

12 DE DEZEMBRO DE 2019



## PLANO DE AÇÃO DO BCP

PROCESSO: FATURAMENTO E ALOCAÇÃO DE MOTOCICLETAS

KAWASAKI MOTORES DO BRASIL

INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT

Confidential document

## SUMARIO

Sobre o Processo .....	2
Details .....	2
Pre-requisitos .....	2
Detalhamento .....	2
Normalização .....	2
Cenário: Falha no SEK ID: 017 .....	2
Detalhes do plano .....	2
Execução .....	2
Cenário: Interface do SEK para o EBS ID: 032 .....	2
Detalhes do plano .....	3
Execução .....	3
Cenário: Falha no Office 365 ID: 007 .....	3
Detalhes do plano .....	3
Execução .....	3

# PLANO DE AÇÃO

## SOBRE O PROCESSO

**Gerente:** Luiz Fernando

**Usuário entrevistado:** Luiz Fernando

**Data da entrevista:** 12-11-2019

**Criticidade do Processo:** Médio.

**Dependentes:** Vendas.

**Dependências:** Embalamento.

## DETAILS

A maioria das falhas que podem ocorrer neste processo são tratadas no plano de ação geral, o usuário encontrou varias soluções de contorno aos problemas, então mesmo que a operação tenha atrasos, o usuário ainda consegue atuar em algumas tarefas.

## PRE-REQUISITOS

Nenhum necessário

## DETALHAMENTO

### NORMALIZAÇÃO

Este processo será considerado normalizado quando o usuário puder alocar e faturar motocicletas de acordo com o necessário.

### CENÁRIO: FALHA NO SEK ID: 017

Algumas vezes, o usuário pode informar que informações de remessa não estão sendo transferidas apropriadamente do SEK para o EBS

---

### DETALHES DO PLANO

**Tempo de resolução:** Uma a duas horas.

**Tempo de Monitoramento:** Nenhum.

**Ferramentas adicionais necessárias:** Nenhuma.

---

### EXECUÇÃO

Quando este cenário acontecer, o usuário informou que pode pegar as ordens por telefone, e que, apesar de inconveniente, o processo pode continuar, mas com atrasos.

### CENÁRIO: INTERFACE DO SEK PARA O EBS ID: 032

Algumas vezes, o usuário pode informar que pedidos não estão sendo integrados do SEK para o EBS.

---

#### DETALHES DO PLANO

**Tempo de resolução:** Uma a duas horas.

**Tempo de Monitoramento:** Nenhum.

**Ferramentas adicionais necessárias:** Nenhuma.

---

#### EXECUÇÃO

Quando este cenário ocorrer, o usuário informou que pode manualmente inserir pedidos no EBS, entretanto isso consome muito tempo, a equipe de TI deve verificar a interface, verificar se os pedidos estão sendo corretamente enviados para ela, caso não estejam, devem contatar a Autoware, se as ordens estiverem sendo enviadas, mas não estiverem atualizando a tela do EBS, devem procurar o consultor Oracle responsável.

**CENÁRIO: FALHA NO OFFICE 365 ID: 007**

Algumas vezes, o usuário pode reportar uma falta de acesso generalizada ao Office 365.

---

#### DETALHES DO PLANO

**Tempo de resolução:** De duas a três horas.

**Tempo de Monitoramento:** Duas horas.

**Ferramentas adicionais necessárias:** Google Drive.

---

#### EXECUÇÃO

Quando essa situação ocorrer, o usuário informou que pode afetar criticamente suas atividades, pois os relatórios do Oracle EBS não atendem suas necessidades, ele precisa os manter a mão utilizando o Microsoft Office, neste caso, a equipe de TI deve orienta-lo como contornar essa situação assim que possível.