

12 DE DEZEMBRO DE 2019



PLANO DE AÇÃO DO BCP

PROCESSO: EMPACOTAMENTO

KAWASAKI MOTORES DO BRASIL

INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT

Confidential document

SUMÁRIO

Sobre o processo	2
Details	2
Pré-Requisitos	2
Detalhamento.....	2
Normalização.....	2
Cenário: Falha de Interface do WSK para o EBS ID: 033	2
Detalhes do plano.....	2
Execução	2
Cenário: Falha nos coletores ID: 034	2
Detalhes do plano.....	3
Execução	3
Cenário: Falha de impressora ID: 035.....	3
Detalhes do plano.....	3
Execução	3

PLANO DE AÇÃO

SOBRE O PROCESSO

Gerente: Osvaldo

Usuários Entrevistados: Alexandre, Nilton

Data da entrevista: 12-11-2019

Criticidade do processo: Alta

Dependentes: Remessa.

Dependências: Recebimento.

DETAILS

A maioria das falhas que podem ocorrer neste processo são tratadas no plano de ação geral, em geral, é um processo tecnologicamente neutro.

PRÉ-REQUISITOS

Nenhum Necessário.

DETALHAMENTO

NORMALIZAÇÃO

O processo será considerado normalizado quando materiais solicitados puderem ser embalados apropriadamente

CENÁRIO: FALHA DE INTERFACE DO WSK PARA O EBS ID: 033

Algumas vezes, o usuário pode informar que pacotes não estão sendo enviados do WSK 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, a equipe deve verificar se a confirmação de empacotamento está sendo feita corretamente ou não, caso esteja, então será necessário depurar a procedure de interface, caso esteja sendo executada corretamente, o problema deverá ser escalonado para um consultor EBS.

CENÁRIO: FALHA NOS COLETORES ID: 034

Algumas vezes, o usuário pode reportar que os coletores não estão operando ou estão apresentando falhas.

DETALHES DO PLANO

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

Tempo de Monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário ocorrer, a equipe do depósito informou que podem manter o controle a mão sem atrasos significantes no processo, a equipe de TI deve aferir se o problema está na operação do coletor, sistema de software, hardware ou conexão, e tratar o ticket de acordo. Problemas de hardware podem necessitar de reparos ou peças sobressalentes e gerar custos extras.

CENÁRIO: FALHA DE IMPRESSORA ID: 035

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

DETALHES DO PLANO

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

Tempo de Monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando este cenário ocorrer, a equipe do depósito informou que podem manter o controle a mão sem atrasos significantes no processo, entretanto, podem ocorrer atrasos na coleta de itens nos endereços, a equipe de TI deve aferir se o problema está na operação do coletor, sistema de software, hardware ou conexão, e tratar o ticket de acordo. Problemas de hardware podem necessitar de reparos ou peças sobressalentes e gerar custos extras.