

1. Identifikasi masalah
Langkah awal yang akan saya lakukan adalah verifikasi awal untuk memastikan issue tersebut benar-benar critical dan berdampak pada production system. Identifikasi dengan mengumpulkan data sebanyak mungkin seperti log error dari aplikasi, metrics atau utilisasi dari server atau pola kejadian yang terus berulang.
2. Komunikasi awal
Segera menginformasikan kepada tim support dan tim engineer tentang adanya critical issue yang sangat berdampak pada performa app production. Dengan memanfaatkan saluran komunikasi yang telah digunakan untuk memastikan semua pihak terkait menerima informasi dengan cepat. Dengan menyampaikan informasi rinci seperti apa masalahnya, seberapa besar dampaknya dan data awal yang telah dikumpulkan.
3. Investigasi bersama
Melakukan debugging bersama untuk menganalisa akar masalah. Tim engineer akan fokus pada sisi teknis seperti memeriksa kode, konfigurasi atau infrastruktur. Sedangkan tim support akan memberikan wawasan dari sudut pandang user seperti laporan spesifik yang mereka terima biasanya berupa bug atau bad experience yang seharusnya tidak terjadi. Selama proses investigasi harus mendokumentasikan setiap temuan yang penting.
4. Perencanaan dan eksekusi
Setelah akar masalah ditemukan, kita diskusikan opsi untuk mitigasi dan perbaikan permanen. Memprioritaskan mitigasi untuk mengurangi dampak pada sistem produksi secepat mungkin. Manager atau leader akan menetapkan siapa yang bertanggung jawab untuk setiap tugas mitigasi dan perbaikan.
5. Komunikasi berkelanjutan
Memberikan update secara berkala kepada semua tim internal (tim manajemen, stakeholder) tentang status penanganan critical issue tersebut.
6. Post-mortem
Setelah issue teratasi, kita menyelenggarakan pertemuan post-mortem untuk meninjau seluruh proses. Mengidentifikasi apa yang berjalan baik dan apa yang bisa ditingkatkan. Menyusun rencana tindakan untuk mencegah issue yg serupa terjadi di masa depan seperti perbaikan kode, penambahan monitoring tools atau pembaruan SOP.