

12 DE DEZEMBRO DE 2019



PLANO DE AÇÃO DO BCP

PROCESSO: IMPORTAÇÃO

KAWASAKI MOTORES DO BRASIL

INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT

Confidential document

SUMARIO

Sobre o processo	2
Detalhes	2
Prerequisitos	2
Delineamento	2
Normalização.....	2
Cenário: Falha no calculo de preço ID: 024.....	2
Detalhes do plano.....	2
Execução	2
Cenário: Falha de alocação de instrução de entrada ID: 025	2
Detalhes do plano.....	3
Execução	3
Cenário: Falha no arquivo do despachante ID: 026	3
Detalhes do plano.....	3
Execução	3
Cenário: Indisponibilidade do OSGT ID: 027	3
Detalhes do plano.....	3
Execução	3
Cenário: Falha no OSGT ID: 028	3
Detalhes do plano.....	4
Execução	4
Cenário: Indisponibilidade do FTP ID: 029	4
Detalhes do plano.....	4
Execução	4
Cenário: Falha nos arquivos do Japão ID: 030	4
Detalhes do plano.....	4
Execução	4

PLANO DE AÇÃO

SOBRE O PROCESSO

Gerente: Nilton Toita

Usuário entrevistado: Nilton Toita

Data da entrevista:

Criticidade do processo: Critico

Dependentes: Primeiro na cadeia.

Dependências: Ordem de compra.

DETALHES

Este documento lida com possíveis falhas que não são tratadas no documento do plano de ação geral ou irão ser sobrescritas por processos que serão descritos aqui, caso o processo precise de um tratamento diferente do padrão.

PREREQUISITOS

Não há pré-requisitos aos planos detalhados aqui.

DELINEAMENTO

NORMALIZAÇÃO

O processo será considerado normalizado quando importações possam ocorrer, mesmo que haja pequenos atrasos.

CENÁRIO: FALHA NO CALCULO DE PREÇO ID: 024

Algumas vezes, o usuário pode informar que um item importador não tem preço ou regra fiscal ou essas informações estão incorretas.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Uma a duas horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário acontecer, o time deve rodar novamente o script de calculo de preço para calcular o preço da nota novamente e solicitar para que a Autoware rode a interface de integração. Apesar de ser um problema simples de resolver, pode causar maiores problemas.

CENÁRIO: FALHA DE ALOCAÇÃO DE INSTRUÇÃO DE ENTRADA ID: 025

Algumas vezes, usuários no depósito podem reportar que não conseguem criar instruções de entrada quando um item chegar para o recebimento.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Uma a duas horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário acontecer, a equipe deve acessar o banco de dados e procurar itens na tabela “localestoquepecas” e excluir qualquer entrada que tenha quantidade zerada no estoque para aqueles locais, apesar de ser um problema fácil de resolver, pode causar atrasos no faturamento e remessa.

CENÁRIO: FALHA NO ARQUIVO DO DESPACHANTE ID: 026

Algumas vezes, o arquivo recebido pelo despachante pode conter algum erro ou podemos ter recebido o arquivo incorreto.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Duas a três horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse cenário acontecer, a equipe precisará revisar o arquivo recebido pelo despachante, e então enviá-lo para o despachante para correções.

CENÁRIO: INDISPONIBILIDADE DO OSGT ID: 027

Algumas vezes, um usuário pode reportar que o OSGT não está disponível.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Uma a duas horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário acontecer, a equipe deve aferir se o problema está na aplicação ou no ambiente, se o problema for na aplicação, a equipe deve buscar uma solução ao problema de acordo com seus processos, caso o problema seja no ambiente, favor referenciar ao cenário de falha no Oracle Cloud. Caso a aplicação esteja offline, seus processos não podem ser realizados manualmente. Soluções de problemas para este sistema ainda precisam ser definidos.

CENÁRIO: FALHA NO OSGT ID: 028

Algumas vezes, usuários podem reportar que o OSGT está apresentando informações incorretas ou suas integrações não estão funcionando.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Uma a duas horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário acontecer, a equipe deve aferir se o problema está na aplicação ou no ambiente, se o problema for na aplicação, a equipe deve buscar uma solução ao problema de acordo com seus processos, caso o problema seja no ambiente, favor referenciar ao cenário de falha no Oracle Cloud. Caso a aplicação esteja offline, seus processos não podem ser realizados manualmente. Soluções de problemas para este sistema ainda precisam ser definidos.

CENÁRIO: **INDISPONIBILIDADE DO FTP ID: 029**

Algumas vezes, usuários podem reportar que os arquivos enviados pela KHI (P5, P6, PMA) não estão sendo recebidos ou enviados para o despachante.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Uma a duas horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário acontecer, a equipe deve depurar o servidor FTP, se o servidor FTP estiver funcionando como esperado, será necessário depurar a aplicação WSK, o processo não pode continuar sem os arquivos de importação, ainda não está bem definido como esse processo funcionará pois as mudanças ainda não estão completas no WSK.

CENÁRIO: **FALHA NOS ARQUIVOS DO JAPÃO ID: 030**

Algumas vezes, usuários podem reclamar que arquivos vindos da KHI (P5, P6, PMA) estão apresentando informações erradas ou faltando informações.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Uma a duas horas.

Tempo de monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário acontecer, a equipe de peças deve contatar a KHI e solicitar que reenviem o arquivo. Esse passo precisa ser detectado e executado rapidamente pois é uma parte importante do processo, e atrasos nesse cenário podem atrasar todo o fluxo planejado.