

Universidade Cruzeiro do Sul - EAD em Gestão de TI

José Roberto Dos Santos

Projeto Integrado de Empreendedorismo e Gestão Tecnológica

Implantação de um Sistema para Gerenciamento de uma Empresa E-commerce

São Paulo

2019

José Roberto Dos Santos

Projeto Integrado de Empreendedorismo e Gestão Tecnológica
Implantação de um Sistema para Gerenciamento de uma Empresa E-commerce

Trabalho apresentado no curso de
Graduação EAD em gestão de TI da
Universidade Cruzeiro do Sul

São Paulo

2019

RESUMO

O presente trabalho visa a implementação de uma solução (ERP) para um negócio E-commerce de compra e venda de mercadorias usadas. Para esse objetivo, contudo, foi preciso uma ostensiva investigação e análise sobre: os problemas, os processos e as rotinas desse negócio em foco.

Então foram assim utilizadas certas técnicas de levantamento de requisitos como:

Questionários, Análises Etnográficas... além de reuniões, e mais reuniões com os Stackholders.

Esse documento, não só se preocupa em elucidar o usuário final, leigo, sobre o sistema que será implementado em seu negócio, como também, se preocupa em dar uma perspectiva geral para quem no futuro for realizar nele uma manutenção ou atualização.

Palavras-Chave:

ERP; Levantamento de Requisitos; E-commerce

Sumário

1.....	4
1. INTRODUÇÃO.....	5
1.1 Justificativa do trabalho.....	5
2. PROPOSTA DE DESENVOLVIMENTO.....	6
2.1 O que é o ERP ?.....	6
2.2 Quais os benefícios que ele traz a empresa?.....	6
2.3 A proposta.....	7
3. PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	8
3.1 Requisitos Funcionais e Não Funcionais.....	8
3.1.1 Requisitos funcionais(RF).....	8
3.1.2 Requisitos Não Funcionais(RNF).....	9
3.2 Diagramas de Classe e Casos de Uso.....	10
3.2.1 Diagrama de Classe.....	11
3.2.2 Diagrama de Caso de Uso.....	12
3.3 Sobre o Treinamento Gerencial.....	12
REFERÊNCIAS.....	13

1. INTRODUÇÃO

1.1 Justificativa do trabalho

Sobre a situação da empresa que requisitou a implementação.

A empresa SecondHand, a cerca de três anos atrás, migrou para o e-commerce a sua loja até então, física de venda de produtos usados.

Ao longo desses anos, ela manteve um desempenho virtual admirável até mesmo porque o volume de pedidos ainda era baixo ou mediano. Era algo que ela, poderia lidar sem muitos problemas. Porém, atualmente como consequência de sua boa reputação comparada a outros e-commerce's, e, suas campanhas nas redes sociais. A SecondHand, vem notando que:

- . Há agora um grande volume de novos usuários que a visitam, se cadastram e realizam pedidos;

- . E, há agora um certo desarranjo do que anteriormente funcionava muito bem.

Após as Análises, entrevistas e reuniões realizadas em conjunto com os clientes. Concluímos e acordamos que:

- . Esse "gargalo" que a SecondHand enfrenta hoje é "natural e bem comum" em lojas virtuais;

- . Os principais problemas de um e-commerce podem ser solucionados corrigindo e melhorando a forma de gerir o negócio;

- . O sistema mais indicado para melhorar e facilitar a gestão de um negócio são os softwares chamados ERP's (Enterprise Resource Planning / Planejamento de Recursos Empresariais*).

Sugerimos ao cliente a implantação do sistema citado.

2. PROPOSTA DE DESENVOLVIMENTO

2.1 O que é o ERP ?

O sistema ERP é um banco de dados em que todas as informações relativas aos processos gerenciais, produtivos e logísticos são inseridos.

Esse software pode ter um servidor próprio, ser hospedado em nuvem ou distribuído em unidade de hardware.

Seu principal objetivo é automatizar rotinas empresariais para que processos sejam padronizados e o fluxo de informação integrado, entre todos os setores da organização.

2.2 Quais os benefícios que ele traz a empresa?

O ERP fornece uma vasta solução para muitos problemas enfrentados pelas empresas. No entanto, é muito importante identificar os problemas que se quer solucionar. Para isso, analisar os indicadores de desempenho a fim de compreender melhor as necessidades é importantíssimo. Com necessidades mapeadas, e objetivos definidos. O plano de implementação se inicia.

Atuando nos pontos considerados fundamentais para o desenvolvimento da empresa, o sistema de ERP costuma ser utilizado quando as coisas estão fora de controle. Quando bem executado, o ERP consegue:

- . Reduzir índices de retrabalho;
- . Extinguir tarefas redundantes e manuais;
- . Minimizar custos gerais;
- . Melhorar a qualidade e a confiabilidade de dados e informações;
- . Agilizar a execução das tarefas;
- . Padronizar as operações;
- . Otimizar o fluxo de informações;

E, potencializar a produtividade das equipes de trabalho

2.3 A proposta

A proposta feita a SecondHand, se interessa portanto em fazer com que o ERP concentre informações como:

- . Quanto pedidos foram realizados, e quais os de maior urgência? ;
- . Quais foram os maiores lucros ou prejuízos do mês? ;
- . Como está o desempenho dos funcionários responsáveis por gerir o E-commerce?

Enfim...informações gerenciais no geral.

A loja virtual tem alguns relatórios básicos relativos somente: as vendas, o fluxo de navegação dos usuários, os anúncios mais acessados, etc.

Planejamos então, importar e integrar essas informações contidas na loja virtual ao ERP.

Outra funcionalidade que seria útil a SecondHand, é poder realizar através do sistema que implantaremos a emissão de notas fiscais. Reduzindo assim uma tarefa manual e redundante.

Na rotina atual da empresa. A cada pedido um funcionário tem que pegar as informações do cliente, cadastrar na mão e vincular o produto para emitir a nota fiscal. Como o volume de pedidos da empresa aumentou, essa tarefa já ficou inviável.

Na solução proposta. Um botão surgirá na página de finalização de compra, e, quando o usuário clicar ocorrerá a integração com o ERP, e, por lá bastarão apenas mais alguns cliques para que se chegue a nota fiscal.

Também tornaremos possível para a SecondHand realizar em apenas um lugar o cadastro de: fornecedores, vendedores, clientes, e outros colaboradores, além de empresas que precisam estar acessíveis para o gerenciamento da organização e cuja informação é imprescindível na sua rotina diária.

3. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

3.1 Requisitos Funcionais e Não Funcionais

Para assegurar a possibilidade de implementação do projeto. Foram levantados os seguintes requisitos:

3.1.1 Requisitos funcionais(RF)

[RF001] A página inicial do sistema deve permitir ao usuário sua autenticação através de um numero de ID e Senha;

[RF002] Além do ID e a Senha, o sistema deverá pedir ao usuário que digite o código referente ao seu setor

[RF003] Ao ser autenticado, o usuário deve ser automaticamente redirecionado para o sistema;

[RF004] Deve existir uma sincronização automática do ERP com as informações referentes a cada um dos setores de interesse da empresa;

[RF005]Deve existir uma sincronização automática entre o ERP e o E-commerce;

[RF006] O sistema deve informar ao usuário através da opção histórico qualquer alteração que se faça no banco de dados;

[RF007] No canto superior direito do sistema deverá ter uma caixa de avisos;

[RF008] A caixa de avisos deve atuar de forma amarrada com a agenda;

[RF009] A agenda deve possuir função de lembrete e alarme;

[RF010] A agenda deve possuir um campo integrado com a loja virtual e o banco de dados que importe informações de contatos (e-mails, telefones/celulares, redes sociais);

[RF011] A agenda deve possuir um campo integrado com a loja virtual e o banco de dados que importe e apresente informações referentes aos devedores e pagadores;

[RF011] O Tópico/Indicador Painel será o principal no ERP e deverá quando clicado apresentar as informações que merecem um destaque maior como: Faturamento por dia da semana; Faturamento por forma de pagamento;Ranking de Vendedores e Produtos; Resumo do Período; Contas a pagar; Contas a Receber; Saldos; etc... ;

[RF012]Os outros Tópicos/Indicadores do ERP devem ser : Agenda, Contatos, Histórico, Estoque, Produtos, Vendas, Financeiro.

3.1.2 Requisitos Não Funcionais(RNF)

[RNF001] O sistema prioritariamente deverá ser um site responsivo adquirindo assim um caráter multiplataforma;

[RNF002] O sistema será feito utilizando Javascript e suas Frameworks;

[RNF002] O sistema deverá utilizar um banco de dados NoSQL como MongoDB;

[RNF003] O sistema deve conseguir responder ao aumento de carga e ser escalável. para isso deverá estar na Nuvem;

[RNF004] O ERP deve possuir um sistema de segurança a fim de evitar o acesso indevido a informações dos usuários;

[RNF005] Devem existir regras que delimitam o que um usuário pode ou não acessar de acordo com o seu setor;

[RNF005] Deve ser implementado um mecanismo de criptografia de dados para a autenticação do usuário;

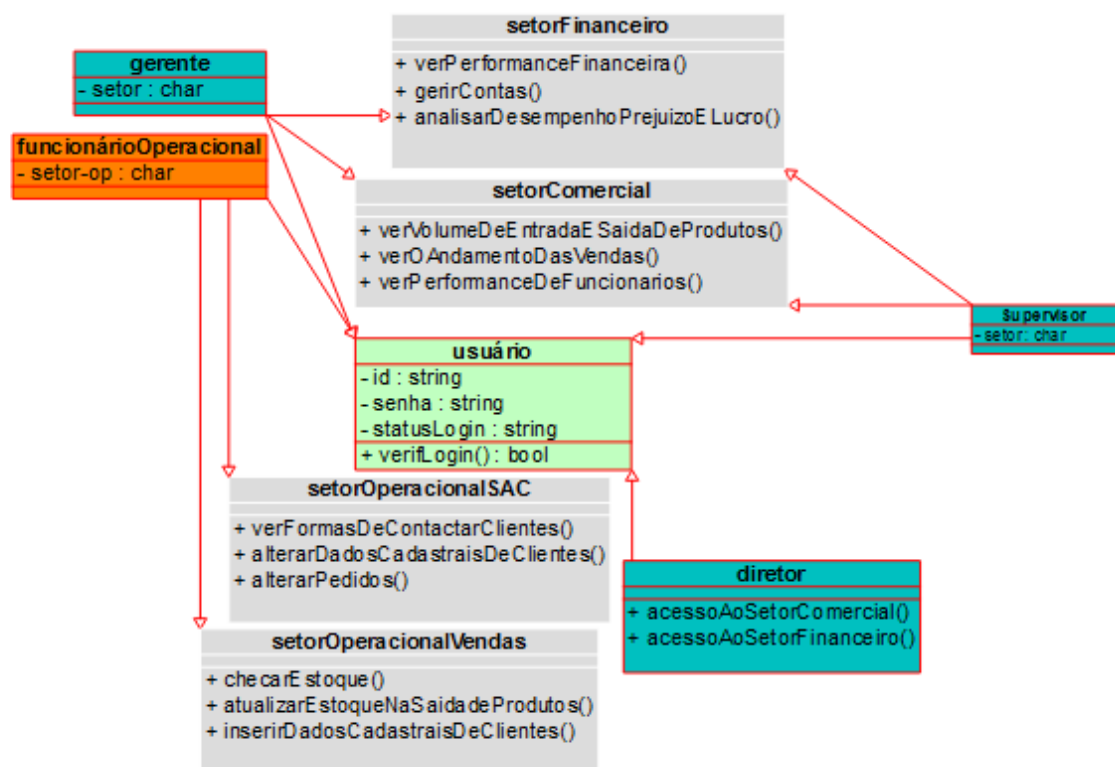
[RNF006] A interface do web site deve ser intuitiva, possibilitando o fácil entendimento e uso da ferramenta;

[RNF007] O Desempenho do sistema deverá atingir um nível satisfatoriamente alto, a fim de minimizar os problemas de time-out e maximizar a experiência do usuário.

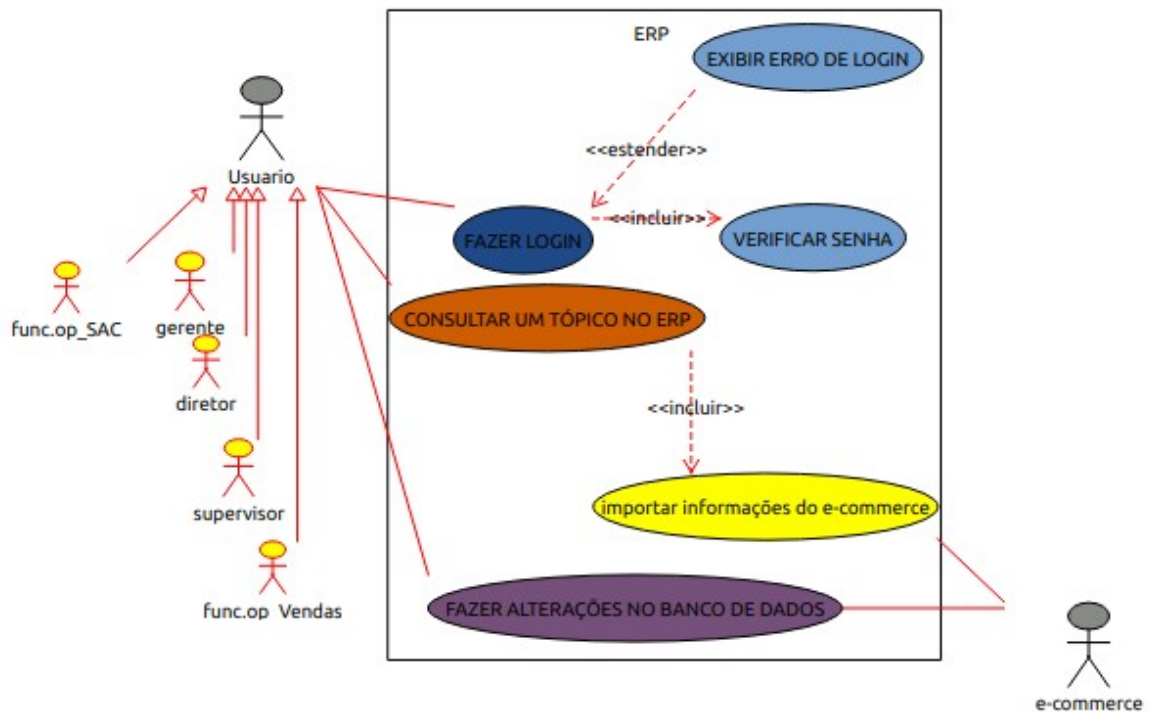
3.2 Diagramas de Classe e Casos de Uso

A seguir um diagrama de classe e um diagrama de caso de uso feitos afim de ilustrar melhor o sistema .

3.2.1 Diagrama de Classe



3.2.2 Diagrama de Caso de Uso



3.3 Sobre o Treinamento Gerencial

Antes de qualquer coisa, é importante salientar que de nada adianta um sistema ERP se a equipe da empresa em questão não está preparada para o utilização do novo sistema. Afinal de contas, ele fará parte de todos os setores e será responsável por transmitir informações importantes de uma ponta da companhia para a outra.

O treinamento para o uso do sistema ERP precisa ser iniciado antes da implantação efetiva da ferramenta. Quando tudo estiver pronto, os funcionários já estarão alinhados com o programa e as mudanças podem começar.

REFERÊNCIAS

TÉCNICAS DE EXTRAÇÃO DE REQUISITOS. **TI Especialistas**. Disponível em: <<https://www.tiespecialistas.com.br/tecnicas-de-extracao-de-requisitos/>> Acesso em:14 set.2019

AS ETAPAS DA IMPLANTAÇÃO DE UM SOFTWARE DE GESTÃO. **Soluções Definitivas**. Disponível em: <<https://solucoesdefinitivas.com.br/site/as-etapas-da-implantacao-de-um-software-de-gestao/>> Acesso em:14 set.2019

TUTORIAL DE DIAGRAMAS DE CLASSE UML. **Lucid Chart Português**. Disponível em: Youtube - <https://www.youtube.com/watch?v=rDidOn6KN9k&t=607s>

TUTORIAL DE DIAGRAMAS DE CASO DE USO UML. **Lucid Chart Português**. Disponível em: Youtube - <https://www.youtube.com/watch?v=ab6eDdwS3rA&t=621s>