



# Instituto Infnet

---

**Prof. Andre Victor**

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

**Aluno: Andre Bom Alves Nunes**

[andre.bnunes@al.infnet.edu.br](mailto:andre.bnunes@al.infnet.edu.br)

**Repositório de dados:**

<https://github.com/andreomalves/infnet-arquiteturacorporativa/tree/main/trabalho>

# Documento de Definição de Arquitetura

## 1. Direcionadores estratégicos

Tendo em vista os anseios da Venda Geral e observando os aspectos de negócio e da TI, o foco principal da arquitetura que será apresentada será a centralização e unificação de processo e ferramentas de TI.

A Venda Geral, ao adquirir a Zé Pequeno Eletro, integrará totalmente as operações, buscando eficiência e sinergia. Os processos serão padronizados com base nos da Venda Geral, adaptados para o varejo. As aplicações da Venda Geral serão priorizadas, reutilizadas ou adaptadas, enquanto as da Zé Pequeno Eletro serão avaliadas e integradas ou substituídas. O desenvolvimento interno será limitado, focando na integração e automação. O uso de nuvem (Cloud) poderá ser utilizada para aumentar escalabilidade e flexibilidade, tem uma busca maior pelo Paas afim de redução de custos comparado ao IaaS. A automação de processos será fundamental para otimizar a eficiência e liberar os colaboradores para tarefas estratégicas. A empresa manterá a cultura de inovação, buscando novas tecnologias e soluções para aprimorar seus processos e serviços, aproveitando a união com a Zé Pequeno Eletro para desenvolver soluções inovadoras e conquistar novos mercados.

Desta maneira temos como principais motivadores de negócios sendo:

- A Venda Geral busca diversificar seus negócios e entrar em um novo mercado com grande potencial de crescimento, desta forma buscando uma expansão para o mercado de varejo.
- A aquisição e a sinergia entre os negócios permitirão que a Venda Geral ofereça produtos de eletrônicos e eletrodomésticos em suas plataformas de compras coletivas, além de utilizar sua expertise em marketing e vendas para impulsionar as vendas da Zé Pequeno Eletro.
- A Venda Geral poderá acessar a base de clientes da Zé Pequeno Eletro e vice-versa, aumentando assim a base clientes de ambas as empresas.
- A integração das operações permitirá a reutilização de recursos e a redução de custos, como por exemplo, a utilização de um único sistema de gestão de clientes e finanças, otimizando assim os recursos humanos e de TI.

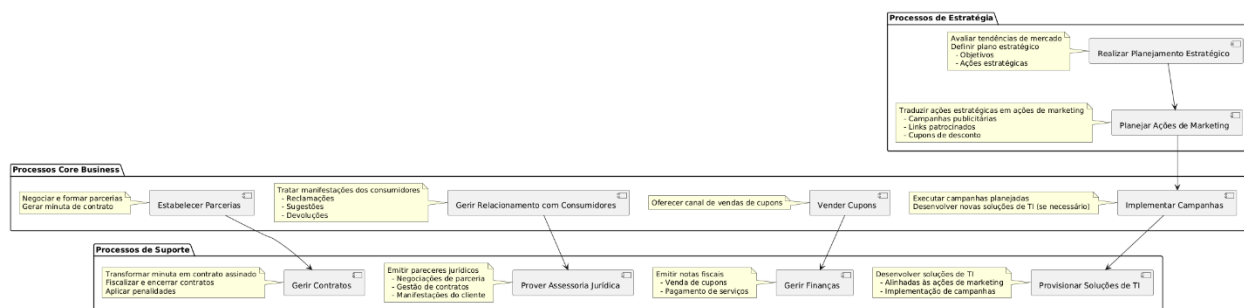


Figura 1 - Diagrama de cadeia de valor da empresa Venda Geral

## 2.Arquitetura Atual

Descrição dos principais componentes de negócio, dados e sistemas vigentes na Venda Geral. Faça uso de artefatos (ex.: matrizes e diagramas ArchiMate) acompanhados de descrição textual que permita caracterizar os problemas da arquitetura atual da Venda Geral, evidenciando, por exemplo, gaps de sistemas, sobreposição de sistemas, oportunidades de integração, etc.. Agrupe os artefatos por cada tipo de processo (estratégia, core business e suporte).

### Negócio:

Hoje a Venda Geral baseia suas atividades em compras coletivas, operando principalmente na venda de cupons de desconto e suporte aos clientes da plataforma de cupons. Dentro do que foi coletado ao longo das entrevistas na empresa foi possível identificar os seguintes processos de negócio:

#### Processos de Estratégia:

- Planejamento estratégico
- Planejamento de ações de marketing.

Atualmente os processos estratégicos são suportados pelas aplicações de gestão de projetos e CRM permitindo o entendimento melhor do perfil dos clientes e projetos que tiveram sucesso. Contudo pode ser observado gaps quando as demais informações como contratos já firmado e financeiro que estão no ERP que poder sem sanados por meio da centralização dos dados como o próprio ERP fazendo aquisição de mais módulo ou expandindo o uso do módulo atual ou até mesmo fazendo uso de alguma ferramenta de BI para trazer mais informações ao cruzar os dados.

#### Processos Core Business:

- Estabelecimento de parcerias
- Gerenciamento de relacionamento com consumidores
- Venda de cupons
- Implementação de campanhas.

Dentro da estrutura atual da Venda Geral pode ser visto que praticamente todos seus processos estão cobertos por sistemas de informação o que os deixa um passo a frente de muitos concorrentes, contudo podemos observar gaps como os problemas de integrações entre as ferramentas o que fornece mais retrabalho dentro das operações ocasionando um maior custo administrativo. Podemos integrar módulos ou otimizar a integração entre os sistemas para reduzamos retrabalho e melhoramos o fluxo dos processos.

#### Processos de Suporte:

- Gestão de finanças
- Gestão de contratos
- Assessoria jurídica
- Provisionamento de soluções de TI.

Na Venda Geral seu time de suporte está bem servido atualmente com o ERP robusto para tender suas necessidades e tendo em vista que o CRM é fornecido pelo mesmo fornecedor do ERP é nítida a integração entre as ferramentas, contudo parte dos processos como o parecer jurídico está totalmente sem integração entre as ferramentas fazendo com que seja necessário a busca manual de todos os dados e o parecer seja descentralizado de qualquer ferramenta da empresa Venda Geral. Além deste gap uma descentralização da informação de contrato que poderia ser atendido pelo próprio ERP tendo em vista que parte da gestão inicial do processo de estabelecer novas parcerias está fora e depois precisa ser integrado ao ERP. É notório também um gap existente no processo de provisionar soluções de TI devido a falta de integração com outras soluções da empresa.

## Sistemas

A Vendas Geral se vale de diversos sistemas para suportar a operação atual dentre os quais estão:

- CRM
- ERP
  - Financeiro
  - Contratos
- Sistema de Gerenciamento de Projetos (interno)
- Sistema e-commerce para venda de cupons (interno)
- Sistema de registro e acompanhamento de negociações de contratos (interno)
- Google Ads

Apesar de ter uma ampla gama de software para atender seus processos é possível observar que não estão plenamente integrados uns aos outros e possuem diversos “pontos de verdade” devido a descentralização de seus dados entre as aplicações.

## Gaps x oportunidades da arquitetura atual

Analisando as frentes de processos, sistemas e tecnologia podemos observar que existem pontos a serem tratados na aquisição da Zé Pequeno Eletro:

- Ausência de conhecimento para tratar produtos físicos e assim como seu armazenamento e logística.
- Podemos ver processos que com a aquisição da Zé Pequeno Eletro serão redundantes.
- Falta de integração entre sistemas core da empresa e os desenvolvidos pela TI
- Sistemas da Zé Pequeno Eletro são totalmente distintos o que dificulta a gestão das informações
- Sistemas que acabam gerenciando dados iguais que poderiam estar centralizados

Deste modo podemos observar oportunidades frente a aquisição da Zé Pequeno Eletro:

- Intensificação do uso do ERP para centralização dos dados
  - Aquisição de novos módulos
  - Expansão de uso dos módulos atuais
- Integrar sistemas de core business aos sistemas de suporte
- Automação de processo que permitam que os colaboradores possam ser deslocados para atividades mais analíticas e com isso tornem a operação mais escalável durante rompanes de crescimento sem precisar crescer tanto o quadro de funcionários.

- Utilização de cloud para se tornar mais resiliente a falha de infraestrutura tendo em vista a entrada de outras operações que podem estar em geolocalizações diferentes da sede.
- Uso de PaaS (Plataforma como serviço) em complemento a estratégia de cloud minimizando assim o custo associado a infraestrutura e permitindo que a equipe de TI foque no que realmente é mais importante para o negócio.

## Diagramas e Matrizes

Glossário de termos de negócio	
Termos	Descrição
Anúncio	Mensagem paga pela Venda Geral para promover seus produtos ou serviços.
Campanha	Conjunto coordenado de ações de marketing da Venda Geral com um objetivo comum.
Consumidor	Indivíduo que compra produtos/serviços da Venda Geral.
Contrato	Acordo legalmente vinculativo entre a Venda Geral e seus fornecedores ou parceiros
Cupom	Documento oferecido pela Venda Geral que concede um desconto na compra de produtos ou serviços dos parceiros.
Parceiro	Empresa ou indivíduo que colabora com a Venda Geral para alcançar um objetivo mútuo.
Projeto	Conjunto de tarefas coordenadas com o intuito de alcançar um objetivo comum
Objetivo Estratégico	Resultado de alto nível que a Venda Geral busca alcançar a longo prazo.
Ação Estratégica	Iniciativa específica implementada pela Venda Geral para atingir um objetivo estratégico.
Nota fiscal	Documento emitido que comprova a venda de seus produtos/serviços e registra informações fiscais.

Figura 2 - Glossário de termos do negócio

Cadeia de Valor (Identificação de processos)			
Macroprocessos	Objetivos/Valor agregado	Processos desdobrados	Descrição
Planejar	Diretrizes para crescimento da empresa	Realizar Planejamento Estratégico	
		Planejar Ações de Marketing	
Comercial	Aumentar receita da empresa	Estabelecer Parcerias	
		Gerir Relacionamento com Consumidores	
		Vender Cupons	
Administrativo	Suportar o crescimento da empresa	Implementar Campanhas	
		Gerir Finanças	
		Gerir Contratos	
		Prover Assessoria Jurídica	
		Provisionar Soluções de TI	

Figura 3 - Processo existentes



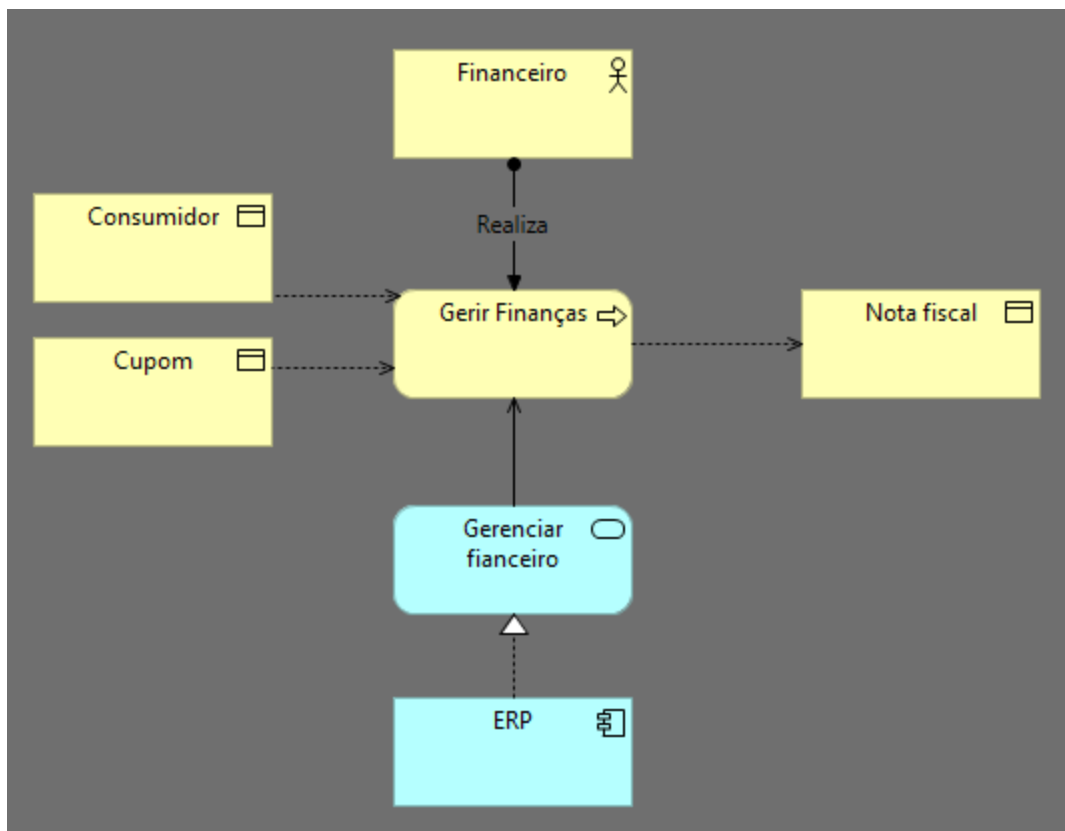


Figura 6 - Diagrama de contexto - Gerir financeiro

### 3.Arquitetura Futura

Com base no levantamento realizado e na proposta de centralização das aplicações e visando uma maior alinhamento e sistematização dos processos e aplicações segue a baixo os componentes arquiteturais propostos para arquitetura proposta.

#### Centralização e Adição de módulos no ERP:

Centralizar o uso dos módulos já existentes como o módulo de financeiro e contrato, mas como também adicionar novo módulo gestão de produtos e logística.

#### Centralização e integração do CRM:

Centralizar os leads/clientes em uma base de clientes além de integrar o CRM e o RPM tendo em vista que ferramenta é proveniente do mesmo fornecedor e disponibiliza tal possibilidade.

#### Migração para Cloud:

Permite nos tornar mais resilientes as falhas e permitindo que a equipe foque nos sistemas que fazem parte do core do negócio.

### Implantação do BPM:

Atender aos anseios do time jurídico que hoje não possui um sistema para gestão das solicitações de acessórias jurídicas solicitadas a eles. Com tal sistema é possível mapear com clareza o processo de maneira customizada além de permitir uma integração com dados do ERP trazendo assim uma experiência ainda mais rica ao processo de assessoria jurídica da empresa.

## Matrizes e Diagramas

Glossário de termos de negócio	
Termos	Descrição
Anúncio	Mensagem paga pela Venda Geral para promover seus produtos ou serviços.
Campanha	Conjunto coordenado de ações de marketing da Venda Geral com um objetivo comum.
Consumidor	Indivíduo que compra produtos/serviços da Venda Geral.
Contrato	Acordo legalmente vinculativo entre a Venda Geral e seus fornecedores ou parceiros
Cupom	Documento oferecido pela Venda Geral que concede um desconto na compra de produtos ou serviços dos parceiros.
Parceiro	Empresa ou indivíduo que colabora com a Venda Geral para alcançar um objetivo mútuo.
Projeto	Conjunto de tarefas coordenadas com o intuito de alcançar um objetivo comum
Objetivo Estratégico	Resultado de alto nível que a Venda Geral busca alcançar a longo prazo.
Ação Estratégica	Iniciativa específica implementada pela Venda Geral para atingir um objetivo estratégico.
Nota fiscal	Documento emitido que comprova a venda de seus produtos/serviços e registra informações fiscais.
Produto	Mercadoria física que pode ser adquirida por um consumidor

Figura 7 - Glossário de termos

Cadeia de Valor (Identificação de processos)			
Macroprocessos	Objetivos/Valor agregado	Processos desdobrados	Descrição
Planejar	Diretrizes para crescimento da empresa	Realizar Planejamento Estratégico Planejar Ações de Marketing	
Comercial	Aumentar receita da empresa	Estabelecer Parcerias	
		Gerir Relacionamento com Consumidores / Clientes	
		Entregar pedido	
		Vender Cupons / Produtos	
		Faturar Pedido	
Operação	Otimizar gestão de produtos para termos melhor margem de lucro	Implementar Campanhas	
		Gerir Estoque	
Administrativo	Suportar o crescimento da empresa	Gerir Logística de produtos	
		Gerir Finanças	
		Gerir Contratos	
		Prover Assessoria Jurídica	
		Provisionar Soluções de TI	

Figura 8 - Cadeia de valor / Processos





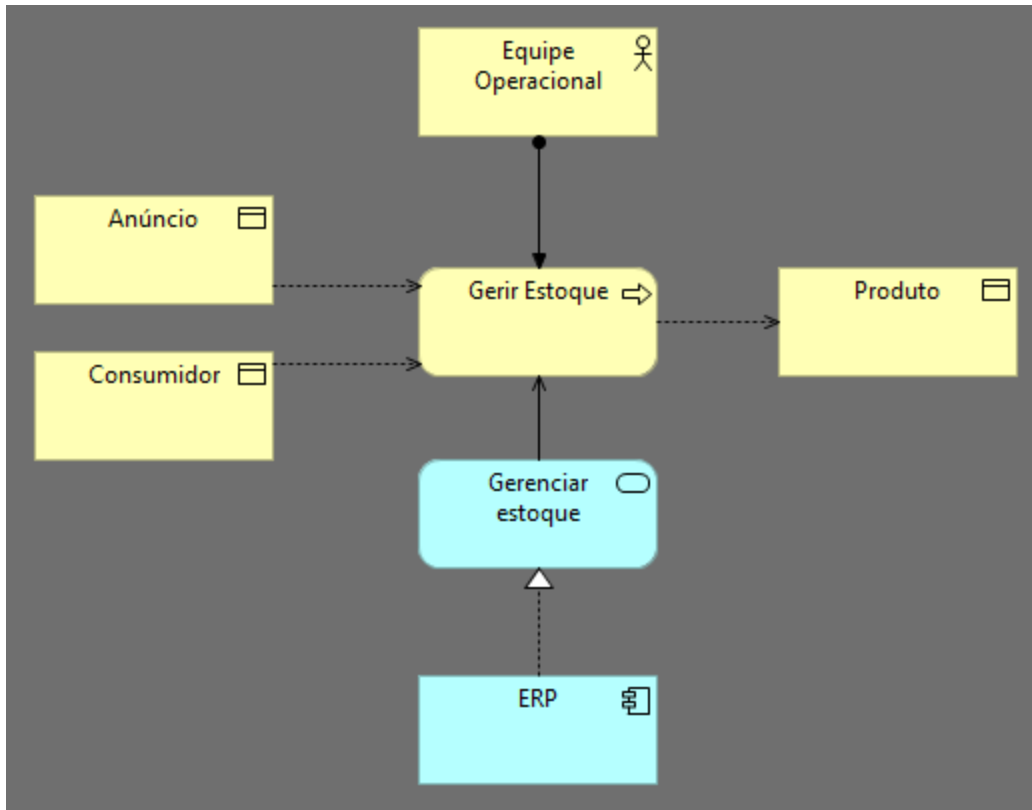


Figura 11 - Diagrama de contexto - Gerir estoque

## 4. Análise de Gaps

Visando uma melhor estruturação e otimização das aplicações e processos durante o processo de incorporação da Zé Pequeno Eletro foram observadas as seguintes necessidades de reorganização da arquitetura atual afim de atender plenamente as necessidades da Venda Geral.

### Componentes Modificados

ERP → Componente foi modificado a fim de suportar a operação e ter integração nativa com CRM tendo em vista que as aplicações são do mesmo fornecedor.

CRM → Ajustado para receber os dados de clientes provenientes da Zé Pequeno Eletro e integrar com o ERP

Sistema de Gerenciamento de Projetos → Ajustado para suportar integrações externas como do ERP para identificação de gastos associados ao projeto.

Sistema de Vendas → Foi ajustado para suportar também a venda de produtos que eram comercializados na Zé Pequeno Eletro. Ele também foi integrado ao Módulo de WMS do ERP para ter maior precisão sobre os estoques dos produtos e seu custo médio afim de ser mais assertivo na precificação.

## Componentes Inalterados

Google Ads → manteve-se inalterado

## Componentes Adicionados

Sistema de BPM → Adicionado sistema de BPM para dar fluidez ao processo jurídico e o mesmo foi integrado ao ERP para maior facilidade na consulta de dados para apoiar o time do jurídico com informações.

## Componentes removidos

Todos os sistemas da Zé Pequeno Eletro deixam de existir.

Sistema de Registro e Acompanhamento de Negociação de Contratos → Deixou de existir e a gestão dos contratos foram inteiramente absorvidas pelo ERP.

## Matrizes e Diagramas

Matriz - Processo x Sistemas x Componentes		
Processo	Sistema Suporte	Novos Componentes
Realizar Planejamento Estratégico	ERP, CRM, BI, Sistema de Gestão de Projetos	Integra com o ERP e seus novos módulos além da iniciativa de BI
Planejar Ações de Marketing	ERP, CRM, Sistema de Gerenciamento de Projetos, Google Ads	-
Estabelecer Parcerias	ERP, CRM, Sistema de Contratos	Sistema de Negociação deixa de existir e passa a ser integrado ao módulo de contrato do ERP
Gerir Relacionamento com Consumidores	CRM	Centralização do sistema de CRM, reutilizando o CRM da Venda Geral
Vender Cupons e Produtos	Sistema de Vendas	Centralização do sistema de vendas, e integração com o ERP
Implementar Campanhas	Sistema de Gerenciamento de Projetos	Integração com o sistema ERP
Gerir Finanças	ERP - Modulo Financeiro	Centralização no ERP da Venda Geral
Gerir Contratos	ERP - Modulo de contratos, Sistema de Contratos	Sistema de contratos deixa de existir e tudo passa a ser centralizado no módulo de contratos do ERP
Prover Assessoria Jurídica	Sistema de BPM	Novo sistema de BPM para atender fluxo juridico integrado com o ERP
Provisionar Soluções de TI	Sistema de Gerenciamento de Projetos	Integração com demais soluções
Vender Produtos (Zé Pequeno)	Sistema de Pedidos (Zé Pequeno)	Deixou de existir, atendido agora pelo Sistema de Vendas da Venda Geral
Faturar Pedido	Sistema de Finanças (Zé Pequeno)	Deixou de existir, Substituido pelo Modulo financeiro do ERP
Entregar Pedido	Sistema de Distribuição de Produtos (Zé Pequeno)	Deixou de existir, substituido pelo Modulo de WMS do ERP
Gerir Estoque	Sistema de Distribuição de Produtos (Zé Pequeno)	Deixou de existir, substituido pelo Modulo de WMS do ERP
Gerenciar Logística	Sistema de Distribuição de Produtos (Zé Pequeno)	Deixou de existir, substituido pelo Modulo de WMS do ERP
Gerir Relacionamento com Clientes	Sistema de Clientes (Zé Pequeno)	Deixou de existir, foi substituido pelo CRM da Venda Geral
Gerenciar Finanças	Sistema de Finanças (Zé Pequeno)	Deixou de existir, Substituido pelo Modulo financeiro do ERP

## 5. Roadmap de Arquitetura

Ações previstas para implementação da arquitetura proposta:

Consolidação do CRM:

A consolidação se faz necessária para otimizar os recursos de TI e aumento da carteira de leads de ambas as empresas.

Consolidação do ERP:

A consolidação do ERP se faz necessária para trazer um “ponto único de verdade” a empresa e habilitação de novos módulos que centraliza os dados em um único local permitindo ter acesso mais fácil e rápido para tomadas de decisão.

Capacitação da equipe:

Visando a equiparação dos processos dentro do ERP se faz necessário treinar a equipe para que todos tenham entendimento dos fluxos e processos dentro do sistema, tendo em vista que parte da equipe que irá utilizar era da Zé Pequeno Eletro e não tem conhecimento na ferramenta.

Implantação do BPM:

A implantação do BPM nos permitirá ter uma centralização e ferramenta para suportar os processos jurídicos da empresa permitindo que tenhamos um maior controle do SLA de atendimentos e gestão das solicitações. Ao implantar o BPM é possível também atender futuras demandas que precisem de uma definição e digitalização de processos.

Ajustes no sistema de vendas:

A equipe de TI precisará atuar no sistema para centralizar o processo que anteriormente atendia apenas vendas de cupons para agora atender também a venda de produtos. Assim facilitando e centralizando a ferramenta de vendas.

Migração para Cloud:

Migrar os sistemas para cloud será possível ser mais tolerantes a falhas tendo em vista SLAs propostos pelas empresas de computação e nuvem e permite a equipe de TI dar foco no sistema que são core do negócio.

Para atender e essas ações propostas foi identificado algumas ações que são predecessoras as outras de forma que a atender esse pré-requisito está sendo proposto o roadmap abaixo levando em consideração o prazo em meses.

Atividades	Roadmap															
	Meses															
Consolidação do CRM																
Consolidação do ERP																
Capacitação da equipe																
Implantação do BPM																
Ajustes sistema de vendas																
Migração para Cloud																

Figura 12 - roadmap de ações