**Koordinasi ke Support dan Engineer**

Anda menemukan bahwa ada isu kritis yang mempengaruhi sistem production dan memerlukan koordinasi dengan tim support dan engineer. Jelaskan langkah-langkah yang akan Anda ambil untuk mengkoordinasikan penyelesaian masalah ini.

**Jawaban :**

Mengkoordinasikan penyelesaian issue yang kritis mempengaruhi sistem production memerlukan pendekatan yang terstruktur dan cepat.

Berikut langkah-langkah yang dapat diambil untuk memastikan koordinasi yang efektif antara tim support dan tim engineer :

1. Identifikasi dan Pemahaman masalah :
   1. Segera identifikasi masalah yang terjadi dan kumpulkan informasi yang diperlukan.
   2. Verifikasi bahwa masalah tersebut memang kritis dan mempengaruhi system production.
2. Komunikasi Awal :
   1. Segera informasikan issue ini kepada pimpinan / atasan tim terkait.
   2. Buat pengumuman darurat atau informasikan kepada seluruh anggota tim support dan engineer melalui komunikasi yang telah ditentukan (misal WA group, Telegram, atau alat komunikasi internal lainnya).
3. Pembentukan Tim Respon :
   1. Tentukan siapa saja yang akan terlibat dalam tim respons, termasuk anggota dari tim support dan engineer.
   2. Pastikan anggota tim yang dipilih memiliki keahlian yang relevan untuk menangani masalah tersebut.
4. Rapat Darurat :
   1. Adakan rapat darurat secepatnya untuk mendiskusikan masalah dan menentukan langkah-langkah awal.
   2. Gunakan alat konferensi yang memungkinkan kolaborasi realtime (misal zoom, teams, dll)
5. Pengumpulan Data dan Diagnosa :
   1. Tim support mengumpulkan data dari user, seperti laporan bug, log error, dan records peristiwa terjadinya issue jika diperlukan.
   2. Tim engineer melakukan analisis teknis terhadap system untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah.
6. Pembagian Tugas :
   1. Bagi tugas berdasarkan keahlian dan tanggung jawab masing-masing anggota tim.
   2. Pastikan setiap anggota tim memahami perannya dan tugas apa yang perlu diselesaikan.
7. Pemantauan dan pembaruan :
   1. Tetapkan jalur komunikasi yang jelas untuk memberikan pembaruan secara berkala tentang progres penyelesaian masalah ( misalnya informasikan secara berkala di group WA atau telegram )
   2. Tim support memberikan pembaruan kepada pelanggan atau pengguna tentang status penyelesaian masalah.
8. Penyelesaian masalah :
   1. Tim engineer melakukan perbaikan teknis yang diperlukan
   2. Tim support memastikan bahwa perbaikan tersebut telah di implementasikan untuk memastikan masalah telah teratasi.
9. Uji coba dan validasi :
   1. Lakukan uji coba terhadap Solusi yang telah diimplementasikan untuk memastikan masalah telah teratasi.
   2. Validasi hasil uji coba dengan user jika diperlukan.
10. Dokumentasi dan evaluasi :
    1. Dokumentasikan seluruh proses penyelesaian masalah, termasuk penyebab, Solusi, dan langkah-langkah yang diambil.
    2. Adakan sesi evaluasi setelah masalah selesai untuk mengidentifikasi hal-hal yang dapat ditingkatkan di masa mendatang.
11. Pelaporan dan pembelajaran :
    1. Buat laporan lengkap mengenai insiden ini dan bagikan dengan tim yang lebih luas untuk pembelajaran dan pencegahan di masa mendatang.
    2. Implementasikan perubahan atau peningkatan pada prosedur jika diperlukan berdasarkan hasil evaluasi.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, diharapkan masalah kritis yang mempengaruhi system production dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif, serta meminimalkan dampak terhadap pengguna.