

12 DE DEZEMBRO DE 2019



PLANO DE AÇÃO DO BCP
PROCESSO: VENDAS

KAWASAKI MOTORES DO BRASIL
INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT
Confidential document

SUMARIO

Sobre o processo	2
Detalhes	2
Pré-Requisitos	2
Detalhamento.....	2
Normalização.....	2
Cenário: Falha de liberação do VIN ID: 038	2
Detalhes do Plano.....	2
Execução	2
Cenário: Indisponibilidade no Tax Docs ID: 012	2
Detalhes do Plano.....	3
Execução	3
Cenário: Falhas em Batches ID: 022	3
Detalhes do Plano.....	3
Execução	3

PLANO DE AÇÃO

SOBRE O PROCESSO

Gerente: Sonia.

Usuário entrevistado: Sonia

Data da entrevista: 12-11-2019.

Criticidade do processo: Critico.

Dependentes: Faturamento.

Dependências: Remessa.

DETALHES

Este processo é sensível a empresa, é necessário não atrasar o processo de liberação do VIN pois pode resultar em processos judiciais.

PRÉ-REQUISITOS

Nenhum necessário

DETALHAMENTO

NORMALIZAÇÃO

Este processo será considerado normalizado quando vendas puderem ser processadas de acordo. É importante ser enxuto com este processo e definir bem prioridades pois o setor de vendas realiza vários processos, mas nem todos são essenciais para o processo de vendas em si.

CENÁRIO: FALHA DE LIBERAÇÃO DO VIN ID: 038

Algumas vezes, os usuários podem reportar que a liberação automática do VIN não está funcionando apropriadamente.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: De uma a duas horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário ocorrer, a usuária informou que o processo pode ser feito manualmente, a equipe de TI deve executar o processo de correção da liberação do VIN para enviar os dados para o DENATRAN assim que possível. É importante corrigir divergências entre os bancos de dados após isso.

CENÁRIO: INDISPONIBILIDADE NO TAX DOCS ID: 012

Algumas vezes, um usuário pode reportar que a mensageria do EBS está indisponível.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: De uma a duas horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando essa situação ocorrer, a usuária informou que pode solicitar as notas fiscais dos revendedores ou de outras áreas, entretanto, eles podem não ter como atender a solicitação devido a indisponibilidade.

CENÁRIO: FALHAS EM BATCHES ID: 022

Algumas vezes, um usuário pode reportar que um relatório não está sendo gerado, ou informação não está sendo automaticamente carregada em um sistema.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: De uma a três horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

A equipe de vendas precisa apresentar a presidência um relatório de performance, essa falha não gera atrasos nos processos, mas ainda assim é importante para visibilidade de informações, então é mantido a uma criticidade baixa, a equipe de TI deve verificar com o presidente se a revisão do relatório é urgente no momento, se ele confirmar, a equipe deve gera-lo manualmente e encaminha-lo para a equipe de vendas.