

12 DE DEZEMBRO DE 2019



PLANO DE AÇÃO DO BCP

PROCESSO: RECEBIMENTO

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 Alocação da EI ID: 036	2
Detalhe do Planos	2
Execução	2
Cenário: Falha de nota fiscal do EBS para o WSK ID: 037	2
Detalhe do Planos	3
Execução	3
Cenário: Falhas nos coletores ID: 034	3
Detalhe do Planos	3
Execução	3
Cenário: Falhas em Impressoras ID: 035	3
Detalhe do Planos	3
Execução	3

PLANO DE AÇÃO

SOBRE O PROCESSO

Gerente: Osvaldo, Adriana, Adilson.

Usuário Entrevistado: Alexandre, Adriana, Adilson

Data da entrevista: 12-11-2019 & 13-11-2019

Criticidade do processo: Critico.

Dependentes: Empacotamento.

Dependências: Vendas.

DETALHES

A maior parte das falhas que podem acontecer neste processo são tratados no plano de ação geral, esse processo é critico e integra o recebimento fiscal e material dos itens.

PRÉ-REQUISITOS

Nenhum necessário.

DETALHAMENTO

NORMALIZAÇÃO

Este processo será considerado normalizado quando os itens puderem ser propriamente recebidos, alocados fisicamente e contabilizados no inventário da contabilidade.

CENÁRIO: FALHA DE ALOCAÇÃO DA EI ID: 036

Algumas vezes, o usuário pode reportar que ele não consegue alocar instruções de entrada.

DETALHE DO PLANOS

Tempo de resolução: Uma a três horas

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário ocorrer, a equipe de TI deve verificar a localização que tem itens com quantidade zerada na tabela "localestoquepecas" no banco de dados, e limpa-las apropriadamente, se não houverem a equipe então deve revisar as informações sendo alimentadas no programa pela equipe do depósito, caso estiverem corretas o próximo passo é depurar a aplicação WSK de acordo. Essa falha pode parar o processo e deve ser tratada assim que possível.

CENÁRIO: FALHA DE NOTA FISCAL DO EBS PARA O WSK ID: 037

Algumas vezes, o usuário pode informar que notas fiscais não estão sendo enviadas do EBS para o WSK.

DETALHE DO PLANOS

Tempo de resolução: Duas a três horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário ocorrer, a equipe de TI deve verificar a interface entre o EBS e o WSK, caso a nota fiscal não esteja no EBS, a equipe deve verificar a interface do OSGT para o EBS. Este cenário deve ser tratado assim que possível.

CENÁRIO: FALHAS NOS COLETORES ID: 034

Algumas vezes, o usuário pode informar que os coletores não estão operacionais.

DETALHE DO PLANOS

Tempo de resolução: Variável, pode ser resolvido em algumas horas, mas problemas de hardware podem levar alguns dias.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Possíveis peças sobressalentes, papel e caneta.

EXECUÇÃO

Quando este cenário ocorrer, a equipe do depósito informou que poderão continuar mantendo o controle a mão sem atrasos significantes no processo. A equipe de TI deve aferir se o problema está na operação do coletor, em seu sistema, hardware ou rede e tratar o ticket de acordo. Problemas de Hardware podem precisar de reparos com peças sobressalentes que geram custo extra.

CENÁRIO: FALHAS EM IMPRESSORAS ID: 035

Algumas vezes, o usuário pode informar que as impressoras não estão operacionais.

DETALHE DO PLANOS

Tempo de resolução: Variável, pode ser resolvido em algumas horas, mas problemas de hardware podem levar alguns dias.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Possíveis peças sobressalentes, papel e caneta.

EXECUÇÃO

Quando este cenário ocorrer, a equipe do depósito informou que poderão continuar mantendo o controle a mão, entretanto isso atrasaria significativamente a tarefa de coletar os itens nos endereços. A equipe de TI deve aferir se o problema está na operação da impressora, em seu

sistema, hardware ou rede e tratar o ticket de acordo. Problemas de Hardware podem precisar de reparos com peças sobressalentes que geram custo extra.