



## **PROPOSTA DE TRABALHO FINAL DE CURSO**

**Prof. Andre Victor**

[andre.victor@prof.infnet.edu.br](mailto:andre.victor@prof.infnet.edu.br)

### **ARQUITETURA EMPRESARIAL: ESTUDO DE CASO**

Venda Geral é uma empresa de compras coletivas que tem como sua principal fonte de receita a venda de cupons de desconto em produtos de estabelecimentos comerciais parceiros, onde um percentual de toda a receita recebida pelo parceiro, ao final da promoção, é repassado à Venda Geral como pagamento dos serviços prestados de marketing e propaganda. Este percentual varia de acordo com os valores acertados em contrato de parceria entre a Venda Geral e seus parceiros.

A cadeia de valor da Venda Geral que o serviço de vendas de cupons é formada dos seguintes processos:

Processos de estratégia:

- · Realizar Planejamento Estratégico
  - Objetivo: Avaliar as tendências de mercado de consumo e definir o plano estratégico adequado. O plano estratégico consiste dos objetivos e ações estratégicas.
- · Planejar Ações de Marketing
  - Objetivo: Traduzir as ações estratégicas do plano estratégico em ações de marketing, que podem ser de três tipos: campanhas publicitárias em canais de comunicação (TV, rádio, jornal, quiosques em shopping, etc.), links

patrocinados na Internet e cupons de venda com descontos em produtos de parceiros. Todas as ações de marketing são tratadas como projetos pela Venda Geral.

#### Processos core business:

- · Estabelecer Parcerias
  - Objetivo: Negociar e formar parcerias com estabelecimentos comerciais rentáveis, gerando uma minuta de contrato que deve ser encaminhada ao Dept. de Contratação para efetivação do contrato.
- · Gerir Relacionamento com Consumidores
  - Objetivo: Tratar qualquer manifestação dos consumidores (reclamações, sugestões, devoluções de cupons, etc.) que comprem os cupons de desconto emitidos numa campanha.
- · Vender Cupons
  - Objetivo: Oferecer um canal de vendas para os consumidores comprarem cupons de descontos dos produtos dos parceiros
- · Implementar Campanhas
  - Objetivo: Executar as campanhas previamente planejadas. Eventualmente, uma nova campanha pode exigir uma nova solução de TI para disponibilizar no mercado (ex.: aplicativos móveis).

#### Processos de suporte:

- · Gerir Finanças
  - Objetivo: Emitir as notas fiscais relativas à venda dos cupons e ao pagamento dos serviços prestados em outras campanhas
- · Gerir Contratos
  - Objetivos: Transformar uma minuta de contrato em um contrato assinado entre as partes, garantindo a fiscalização e o encerramento do contrato, aplicando as penalidades cabíveis quando um dos itens não for cumprido pelo parceiro.
- · Prover Assessoria Jurídica

- Objetivo: Respaldar as negociações de parceria, a gestão de contratos e o tratamento de manifestações do cliente ao emitir um parecer jurídico ao órgão solicitante.
- Provisionar Soluções de TI
  - Objetivos: Desenvolver uma solução de TI através de um projeto que esteja alinhado às ações de marketing planejadas ou à implementação de uma campanha

Na Venda Geral, estão disponíveis as seguintes aplicações:

- CRM (Customer Relationship Management) adquirido junto a um fornecedor X
- ERP (Enterprise Resource Planning) adquirido junto a um fornecedor X e que utiliza os seguintes pacotes e módulos pré-configurados:
  - Módulo Contratos
  - Módulo Financeiro
- Sistema de Gerenciamento de Projetos desenvolvido internamente pela equipe de TI
- Sistema de Venda de Cupons (e-commerce) desenvolvido internamente pela equipe de TI
- Sistema de Registro e Acompanhamento de Negociação de Contratos desenvolvidos pela equipe de TI
- Google Ads para patrocinar links da Venda Geral nos sites de busca

As principais entidades de informação que fluem entre os processos de negócio e são sustentados pelas aplicações são:

- Anúncio
- Campanha
- Consumidor
- Contrato
- Cupom
- Parceiro
- Projeto
- Objetivo Estratégico
- Ação Estratégica
- Nota fiscal

Recentemente, a Venda Geral mudou sua estratégia e decidiu investir também no mercado de varejo. Com essa estratégia em mente, o grupo decidiu adquirir a Zé Pequeno Eletro, uma empresa média de venda de eletrônicos e eletrodomésticos no varejo. O negócio da Zé Pequeno Eletro é baseado, basicamente, nos seguintes processos:

Processos *core business*:

- Vender Produtos
- Faturar Pedido
- Entregar Pedido

Processos de suporte:

- Gerir Estoque
- Gerenciar Logística de Produtos
- Gerir Relacionamento com Clientes
- Gerenciar Finanças

Para suportar estes processos, a Zé Pequeno Eletro contava com as seguintes aplicações, que foram compradas junto a diferentes fornecedores de software:

- Sistema de Clientes
- Sistema de Pedidos
- Sistema de Finanças
- Sistema de Distribuição de Produtos (Estoques e Centros de Distribuição)


Sua equipe foi contratada pelo CEO da Venda Geral para planejar como a Venda Geral deve ser arquitetada para suportar a nova estratégia. Escolha para o seu trabalho um possível direcionamento estratégico em relação ao modelo operacional que deverá ser respeitado na arquitetura futura:

- Centralização: integração e padronização da operação na Venda Geral
  - Neste modelo, a operação da Zé Pequeno Eletro deixa de existir e passa a ocorrer dentro da Venda Geral. Neste cenário, o objetivo está em racionalizar recursos e soluções,

evitando duplicidade, para ter uma operação mais enxuta em uma única empresa. Principais direcionamentos:

- Minimizar a diversidade de sistemas (maior integração entre as soluções)
  - Reusar, com menor ou maior grau de adaptação, sempre que possível, os processos da Venda Geral para sustentar as novas operações de varejo
  - Todos os processos devem ser automatizados, ou suportados por pelo menos uma aplicação
- Diversidade: operação em empresas separadas, porém com integração/coordenação na parte de suporte pela Venda Geral
    - Neste modelo, os processos do core business das duas empresas continuam operando em separado (duas empresas distintas e independentes), porém é necessário integrar os resultados e informações para uma camada de suporte unificada. Neste cenário, o objetivo está em preservar os processos e sistemas, buscando a adaptação centralizada na Venda Geral da parte de suporte à operação. Principais direcionamentos:
      - Preservar os componentes do core business das duas empresas (resultados devem ser integrados)
      - Buscar soluções integradas na Venda Geral para a camada de suporte e estratégia
      - Todos os processos devem ser automatizados, ou suportados por pelo menos uma aplicação

## Entrega:

Escolha uma das alternativas de direcionamento estratégico e elabore um Documento de Definição de Arquitetura da sua proposta, seguindo o modelo fornecido em  Template DDA