

9

SOUTH EASTERN UNIVERSITY OF SRI LANKA

**SECOND EXAMINATION IN BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION AND
COMMERCE - 2009/2010**

SEMESTER -I, AUGUST -2011

MIS 2104 - MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM

Answer All questions

Time:3 Hours

1)

CASE STUDY

CISCO SYSTEMS: A DIGITAL FIRM IN THE MAKING

Cisco Systems loves to advertise that it is a company on which the Internet runs. Headquartered in San Jose, California, it dominates the sale of network routers and switching equipments used for Internet infrastructure. Under the leadership of CEO John Chambers, it has become one of the most valuable companies on the earth. One key to its success is that Cisco is an organization that uses the Internet in every way it can. To turn its advertisement slogan around the World, it would be equally accurate to say that Cisco runs on the Internet.

Cisco is very close to becoming a digital firm, using Internet technology to drive every aspect of its business. Customers, suppliers, distributors and other business partners have access to portions of Cisco's private internal Website as well as its public Websites. More than 90 % of the Cisco's sales come via the Internet. Three quarters of the Cisco's products are manufactured by contract suppliers, and Cisco does not order based on sales projections. Instead, production is based on actual customer orders. Customers use the Cisco Web site to configure and price their systems and then to place an order. The order is routed to directly to one of the Cisco's manufacturers such as Flextronics International in Singapore, which produces the products and ships it directly to the customer. The same Web site is linked directly to Federal Express and UPS so customers can track their shipments. Using this method to build products on order, Cisco has cut delivery time by 70 % while reducing its own inventory. As Karen Brunett of Cisco's Inter-net business solutions group put it, " we don't touch the product at all" For those customers who want hand-holding when ordering, Cisco sales personnel gladly provide it.

Customer service also occurs on the Net. Cisco receives about 800, 000 customer queries monthly, and 85 % of those are handled satisfactorily on the Net, eliminating thousands of customer service representative positions and saving the company \$ 600 million in the year 200 alone. Cisco does make available personal service when the customer wants it, however. Charles Schwab Corporation, for example, cannot afford network downtime under any circumstances. This giant on- line brokerage firm pays Cisco to keep engineers

availability by telephone 24 hours per day. Meanwhile, customer satisfaction has risen by 25 % since 1995.

Management is on top of the all financial numbers, because their computers update sales and related figures three times daily, and those numbers are instantly available over the Web on a need -to- know basis. Executives can even see net income, margins, orders, and expenses. Because they use the Internet to obtain and store all these numbers, the company can even close their books within 24 hours after the end of a quarter. Such speed is almost unheard of for a function that is usually so slow that the Securities and Exchange Commission gives companies 90 days after a quarter to report.

Similarly, human resource functions are managed through Internet technology. For example, Cisco receives about 25, 000 employment applications monthly, and almost all come in through Cisco's public Web site. If the applications were submitted by paper, Cisco probably could not handle them all. Cisco employees can fill out all human resource forms such as expense reports or changes to healthcare benefits, on the Web and update them whenever necessary. The company has also moved almost 80 % of its training to the Web and is very pleased with the results. Cisco is even using the Internet to operate what may be the largest day care centre in northern California, where 450 youngsters can be cared for while their parents work. Parents can monitor their children on the Web while at work via cameras installed in the day care centre.

Reading the above case, you are asked to answer the following questions.

- How is the Internet driving organizational and management changes at Cisco?
(10 marks)
- To what extent, is it a digital firm?
(10 marks)

(Total 20 marks)

2) 1. Recent business page of a business magazine has indicated that business environment is changing. You have been asked to outline about the changing contemporary business environment by highlighting every component and sub components of such changes.
(08 marks)

2. Write the expansion of the acronym "IS" with respect to the System. Write note on IS
(05 marks)

3. Authors have indicated that Contemporary Approaches to Information System are vital to understand about Information system. You are asked to put your positive arguments in writing with respect to this connotation.
(07 marks)

(Total marks 20)

3) 1. Assume that you are a Junior Manager- Information System-. Your Senior Manager - Information System – has asked you to write a report which contains the following key aspects.

- Outline of different kinds of systems
- How these different kinds of systems function
- To whom these different kinds of systems serve

(08 marks)

2. You have been asked to illustrate diagrammatically relating to the relationship between organization, Information Technology and mediating factors (06 marks)

3. Assume that you are a Management Trainee- Information System- for a short period. Your Manager - Information System – has entrusted a task of dealing with Value Chain Model -VCM- with you to complete that stipulated short time frame. At the end the time period, he has asked you to submit a memo which contains the following key aspects.

- Description of Value Chain Model -VCM-
- Highlights of Primary Activities
- Highlights of supporting activities

You can assume any organization of your choice for explanation (06 marks)

(Total marks 20)

4) 1. Explain the difference between information richness and information reach (05 marks)

2. An undergraduate academic discussion has been arranged by undergraduates. Participating undergraduates are given a topic of their interest. Assume you are also one of the participants in such forum. Your topic is the Internet Business Models -IBM-. You have to prepare a hardcopy material to issue to the other participants in the forum. You are asked to prepare such material in writing (05 marks)

3. Write about contemporary computer systems (05 marks)

4. What do you mean by software? Outline major types of software (05 marks)

(Total marks 20)

SOUTH EASTERN UNIVERSITY OF SRI LANKA

வியாபார நிருவாக இளமாணி / வணிக இளமாணி இரண்டாம் பரீட்சை - 2009/2010
பருவம் - I ஆகஸ்ட் - 2011

MIS 2104 - MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM

எல்லா வினாக்களுக்கும் விடை தருக.

நேரம் : 03 மணித்தியாலம்

01

Case

Cisco systems: A digital firm in the making

Cisco System இணையத்தளத்தில் இயங்குகின்ற நிறுவனமாகும். இது விளம்பரப்படுத்தலை இணையத்தளத்தினூடாக செய்ய விரும்புகிறது. இதனது தலைமை அலுவலகம் கலிபோர்னியாவிலுள்ள சென் ஜோஸ் எனுமிடத்தில் அமைந்துள்ளது. இது சர்வதேச வலையமைப்பு கீழ் கட்டுமானத்துக்காக பாவிக்கப்படுகின்ற வலையமைப்பு றவுட்டர்களையும் மற்றும் பரிமாற்ற உபகரணங்களையும் விற்பனை செய்வதில் முன்னணி வகிக்கின்றது. பிரதம நிறைவேற்று அதிகாரியான ஜோன் ச்செம்பருடைய தலைமைத்துவத்தின் கீழ், இந்நிறுவனம் இப்புவியிலே மிகவும் பெறுமதியான கம்பனிகளுள் ஒன்றாக மாறி இருக்கிறது. அதனுடைய வெற்றிக்கான ஒரு பிரதான காரணம் என்னவென்றால் தன்னால் இயலுமானளவில் சர்வதேச வலையமைப்புகளை பாவிக்கின்ற ஒரு நிறுவனமாக Cisco காணப்படுகிறது. அதனுடைய விளம்பரப்படுத்தல் பதாதைகளை நோக்குகின்ற பொழுது Cisco நிறுவனமானது சர்வதேச வலையமைப்பில் இயங்குகின்ற ஒன்றாகும் என்று சொல்வது சாலச் சிறந்ததாகும்.

Cisco நிறுவனமானது digital நிறுவனமாக மாறிக்கொண்டிருக்கிறது. தன்னுடைய வியாபாரத்தின் ஒவ்வொரு நடவடிக்கைக்கும் சர்வதேச வலையமைப்பு தொழிநுட்பத்தை பாவிக்கின்றது. வாடிக்கையாளர்கள், வழங்குனர்கள், விநியோகத்தர்கள் மற்றும் இதர வியாபாரப் பங்களிகளும் Cisco வினாடைய தனியார் உள்ளக இணையத்தளங்கள் மற்றும் அதனுடைய பொது இணையத்தளங்கள் போன்றவற்றினை பகுதியளவில் பாவிப்பதற்கு உரித்துரையவர்களாக இருக்கின்றார்கள். சர்வதேச வலைப்பின்னலூடாக 90% க்கு மேலான விற்பனையினை Cisco பெறுகின்றது. Cisco வினாடைய உற்பத்தி

பொருட்களில் ¾ பகுதி ஒப்பந்த வழங்குனர்களினால் உற்பத்தி செய்யப்படுகிறது. Cisco நிறுவனமானது விற்பனை எதிர்வு கூறலை அடிப்படையாக கொண்டு கட்டளை இடுவதில்லை. மாறாக உற்பத்தியானது உண்மையான வாடிக்கையாளர் கட்டளைகளில் தங்கியிருக்கிறது. வாடிக்கையாளர்கள் Cisco விநுடைய இணையத்தளங்களினை தங்களுடைய (system) முறைமைகளை ஒழுங்குபடுத்தல் மற்றும் விலையிடல்களுக்கும் பாவிக்கின்றனர். மேலும் கட்டளையிடல்களையும் மேற்கொள்கின்றனர். கட்டளையானது வாடிக்கையாளர்களுக்கு நேரடியாக பொருட்களை உற்பத்திசெய்து அனுப்புகின்ற Flextronics International in Singapore போன்ற Cisco உற்பத்தியாளர்களில் ஒருவருக்கு நேரடியாக இடப்படுகின்றது. அதே இணையத்தளமானது Federal Express மற்றும் UPS போன்றவற்றுக்கு நேரடியாக இணைக்கப்படுகின்றது. ஏனெனில் வாடிக்கையாளர் தங்களது ஒப்படை பொருட்களை கண்டறிந்த கொள்வதற்காகும். இந்த முறையினை பாவித்து கட்டளைக்குரிய பொருட்களினை உற்பத்தி செய்கின்றது. Cisco நிறுவனமானது 70% இனால் வழங்கல் நேரத்தினை குறைத்திருக்கின்ற அதே வேளை அதனது சொந்த கையிருப்புக்களையும் குறைக்கின்றது. கரன் புறானட் என்ற Cisco விநுடைய சர்வதேச வலையமைப்பு விடயத்தின் தீர்வு குழுவிநுடைய நபர் கூறும் போது “ நாங்கள் பொருட்களினை தொடுவதில்லை”. கட்டளையிடுகின்ற பொழுது வாடிக்கையாளர்களின் கைகளுக்கு வந்தடைய வேண்டுமென்பதற்காக Cisco விநுடைய ஆளணியினர் சந்தோசமாக அவற்றை வழங்குகின்றனர்.

வாடிக்கையாளர் சேவைகளும் சர்வதேச வலையமைப்பினூடாகவே இடம் பெறுகின்றது. ஒரு மாதத்திற்கு ஏறத்தாழ 800,000 வாடிக்கையாளர் முறையிடல்களும் Cisco நிறுவனமானது பெறுகிறது. மேலும், அவற்றில் 85% வைகள் திருப்திகரமான முறையில் சர்வதேச வலையமைப்பினூடாக கையாளப்படுகிறது. இது ஆயிரக்கணக்கான வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதி பதவிகளை இல்லாது ஒழித்துள்ளதுடன் 600 மில்லியன் டொலர்களை 2000 ம் ஆண்டில் மாத்திரம் கம்பனியானது சேமிப்பாக பெற்றுள்ளது. Cisco நிறுவனமானது வாடிக்கையாளர்களின் சேவைகளை பெற்றுக்கொள்ள விரும்புகின்ற பொழுது தனிப்பட்ட கோவைகளை கிடைக்க செய்வதில்லை. இருப்பினும் Charles Schwab Corporation நிறுவனமானது, உதாரணமாக எத்தகைய சூழ்நிலைகளின் கீழும் சர்வதேச வலையமைப்பு (down time) செயலிழப்பு நேரத்தினை ஏற்றுக்கொள்ளாது. இந்த பெரிய Online தரகர் நிறுவனமானது ஒரு நாளைக்கு 24 மணிநேரமும் தொலைபேசியினூடாக பொறியியலாளர்கள் கிடைக்கத்தக்கதாக இருக்க வேண்டும் என்பதற்காக கட்டணம் செலுத்துகிறது. அதேநேரம், வாடிக்கையாளர் திருப்தியானது 1995ம் ஆண்டிலிருந்து 25% ஆல் அதிகரித்திருக்கிறது.

முகாமைத்துவமானது எல்லா நிதி சார் எண்ணிக்கையிலும் பார்க்க ஒரு உயர்ந்த மட்டத்தில் காணப்படுகிறது. ஏனெனில், அவர்களின் கணணிகள் விற்பனவு மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய தரவுகளையும் தினசரி 3 தடவைகள் புதுப்பித்துக் கொள்கின்றனர். மேலும், அந்த தரவுகள் அறிந்து கொள்ளப்பட வேண்டும் என்ற அடிப்படையில் இணையத்தளத்தில் உடனடியாக கிடைக்கத்தக்கதாக இருக்கின்றன. நிறைவேற்று அதிகாரிகள் தேறிய வருமானம், இலாபம், கட்டளைகள், செலவினங்கள் போன்றவற்றினை பார்க்கின்றனர். ஏனென்றால், அவர்கள் இந்த தரவுகளை பெற்றுக் கொள்வதற்காகவும் சேமித்துக் கொள்வதற்காகவும் சர்வதேச வலையமைப்பினை பாவிக்கின்றனர். நிறுவனமானது ஒரு காலாண்டின் இறுதிக்கு பிறகு 24 மணித்தியாலங்களினுள்ளே தங்களது கணக்கேடுகளை முடிவுறுத்துகின்றது. அப்படிப்பட்ட வேகம் ஒரு தொழிற்பாட்டுக்கு கேள்விப்படாததாக காணப்படுகின்றது. கணக்கீட்டு அறிவிப்பிற்குரிய ஒரு காலாண்டுக்கு பிறகு 90 நாட்களை பிணைகள் மற்றும் பங்குபரிவர்த்தனை ஆணைக்குழு நிறுவனங்களுக்கு வழங்குகின்றன. இத்தொழிற்பாடு மிகவும் தாமதமாகும். இதேபோன்று மனிதவள தொழிற்பாடுகள் சர்வதேச வலையமைப்பு தொழிற்பாடுகளுடாக பராமரிக்கப்படுகிறது. உதாரணமாக Cisco நிறுவனமானது ஏறத்தாழ 25,000 வேலைவாய்ப்பு விண்ணப்பங்களை மாதாந்தம் பெறுகிறது. மேலும், பெரும்பாலும் அவைகளெல்லாம் Cisco வினாடைய பொது இணைய தளங்களுடாக பெற்றுக் கொள்ளப்படுகின்றன. விண்ணப்பதாரிகள் காகிதங்களில் தங்களின் விண்ணப்பங்களை சமர்ப்பிக்கும் போது Cisco அவற்றை கையாள்வதில்லை. Cisco நிறுவன ஊழியர்கள் இணையத்தளங்களினூடாக சேமநல அநுகூலங்களுக்குரிய மாற்றங்கள் அல்லது செலவீட்டு அறிக்கைகள் போன்ற எல்லா வகையான விண்ணப்ப படிவங்களையும் பூர்த்தி செய்கின்றனர். தேவையானபோது, அவற்றினை புதுப்பித்துக் கொள்கின்றனர். நிறுவனமானது ஏறத்தாழ 80% ஆன தன்னுடைய பயிற்சியளித்தல்களினை இணைத்தளத்துக்கு மாற்றியிருக்கிறது. மேலும், இவைகள் பிரதிபலன்களை உருவாக்கியிருக்கின்றன. Cisco நிறுவனமானது வட கலிபோனியாவிலுள்ள பெரிய பகல் பராமரிப்பு நிலையத்தினை இயக்குவதற்கு சர்வதேச வலையமைப்பினை மேலும் பாவிக்கின்றது. இந்நிலையத்தில் 450 இளவயதினர்கள் தங்களினுடைய பெற்றோர் வேலைக்கு செல்லும் போது பராமரிக்கப்படுகின்றனர். பெற்றோர்கள் பகல் பராமரிப்பு நிலையத்தில் பொருத்தப்பட்டுள்ள ஒளிப்பதிவு கருவிகளினூடாக தாங்கள் வேலையில் இருக்கும் போது இணையத்தளத்தினூடாக தங்களது பிள்ளைகளை கண்காணிக்கின்றனர். மேலே கூறிய குறிப்பிட்ட விடய ஆய்வினை வாசித்து கீழ்வரும் வினாக்களுக்கு விடைதருக.

i Cisco நிறுவனத்தில் எவ்வாறு நிறுவன மற்றும் முகாமைத்துவ மாற்றத்தினை இணையதளம் ஊக்குவிக்கின்றது?

(10 புள்ளிகள்)

ii. எந்தளவிற்கு Cisco நிறுவனமானது ஒரு digital நிறுவனமாகும்?

(10 புள்ளிகள்)
(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

02. i. “வியாபார சஞ்சினையொன்றின் வியாபாரப்பக்கம் ஒன்று வியாபாரச் சூழல் மாற்றமடைந்து செல்கின்றது என குறிப்பிட்டிருக்கிறது”. மாற்றமடையும் சமகால வியாபாரச் சூழலை, சூழல் மாற்றங்களின் ஒவ்வொரு பகுதியையும் வலியுறுத்தி சுருக்கமாகக் கூறும்படி நீர் வேண்டப்படுகின்றீர்.

(08 புள்ளிகள்)

ii. முறைமை தொடர்பில் “IS” என்ற சுருக்கப்பதத்தின் விரிவினை எழுதுக. IS ஐப்பற்றி சுருக்கக் குறிப்பெழுதுக.

(05 புள்ளிகள்)

iii. “தகவல் முறைமையின் சமகால அனுகுமுறை தகவல் முறைமையினை விளங்குவதற்கு அவசியம் என ஆக்கியோர்கள் குறிப்பிட்டுள்ளனர்”. இந்த கூற்று பற்றிய உமது சாதகமான விவாதங்களை முன்மொழியும்படி நீர் கேட்கப்படுகின்றீர்.

07 புள்ளிகள்
(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

03. i. உம்மை ஒரு கனிஷ்ட தகவல் முகாமையாளராக கருதிக்கொள்க. உமது சிரேஷ்ட தகவல் முறைமை முகாமையாளர் கீழ்வரும் தகவல்களை உள்ளடக்கி ஒரு அறிக்கை எழுதும்படி உம்மைக் கேட்டுள்ளார்

- வேறுபட்ட தகவல் முறைகள்
- எவ்வாறு இந்த வேறுபட்ட தகவல் முறைகள் தொழிற்படுகின்றன.
- யாருக்கு இந்தத் தகவல் முறைகள் சேவையாற்றுகின்றன.

(08 புள்ளிகள்)

ii. நிறுவனம், தகவல் தொழிறுட்பம், இடைநிலைக்காரணிகள் போன்றவற்றுக்கிடையிலான தொடர்பு சம்பந்தமாக வரைபட ரீதியாக விளக்கும்படி நீர் வேண்டப்படுகின்றீர்.

(06 புள்ளிகள்)

iii. ஒரு குறிகிய காலத்திற்கு உம்மை ஒரு தகவல் முறைமை முகாமைத்துவப்பயிற்சியாளராக கருதிக்கொள்க. உமது தகவல்முறைமை முகாமையாளர் அக்குறிப்பிட்ட காலப்பகுதிக்குள் பூர்த்தி செய்யுமாறு பெறுமதிச் சங்கிலி மாதிரி ஒன்றுடன் தொடர்புடைய ஒரு பணியை ஒப்படைத்துள்ளார் இறுதியில், அவர் உம்மை கீழ்வரும் விடயங்களை உள்ளடக்கி ஒரு ஞாபக்குறிப்பு எழுதும்படி கேட்டுக்கொள்கின்றார்.

- பெறுமதிச் சங்கிலி மாதிரியின் விளக்கம் VCM
- முதந்தர நடவடிக்கைகள் பற்றிய வலியுறுத்தல்
- இரண்டாந்தர நடவடிக்கைகள் பற்றி வலியுறுத்தல்

உமது விளக்கத்திற்கு ஏதாவது ஒரு நிறுவனத்தினை எடுகோளாகக் கொள்க.

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

04. i. தகவல் செழுமையும் தகவல் அடைவினையும் வேறுபடுத்துக. (05 புள்ளிகள்)

ii. ஒரு பல்கலைக்கழக இளவல்களால் கல்விசார் கலந்துரையாடல் ஏற்பாடுசெய்யப்பட்டுள்ளது. கலந்துகொள்ளும் இளவல்களுக்கு அவர்களது ஆர்வத்திற்குரிய தலைப்பு கொடுக்கப்பட்டுள்ளது. உம்மை அந்த கலந்துரையாடலில் ஒரு பங்குபற்றுனராகக் கருதுக. உமது தலைப்பு சர்வதேச வலையமைப்பு வியாபாரி மாதிரி. அக்கலந்தரையாடலில் மற்றைய பங்குபற்றுனர்களுக்கு வினியோகிப்பதற்காக ஒரு எழுத்துருவிலான கையேடு ஒன்றினை நீர் தயாரிக்கவேண்டும் அந்த எழுத்துருவிலான கையேட்டினை தயாரிக்கும்படி நீர் வேண்டப்படுகின்றீர்.

(05 புள்ளிகள்)

iii. சமகால கணிணிமுறைபற்றி எழுதுக.

(05 புள்ளிகள்)

iv. மென்பொருள் என்ற பதத்தினை சுருக்கமாக கூறுக. மென் பொருளின் பிரதான வகைகளைச் சுருக்கமாக கூறுக.

(05 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

05. i. தொடர்பாடல் வழிகளைப்பற்றிக் குறிப்பெழுதுக. (05 புள்ளிகள்)
- ii. “பரிமாற்றக்கட்டுப்பாட்டு புறோட்டக்கோல்/சர்வதேச வலையமைப்பு புறோட்டக்கோல் வலையமைப்பு இணைப்பிற்கான மாதிரிகளில் ஒன்றாகும்”. இம்மாதிரியில் காணப்படும் வேறுபட்ட படைகளை வலியுறுத்தி இம்மாதிரியை வரையுமாறு நீர் வேண்டப்படுகின்றீர் (05 புள்ளிகள்)
- iii. உமக்கு விரும்பிய ஒரு நிறுவனத்தை எடுத்துக்கொண்டு தகவல் முறைமைத் திட்டம் ஒன்றைத் தயாரிக்கும்படி நீர் வேண்டப்படுகின்றீர் (07 புள்ளிகள்)
- iv. தகவல் முறைமையில் கிரயங்கள் மற்றும் நன்மைகளைப் பற்றி எழுதுக. (03 புள்ளிகள்)
மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

