



Weekly Report 2018

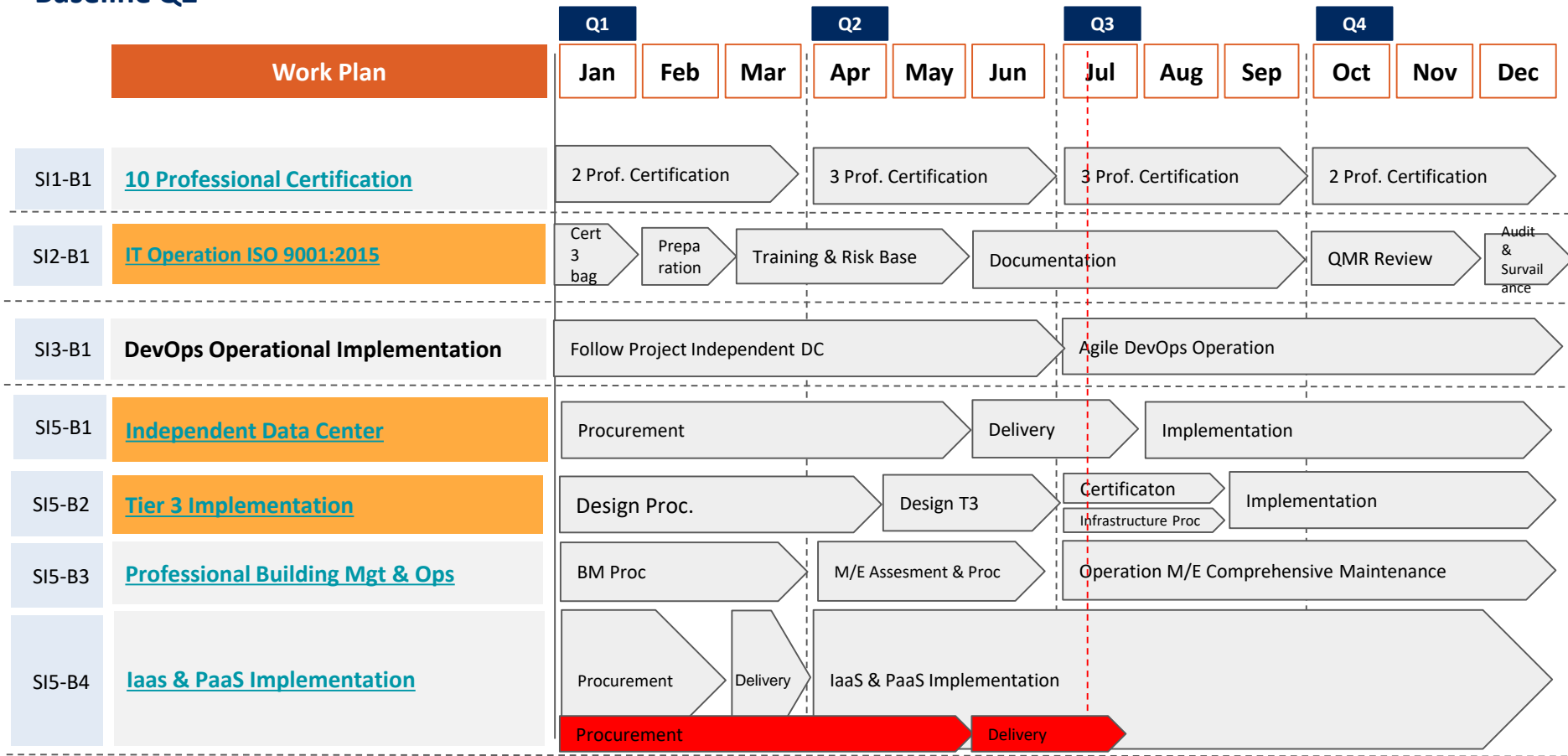
Divisi Operasional TI

9 Juli 2018 (Week 28)

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (1/2)

Baseline Q2

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya

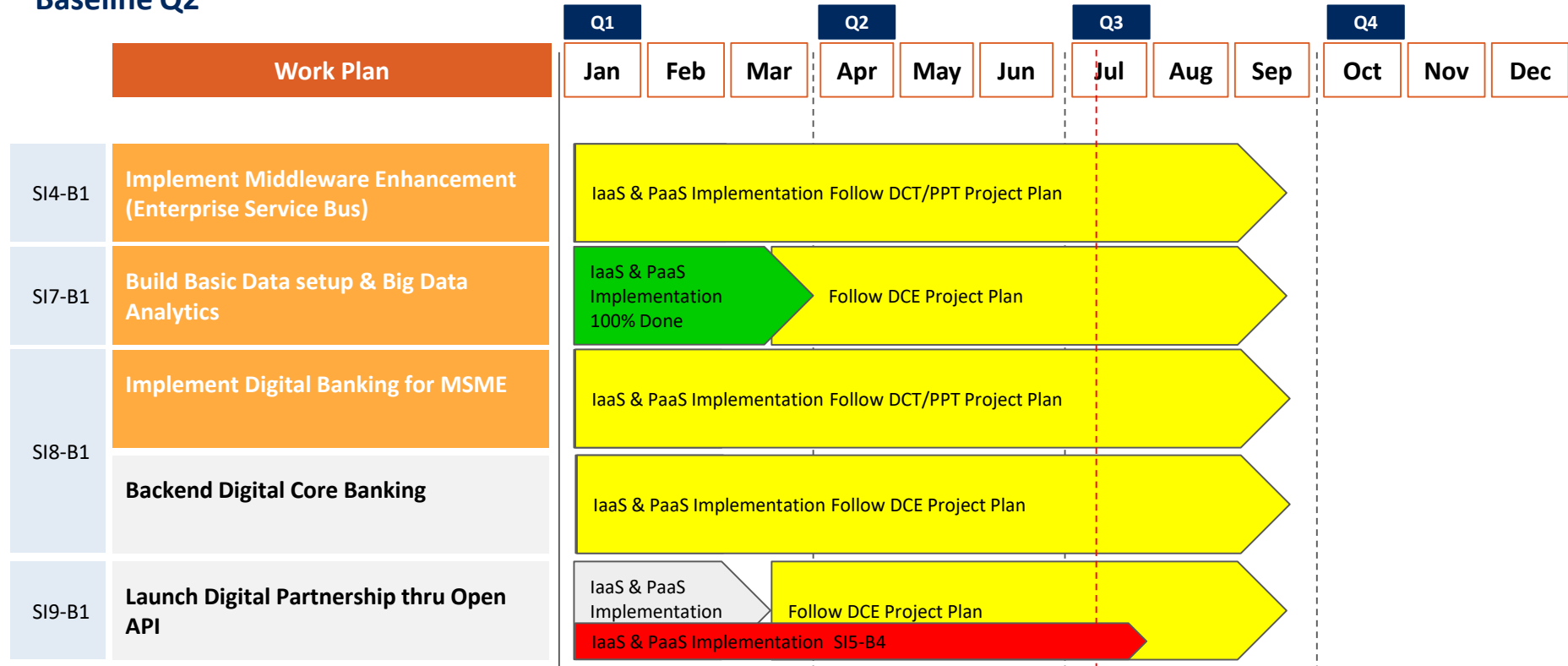


This Week

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (2/2)

Baseline Q2

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya



This Week

IT OPT ▾

+ Work package

Filter 1

| ID | SUBJECT | LAST PROGRESS(%) | PROGRESS (%) | TARGET W - 27 | ASSIGNEE | UPDATED ON | REMARK | + |
|-----|---|----------------------------|----------------------------|---------------|------------------|--------------------|--|---|
| 288 | > Professional Certification | <div><div></div></div> 69% | <div><div></div></div> 80% | 53% | otty Andesita | 6 Juli 2018 14:56 | Sertifikasi atas nama Rezky Nur Lulus | |
| 298 | > PROJECT ISO 9001:2015 | <div><div></div></div> 57% | <div><div></div></div> 60% | 58% | otty Andesita | 6 Juli 2018 14:10 | Monitoring Implementasi di setiap bagian | |
| 24 | > SI.5.1. Independent Data Center | <div><div></div></div> 56% | <div><div></div></div> 56% | 56% | Basrizal | 22 Juni 2018 08:48 | Kesepakatan Meeting 4 Juli 2018: Project Independent DC Eksisting akan di close dan akan disiapkan rencana project baru entry atas 3 stage | |
| 294 | > SI.5.2 Tier 3 Data Center Implement | <div><div></div></div> 46% | <div><div></div></div> 48% | 51% | Ajutorius Pinem | 6 Juli 2018 16:36 | Proses desain, Health Check UPS | |
| 363 | > SI.5.3. Professional Building Mgt & C | <div><div></div></div> 50% | <div><div></div></div> 50% | 61% | Romi Nur Ismanto | 22 Juni 2018 10:11 | Pembuatan Ijin Prinsip Final Draft sudah selesai | |
| 115 | > SI.5.4. IaaS & PaaS Implementation | <div><div></div></div> 55% | <div><div></div></div> 55% | 100% | Basrizal | 8 Juni 2018 10:55 | sudah SPK Tanggal 8 Juni 2018, status menunggu delivery perangkat | |
| 702 | > Data Center 4th Floor Activation | <div><div></div></div> 49% | <div><div></div></div> 49% | 53% | Mochamad Khilmi | 22 Juni 2018 10:49 | Proses approval checker untuk surat permohonan pengadaan aktivasi lantai 4 tahap 1 | |

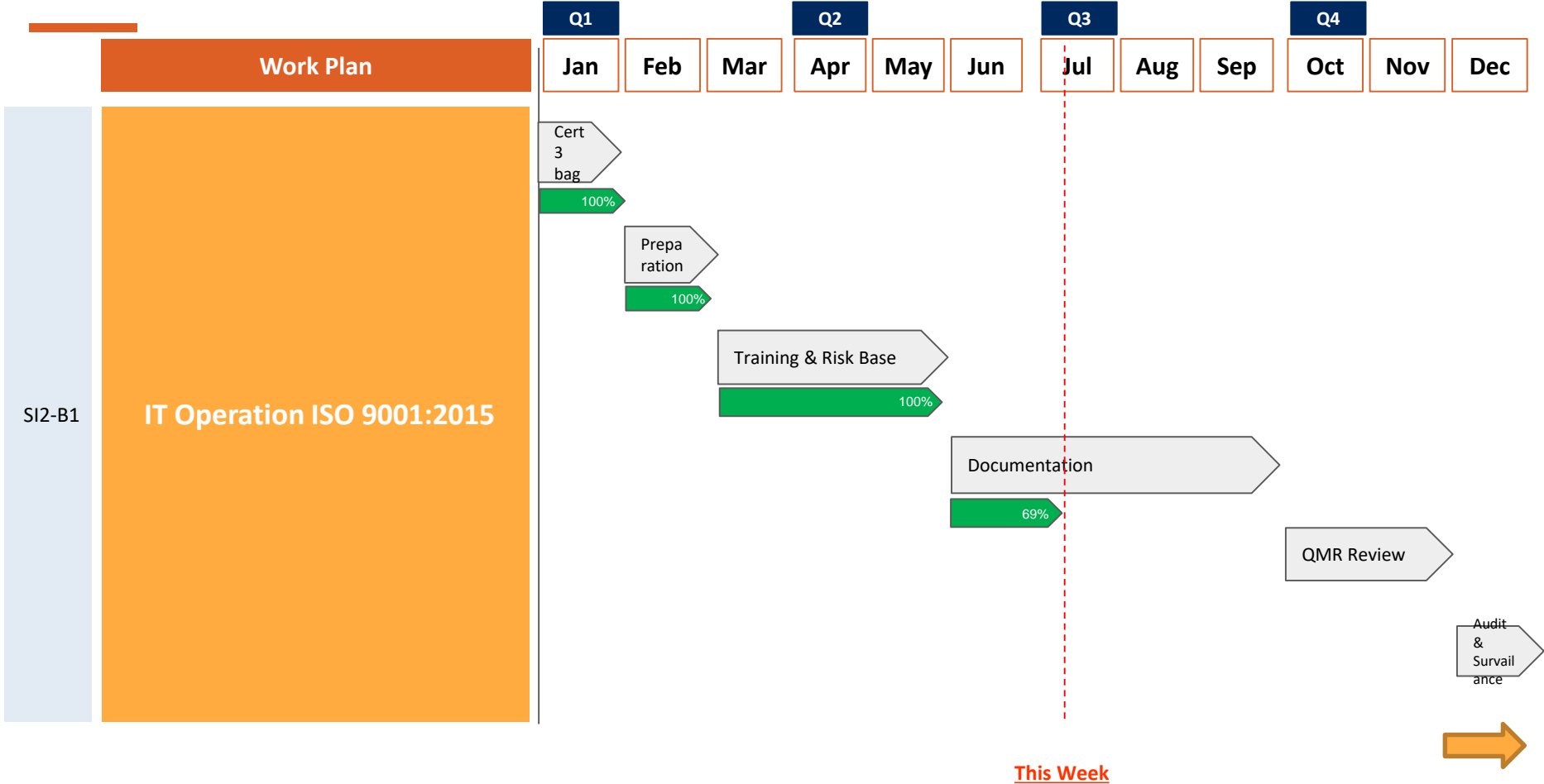
* 3 Stage ODC : 1. Migrasi aplikasi Sudirman – GTI (Nov - 2018) 2. Virtualisasi GTI –TBN (nov 2019) 3. Implementasi ODC (Nov 2020)



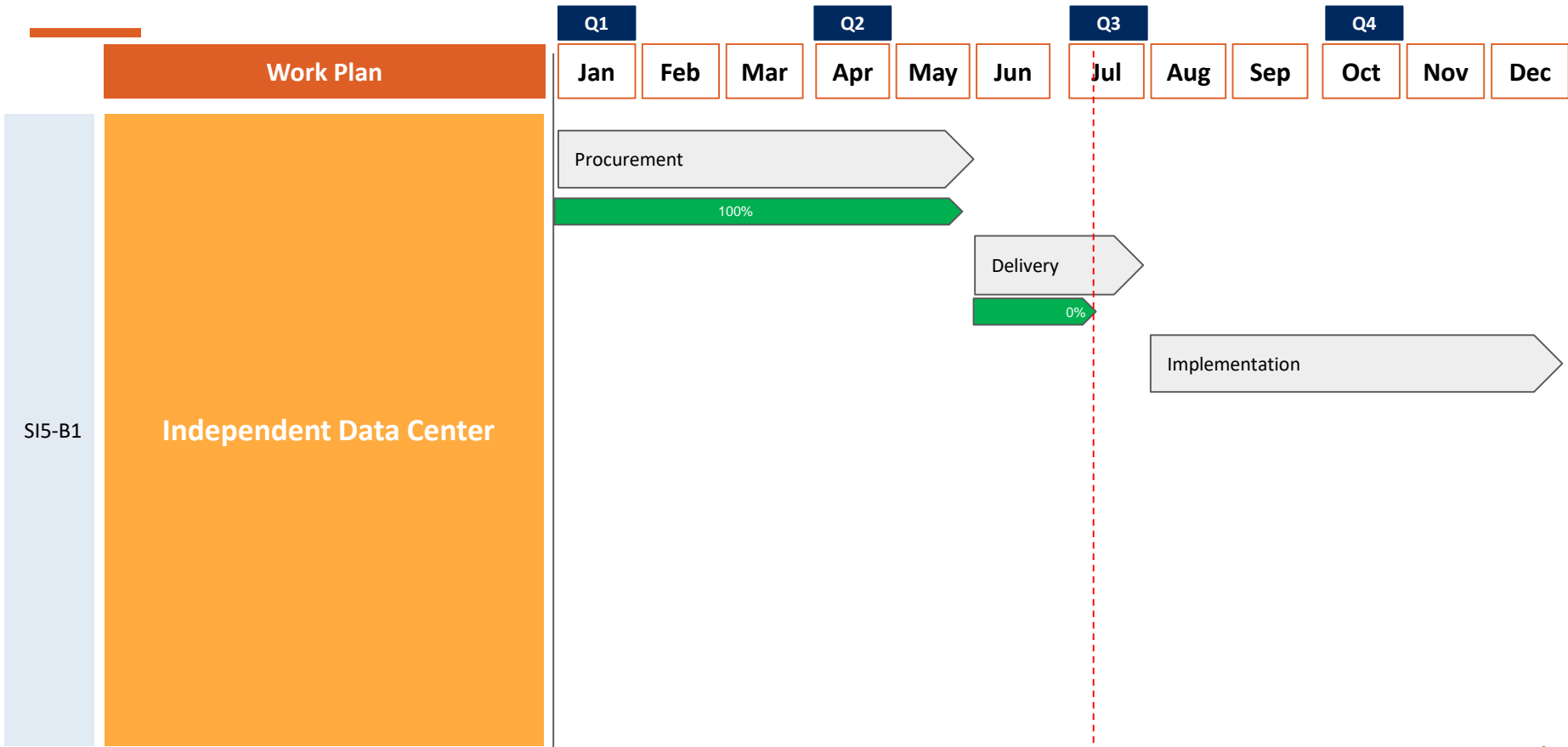


1. Masterpieces

Masterpiece Timeline IT Operation ISO 9001:2015



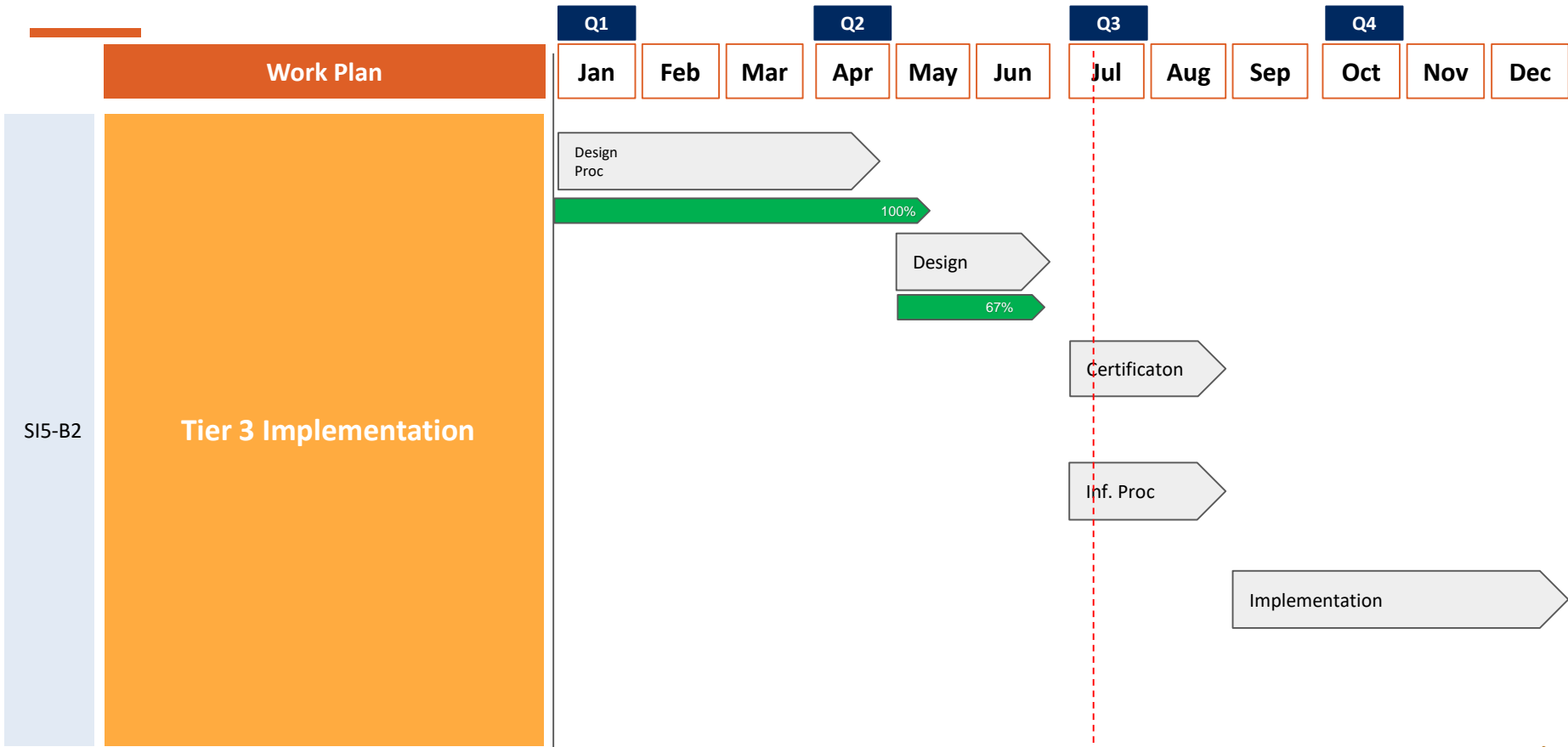
Masterpiece Timeline Independent Data Center



This Week



Masterpiece Timeline Tier 3 Implementation



SI5-B2

Tier 3 Implementation

Work Plan

Q1

Jan

Feb

Mar

Q2

Apr

May

Jun

Q3

Jul

Aug

Sep

Q4

Oct

Nov

Dec

Design
Proc

100%

Design

67%

Certificaton

Inf. Proc

Implementation

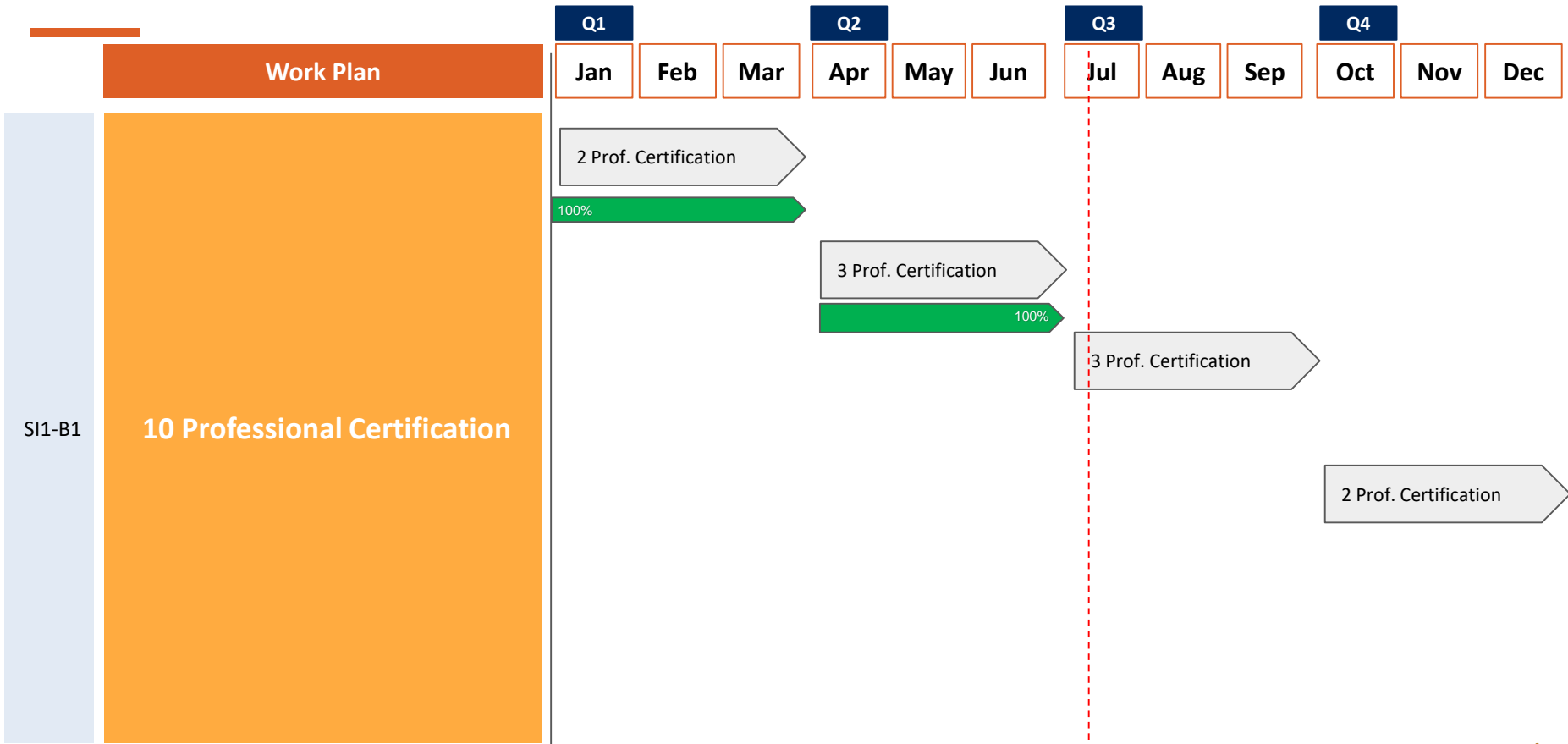
This Week





2. Strategic Initiatives

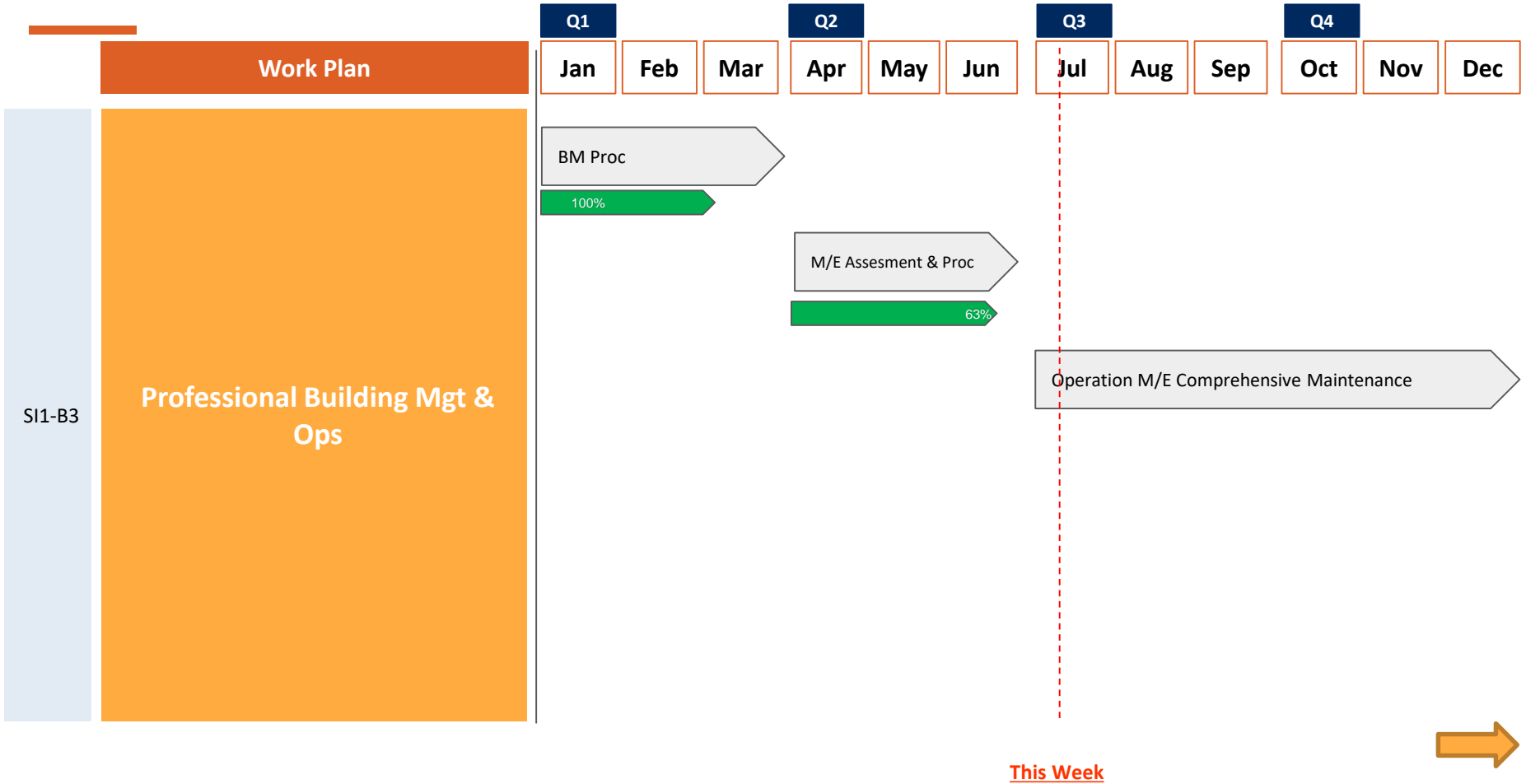
Strategic Initiatives 10 Professional Certification



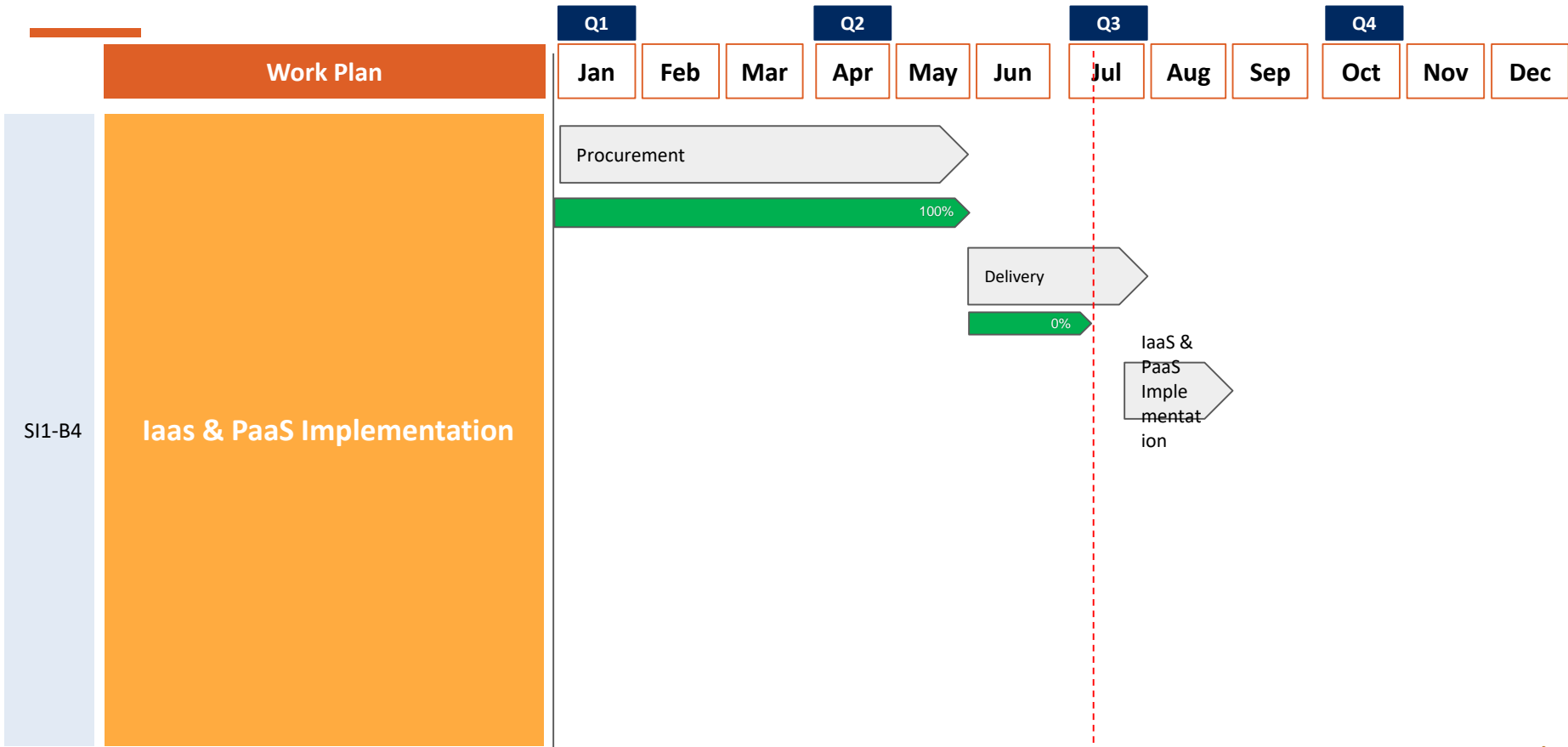
This Week



Strategic Initiatives Professional Building Management & Ops



Strategic Initiatives IaaS & PaaS Implementation



This Week





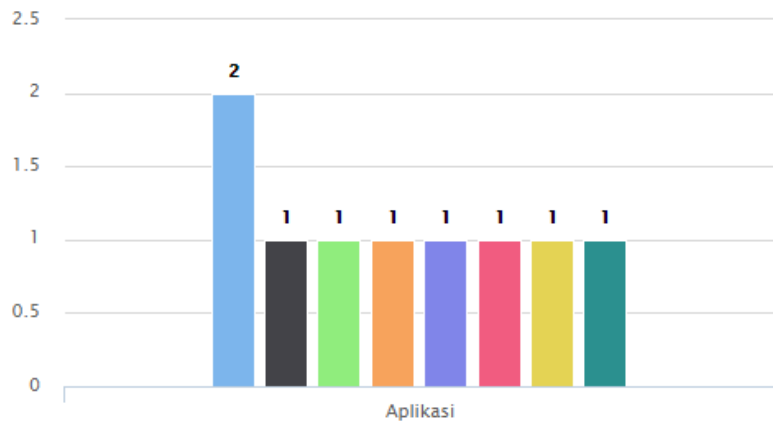
Report Week 27

Top 10 Incident Report & Complain Handling

Top Ten Insiden

Top Ten Insiden Report

30 Jun 2018 sampai 06 Jul 2018

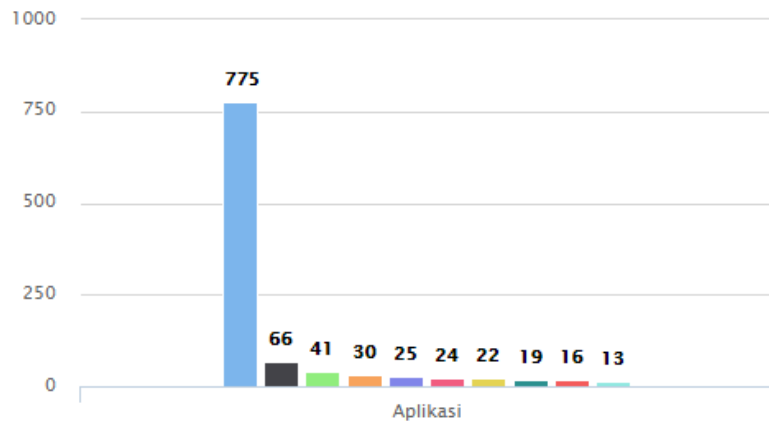


Proswitching-Linux0- Medallion
 Semua Aplikasi Segmen DMZ Internal Proswitching Timles
 Brinets Express Internet Banking
 Internet Banking Mobile Brinets

Top Ten Complain Handling

Top Ten Complain Handling

30 Jun 2018 sampai 06 Jul 2018



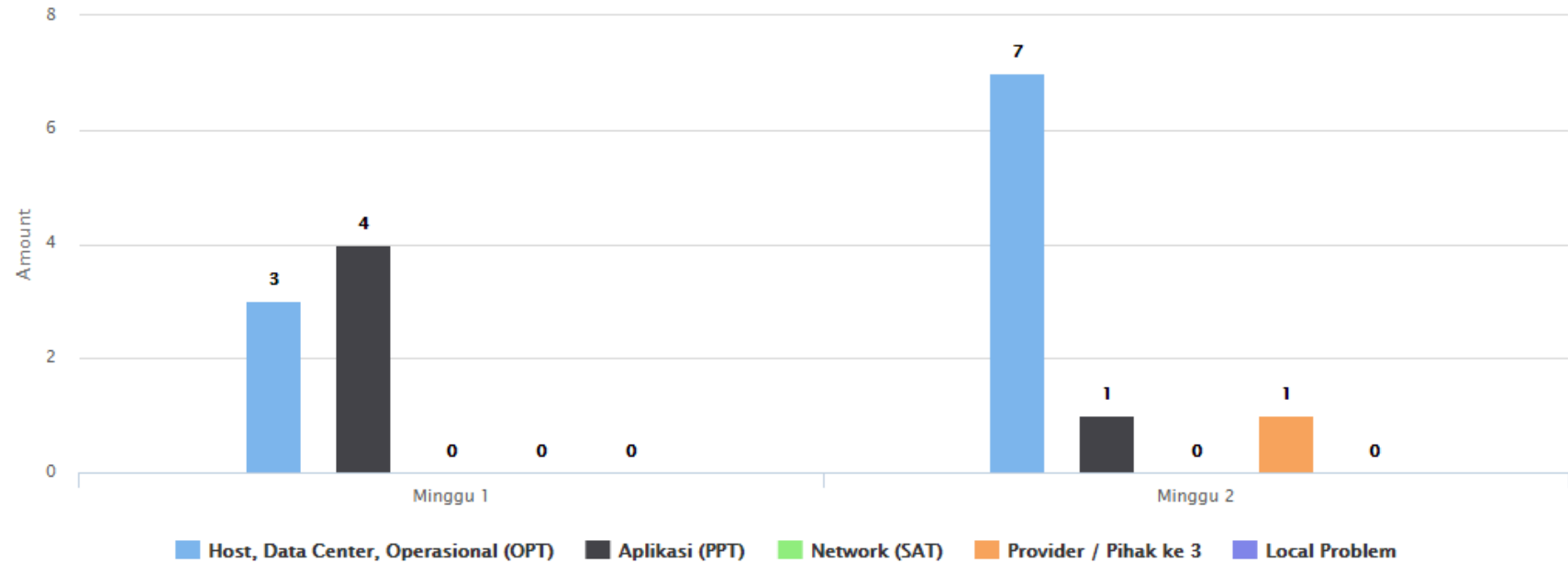
KARTU ATM PLN LAS BRINETS
 Brinets Express Internet Banking ATM
 WBS (Web Banking Service) SMS/Email Notifikasi
 KARTU PETUGAS

Incident Report Week 26 vs Week 27

Minggu Lalu Insiden : 7 Insiden

Minggu Ini Insiden : 9 Insiden

Perbandingan Insiden



Top 3 Incident Report W27

Analisa Top 3 Incident Report

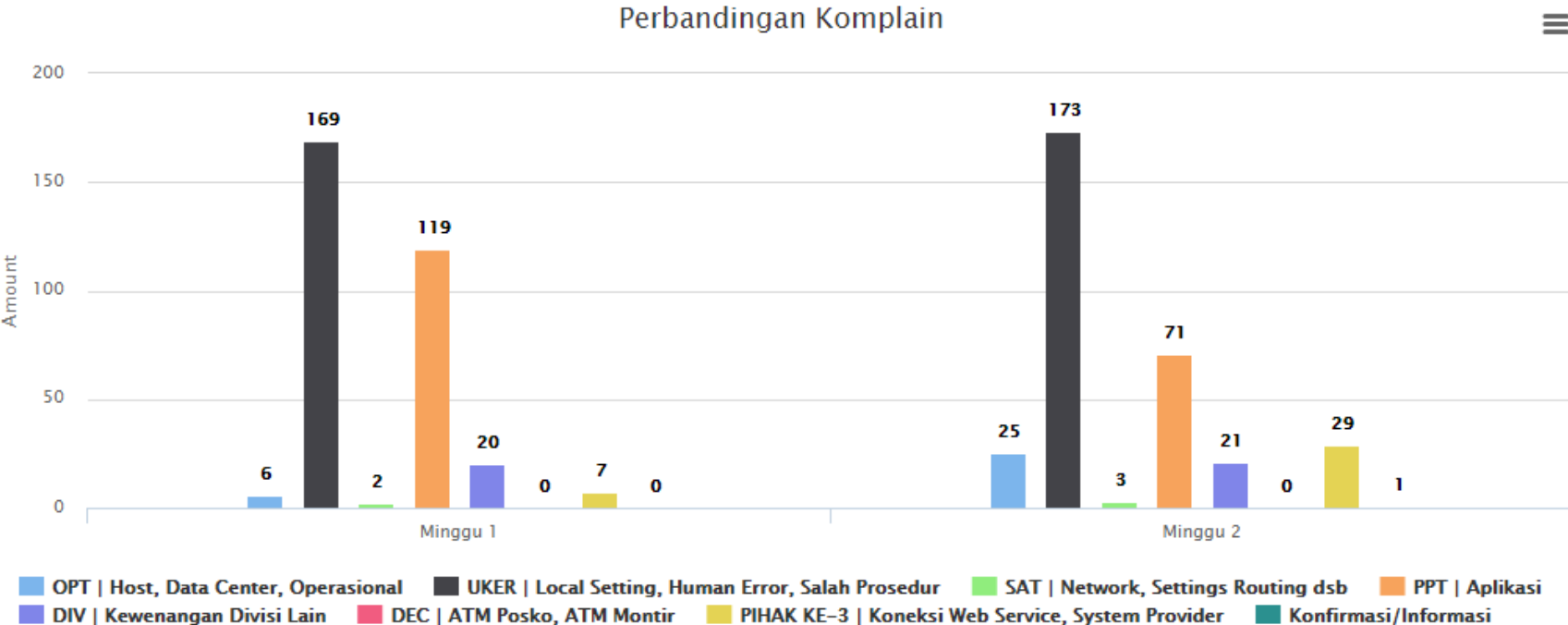
| No | Jenis | Problem | Group | Action | Root Cause |
|----|------------------|---|--------------------------------------|--|--|
| 1 | BRINETS | Terdapat error message di job DSPGRI dan DSPATM | Host, Data Center, Operasional (OPT) | <p>Recovery:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan IPL, setting Stand in mode On. 2. Menurunkan seluruh handler. 3. Proses IPL. 4. Menaikkan seluruh handler. Setting stand in mode Off. <p>Solusi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. akan dilakukan patches OS (AS/400) oleh IBM | Terdapat bug di OS (AS/400) |
| 2 | Proswitching | Proswitching Linux 0 di Swap 1 bermasalah | Host, Data Center, Operasional (OPT) | <p>Fase 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Restart swap gagal 2. Restart database gagal <p>Fase 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Restart server proswitching linux 0 dengan cara reboot berhasil namun beberapa fungsi GUI tidak berjalan normal 2. Start up kembali swap dan database gagal. <p>Fase 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Restart server dengan cara power off/shutdown berhasil 2. Start up swap dan database di semua swap berhasil 3. Logon koneksi di semua swap 4. Memastikan semua swap dalam keadaan up 5. Test transaksi yang berhubungan dengan swap 1 sukses | Terdapat bug di Progress versi yang digunakan pada ProSwitching Linux 0 saat ini. |
| 3 | Internet banking | Token Internet Banking tidak terkirim | Pihak ke-3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kordinasi dengan SMS provider yaitu Sprint, Divisi PPT, dan Divisi Satelit 2. Sprint berkoordinasi dengan provider penyedia jaringan (Telkom) untuk perbaikan jaringan. | Gangguan jaringan antara gateway Sprint di Gedung TI Ragunan dengan gateway Sprint di Gedung Cyber |



Complain Handling Week 26 vs Week 27

Minggu Lalu Complain : 323 Complain

Minggu Ini Complain : 323 Complain



Top 3 Complain Analysis W27

Analisa Top 3 Complain Handling

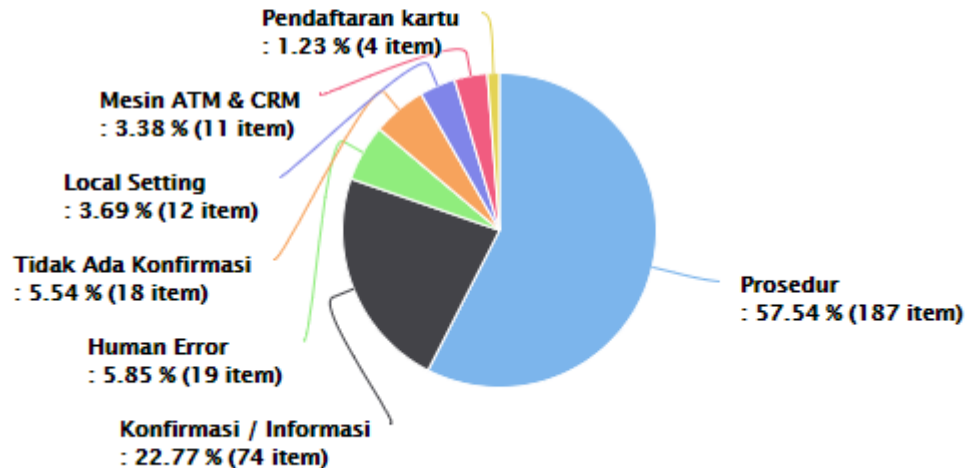
| No | Aplikasi | Jumlah Ticket | Jenis Problem | Kategori | Action | Root Cause |
|----|-----------|---------------|--|----------|--|--|
| 1 | Kartu ATM | 775 | Kartu ATM status CL dan tidak dapat dterbitkan kartu baru | Aplikasi | Melakukan perubahan kartu menjadi PS agar dapat diterbitkan kartu baru, Berkordinasi dengan divisi PPT untuk pengembangan proses kartu CL bisa langsung diterbitkan kartu baru | terdapat permintaan patching dari divisi RPT terkait dengan pelaporan BI, patching kartu CL tetapi belum disiapkan proses pergantian kartu di unit kerja |
| 2 | Token PLN | 66 | Token PLN tiak keluar ketika pembelian token di e-channel | Aplikasi | Berkordinasi dengan PPT untuk melakukan perbaikan terkait dengan host to host pembelian token listrik | Response nomor token yang dikirim dari PLN lama |
| 3 | LAS | 42 | Pegajian kredit ritel menengah dan menengah korporasi tidak melewati ARK | Aplikasi | Berkordinasi dengan PPT untuk melakukan perbaikan program, untuk problem yang masuk dilakukan patching alur kredit | Dalam Investigasi |



Complain Handling Kategori Uker

Report Handling by Uker

30 Jun 2018 sampai 06 Jul 2018



Complain Handling Kategori Uker (3)

Analisa Complain Unit Kerja

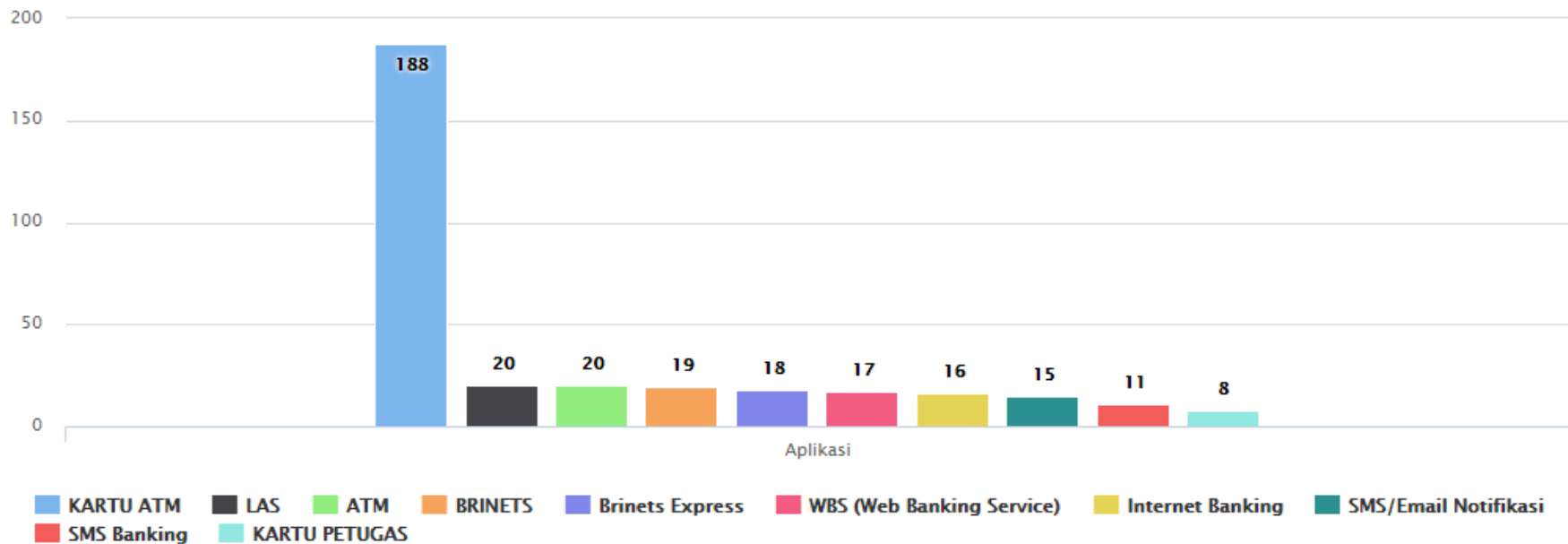
| No | Kategori | Aplikasi | Isu | Fact | Solusi |
|----|--------------------------|----------------|--|--|--|
| 1 | Human Error | BDS | AFT nasabah terdebit 2 kali | Unit kerja memasang AFT ke nasabah nominal fee sama dengan nominal yang di aft-kan sehingga terlihat terdebit 2 kali | Memberitahu unit kerja agar melakukan koreksi fee untuk nasabah yang bersangkutan |
| 2 | Informasi dan Konfirmasi | SMS notifikasi | Pendaftaran SMS notifikasi | Nasabah merasa tidak mendaftarkan SMS notifikasi tetapi mendapat notifikasi dan dikenakan biaya | Menginformasikan terdapat program pendaftaran SMS notifikasi free untuk bulan mei untuk nasabah dengan kriteria tertentu. Untuk bulan selanjutnya dikenakan biaya. Program dari divisi RPT |
| 3 | Local Setting | Brinets Web | tidak bisa cetak validasi pembukuan Britama bisnis (error certificate) | Browser belum dilakukan setting | Memandun unit kerja untuk melakukan setting browser |
| 4 | Prosedur | Kart Petugas | Cara memperbaiki kartu CS yang terblokir | Kartu CS statusnya BL | Menginfokan ke unit kerja untuk menerbitkan kartu baru dan mengirimkan pengajuan pendaftaran kartu petugas. |

Complain Handling Kategori Uker (2)

Top Ten Complain Handling Kategori Uker

Top Ten Complain Handling Kategori Uker

30 Jun 2018 sampai 06 Jul 2018



Complain Handling Kategori Uker (3)

Masalah UKO Konfirm/Inform

| # | Aplikasi | Jumlah |
|---|----------------------|--------|
| 1 | SMS/Email Notifikasi | 12 |
| 2 | LAS | 7 |
| 3 | SMS Banking | 7 |
| 4 | KARTU ATM | 7 |
| 5 | Internet Banking | 6 |

Masalah UKO Prosedur

| # | Aplikasi | Jumlah |
|---|---------------------------|--------|
| 1 | KARTU ATM | 132 |
| 2 | Brinets Express | 11 |
| 3 | WBS (Web Banking Service) | 7 |
| 4 | LAS | 6 |
| 5 | BRINETS | 5 |

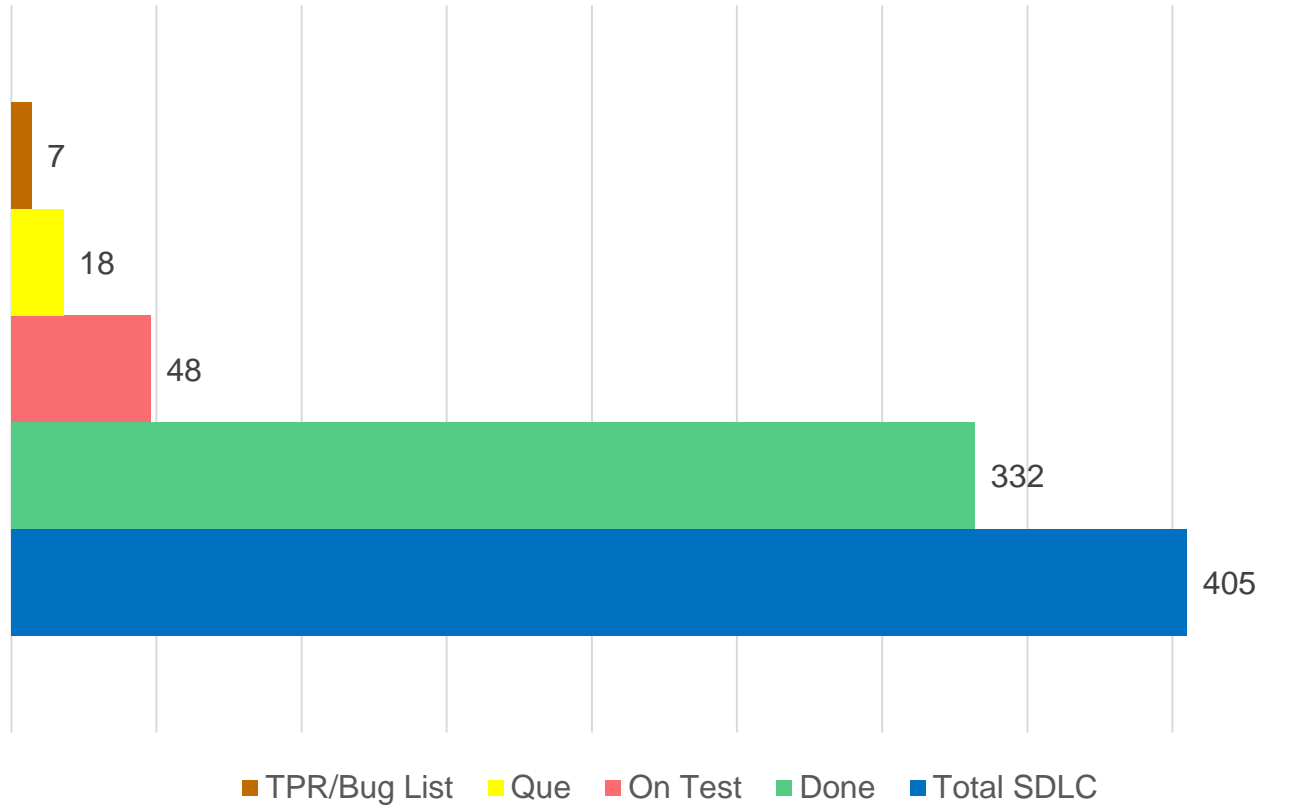
Masalah UKO Human Error

| # | Aplikasi | Jumlah |
|---|------------------|--------|
| 1 | KARTU ATM | 6 |
| 2 | Internet Banking | 3 |
| 3 | BRINETS | 2 |
| 4 | SMS Banking | 2 |
| 5 | LAS | 2 |

Highlight Operasional OPT

- House Keeping File Aplikasi Brinets (DDHIST) dari 3.9 M record menjadi 1.5 M record tanggal 23 Juni 2018 agar tidak terjadi oversize di DB yang berakibat Failed pada aplikasi
- Migrasi aplikasi APK generator IB Mobile dari Sudirman ke GTI tanggal 4 Juli 2018 dalam rangka project Independent DC GTI
- Migrasi Aplikasi & Database SVS BDS dari Sudirman ke GTI tanggal 6 Juli 2018 dalam rangka project Independent DC GTI
- Penyediaan Infrastruktur di ruang mesin perso Gedung Central Park BRI untuk divisi STO tanggal 3-10 Juli 2018 dalam rangka persiapan BCP STO

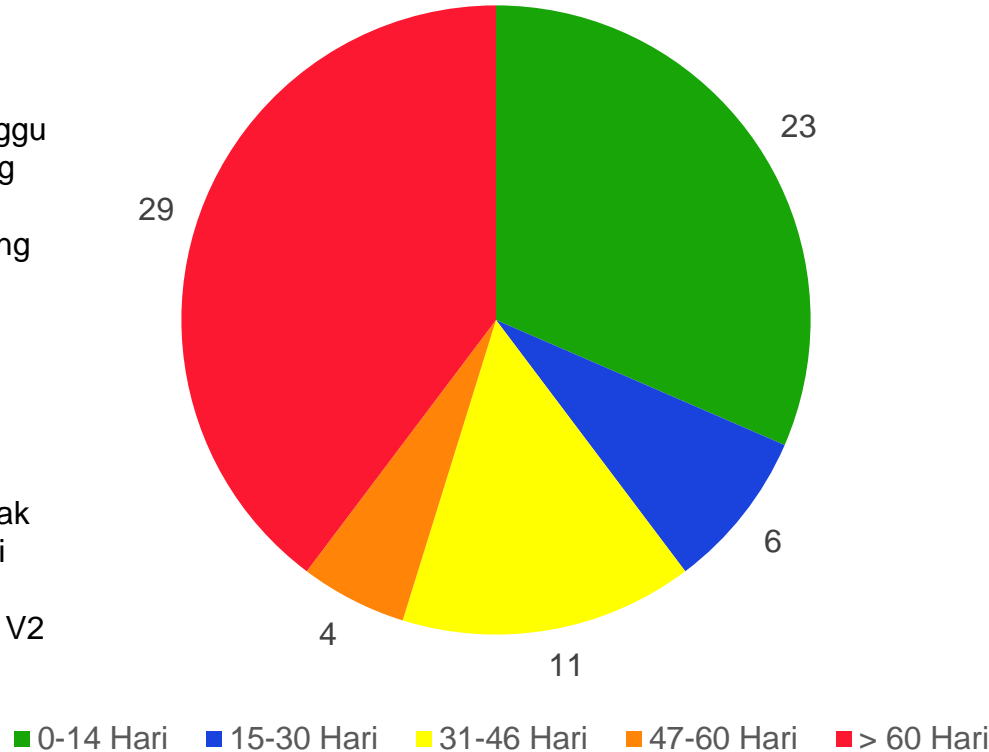
Status Progres UAT Posisi W27 2018



Status Sebaran Aging In Progress UAT

Issue:

1. Ada TPR yang menunggu perbaikan pengembang sebanyak 6 Aplikasi
2. Ada problem teknis yang belum solved:
 - a. Transfer Forced kredit Link ATM Merah Putih
 - b. IBBIZ Payment NPNG2
3. Infrastruktur testing tidak memadai pada aplikasi Online kartu kredit transaction notification V2



Prognosa penyelesaian 73 pending UAT akan diselesaikan selama 1,5 Bulan (36 Personel)



Thank You

Implementation Problem Report

