nuevo sistema, Volvo Cars Belgium puede rastrear un vehículo específico durante todo el proceso de venta: desde el momento en que se genera la orden de compra, hasta la entrega, el mantenimiento posventa y el servicio al cliente. Este proceso permite a Volvo garantizar que sus clientes disfruten de un buen servicio a la hora correcta, sin considerar qué concesionario hayan visitado. El sistema también incrementa la rapidez de las reparaciones, pues permite que un concesionario solicite a los proveedores de la empresa las partes de un vehículo en el mismo instante en el que se realiza la cita de servicio.

El sistema también hace que Volvo Cars Belgium recabe con facilidad los datos relacionados con las ventas y el servicio, y aplique los parámetros estandarizados de desempeño en toda la red de concesionarios. Estos datos se envían a la casa matriz, donde se utilizan para identificar a concesionarios que deben mejorar y recompensar a los que exceden las expectativas de desempeño.

El nuevo sistema de información integrado muestra la importancia que la compañía otorga al servicio al cliente. El tiempo y la inversión en este nuevo sistema han valido la pena y se han incrementado, por primera vez en años, los niveles de satisfacción del consumidor.

Preguntas para comentar

1. Compare de qué manera los objetivos de los sistemas de información pueden diferir si son administrados por el director general, el director de informática, el área de servicio al cliente o por todas las áreas de negocio.
2. ¿De qué manera ayudó a mejorar el grado de satisfacción de los clientes de Volvo Cars Belgium la conexión de todos los concesionarios por medio de una red de datos?

Preguntas de razonamiento crítico

1. ¿Qué otros sistemas de información pueden ayudar a un concesionario de autos a mejorar su servicio al cliente?
2. ¿De qué forma un concesionario puede juzgar la satisfacción del consumidor y cómo se pueden utilizar los sistemas de información para calcular el grado de satisfacción del cliente con un concesionario?

Fuentes. Briody, Dan, "How SOA boosts customer service", *CIO Insight*, 7 de marzo de 2007, www.cioinsight.com/article2/0,1540,2104339,00.asp. Página en internet de Volvo Cars Belgium, www.volvocars.be, consultado el 27 de diciembre de 2007.

CASO DOS

El director de informática juega un papel importante en J&J Philippines

Johnson & Johnson es el fabricante "más completo, y el que tiene más oficinas a nivel mundial, de productos para el cuidado de la salud, así como un proveedor de servicios relacionados con esta área del consumidor de los mercados farmacéutico,