



Weekly Report 2018

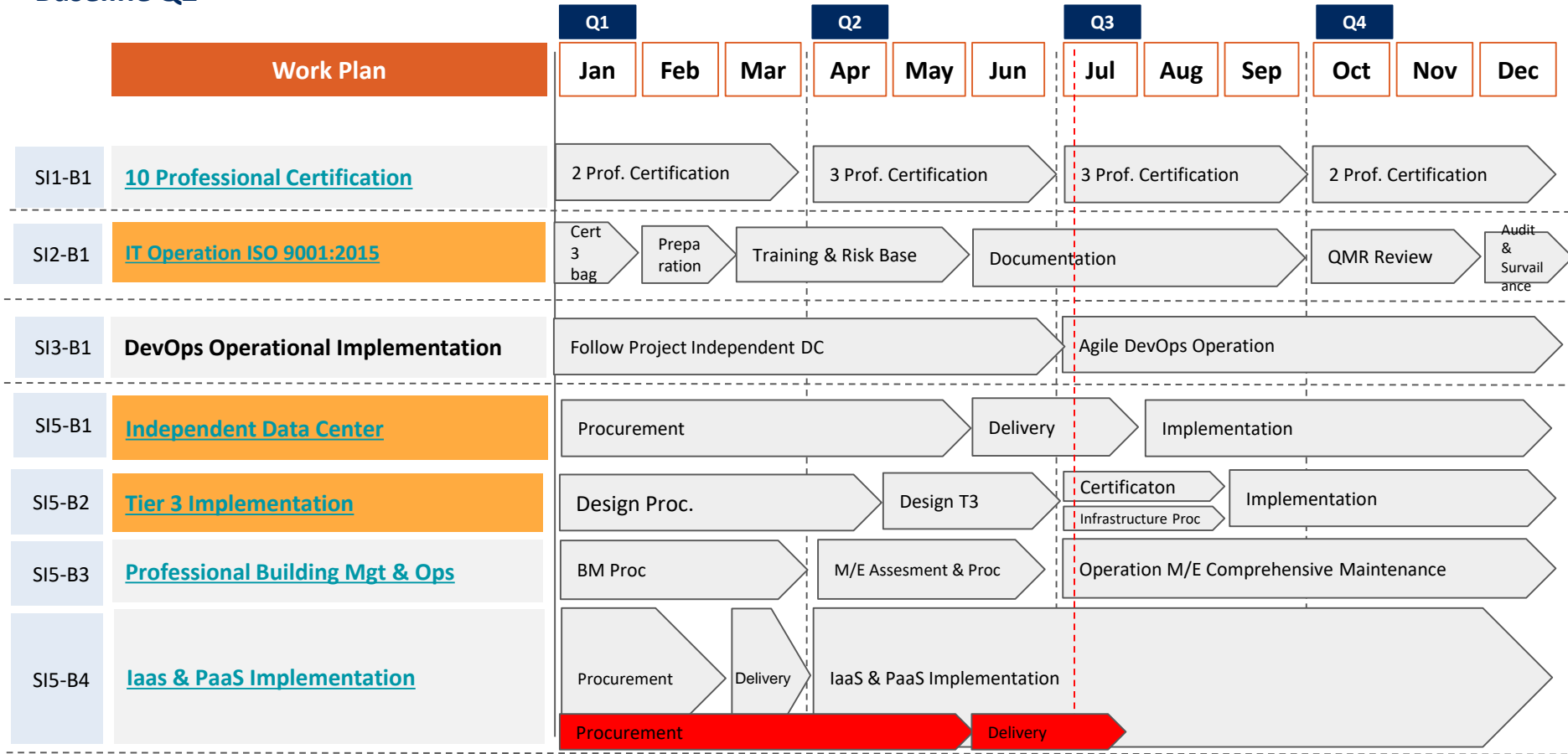
Divisi Operasional TI

2 Juli 2018 (Week 27)

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (1/2)

Baseline Q2

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya

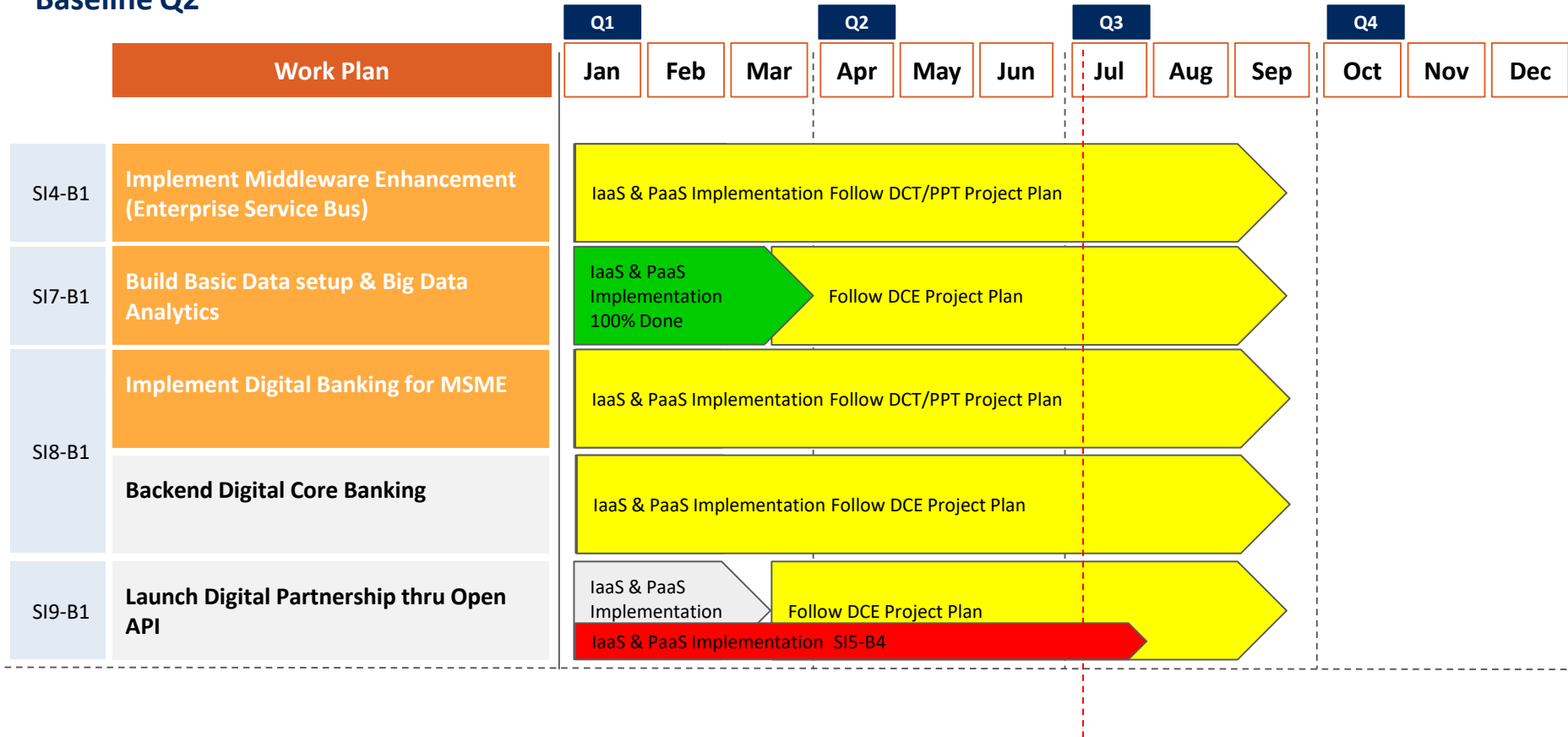


This Week

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (2/2)

Baseline Q2

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya



This Week

Select a project ▾



IT OPT ▾

+ Work package

Filter 1



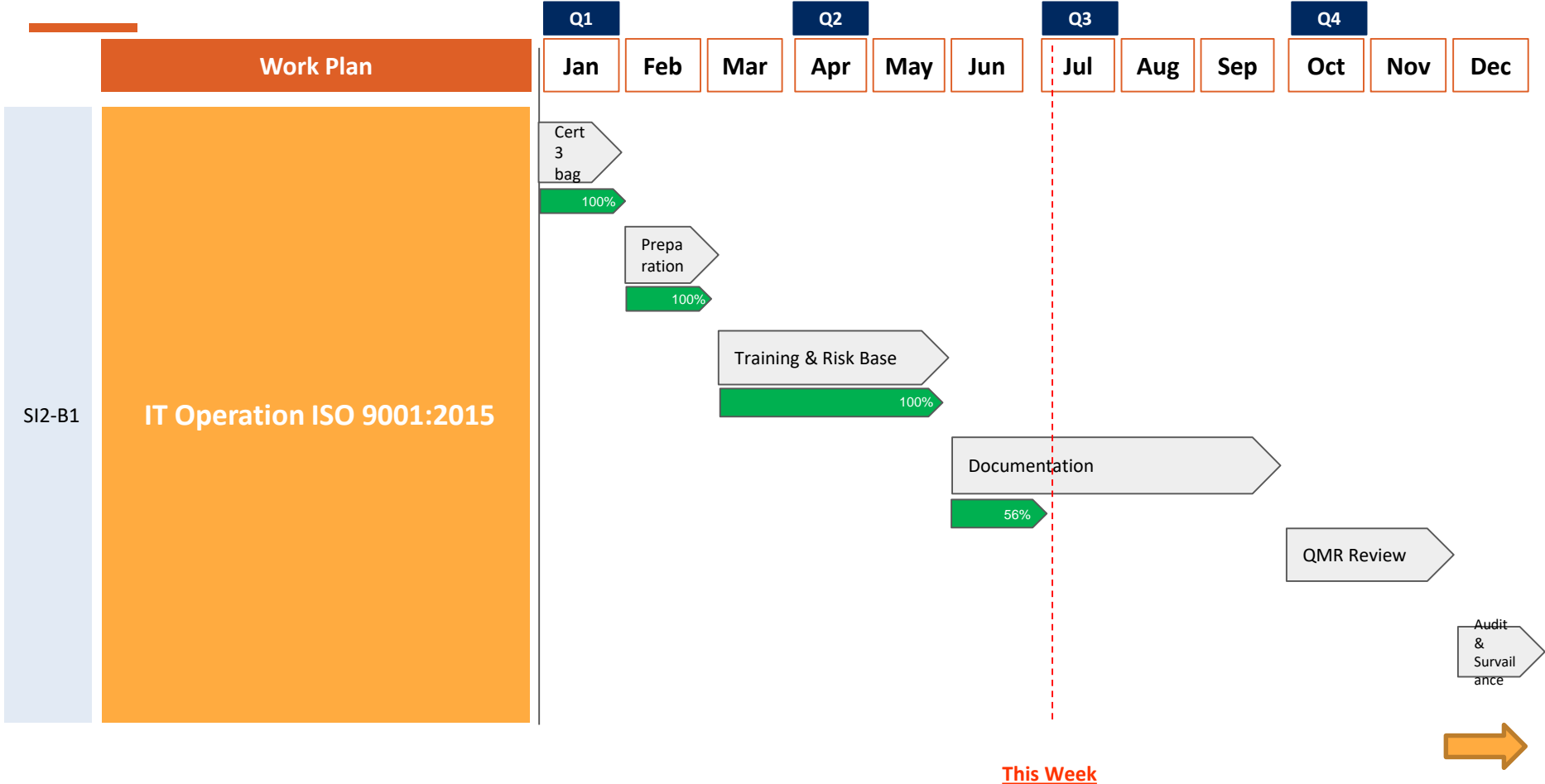
ID	SUBJECT	LAST PROGRESS(%)	PROGRESS (%)	TARGET W - 26	ASSIGNEE	UPDATED ON	REMARK	+
288	> Professional Certification	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 69%	50%	otty Andesita	29 Juni 2018 14:56	Menunggu reschedule pemanggilan dari BRI Corpu an. Basrizal	
298	> PROJECT ISO 9001:2015	<div><div></div></div> 52%	<div><div></div></div> 57%	56%	otty Andesita	29 Juni 2018 14:10	Finalisasi BPO & WRI 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	Status project masih proses di PBJ, untuk selanjutnya akan dilakukan slicing project menjadi beberapa komponen	
294	> SI.5.2 Tier 3 Data Center Implement	<div><div></div></div> 45%	<div><div></div></div> 46%	51%	Ajutorius Pinem	29 Juni 2018 16:36	Pengujian M/E : Delayed, Laporan dan Rekomendasi Health Check : Delayed, BA Health Check : Delayed, Weekly Meeting : Done, MOP Health Check / HCP : Delayed	
363	> SI.5.3. Professional Building Mgt & C	<div><div></div></div> 49%	<div><div></div></div> 50%	59%	Romi Nur Ismanto	22 Juni 2018 10:11	Pembuatan Ijin Prinsip parallel dengan pembuatan TOR OE	
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	Ijin Prinsip Kegiatan : Done, Pengiriman TOR ke PBJ : Revisi TOR.	



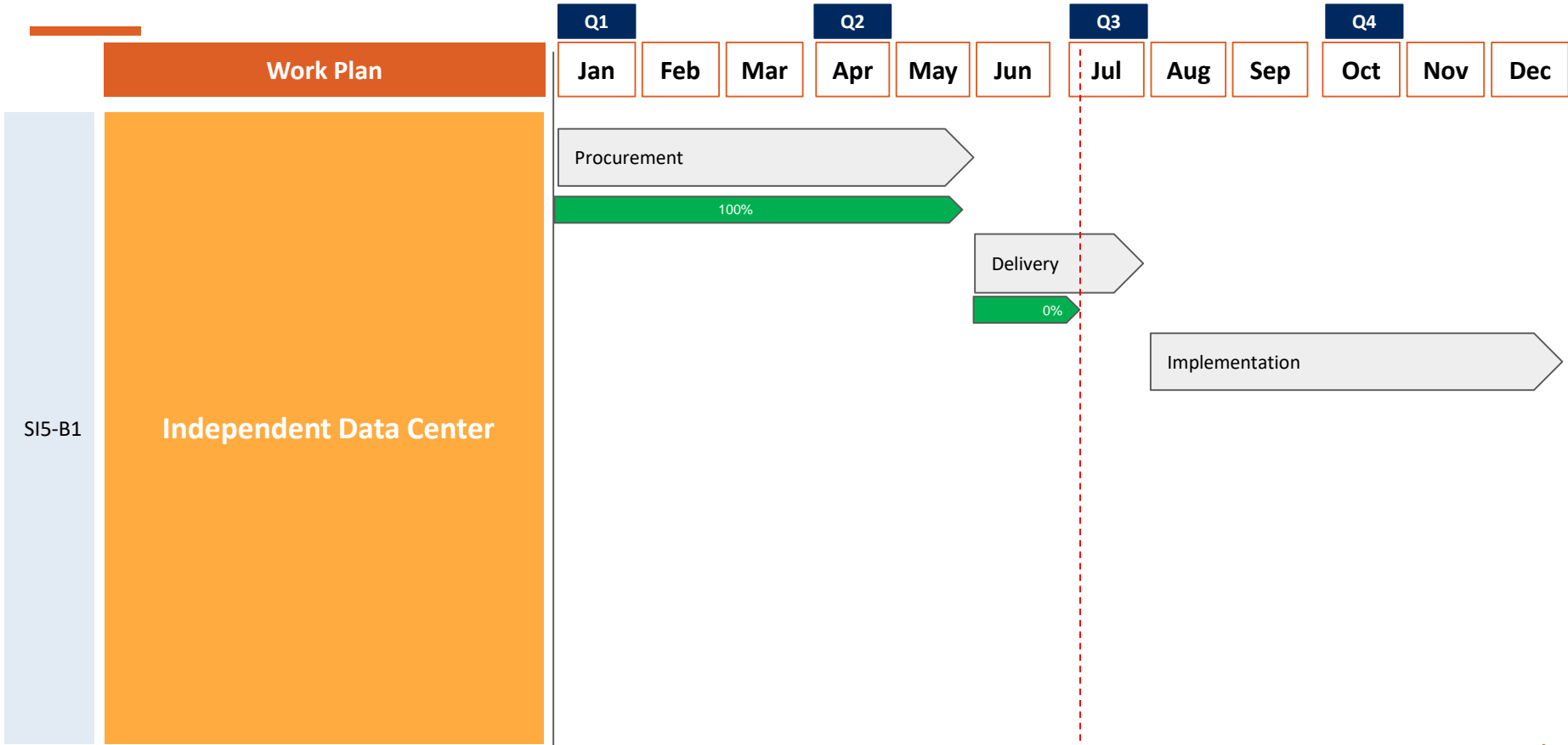


1. Masterpieces

Masterpiece Timeline IT Operation ISO 9001:2015



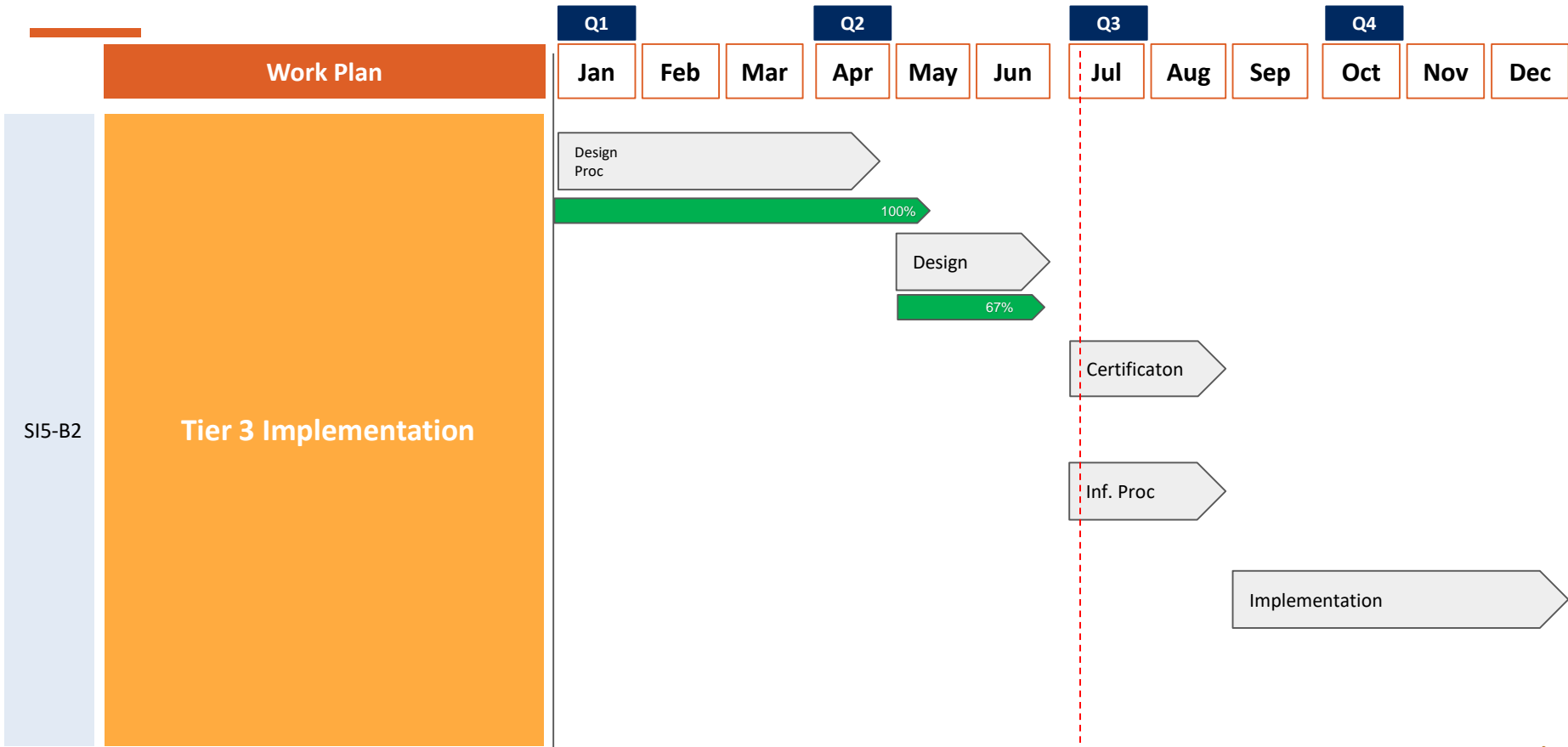
Masterpiece Timeline Independent Data Center



This Week



Masterpiece Timeline Tier 3 Implementation



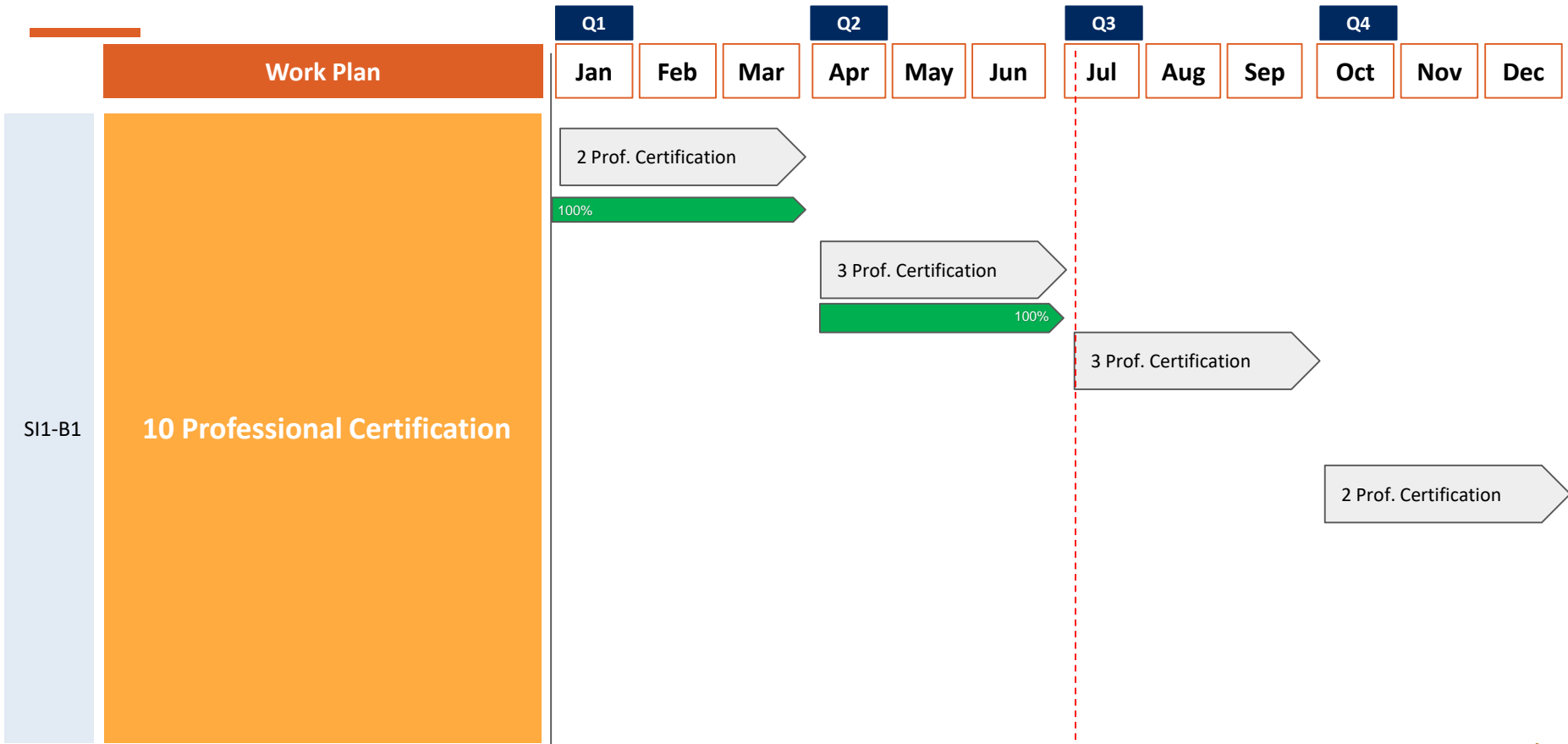
This Week





2. Strategic Initiatives

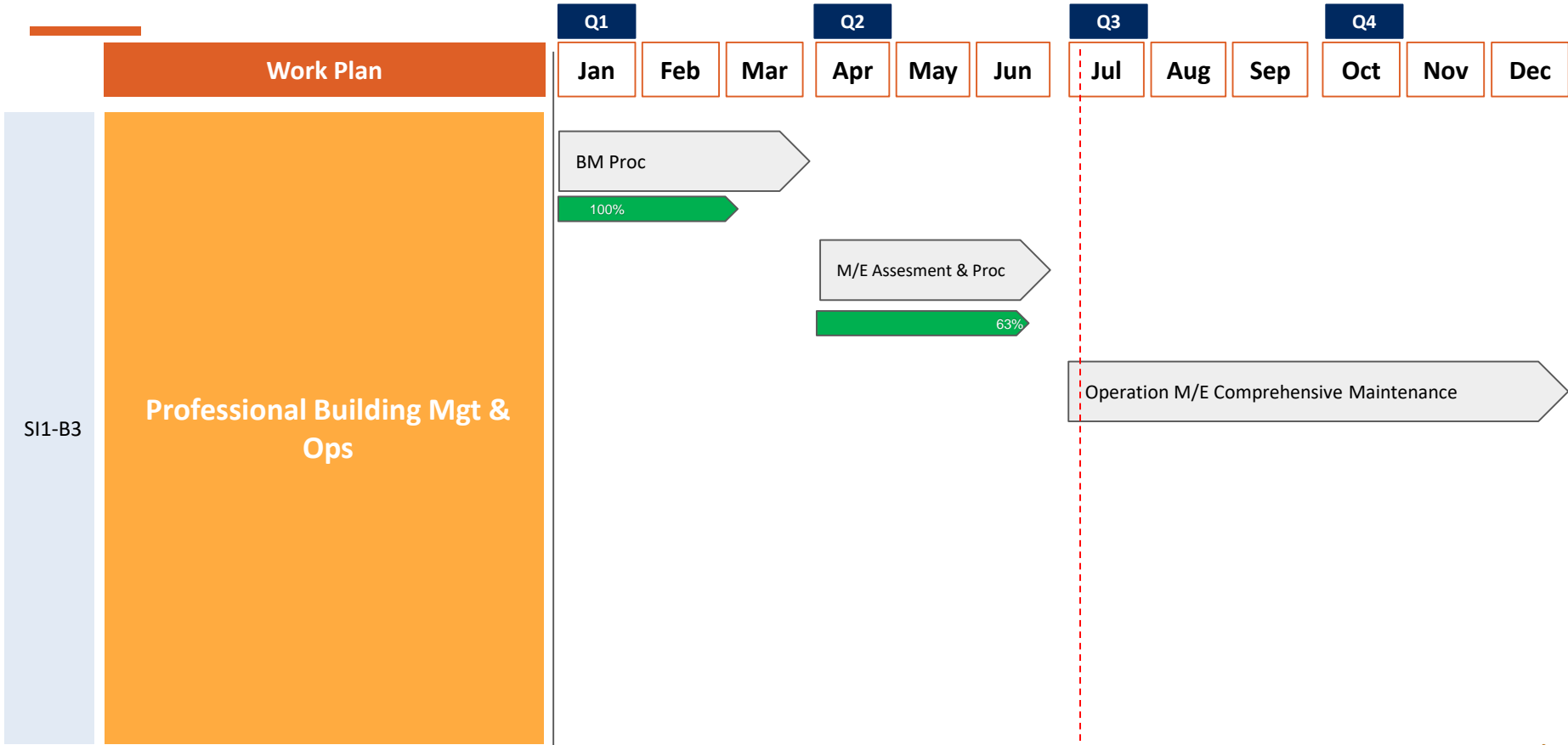
Strategic Initiatives 10 Professional Certification



This Week



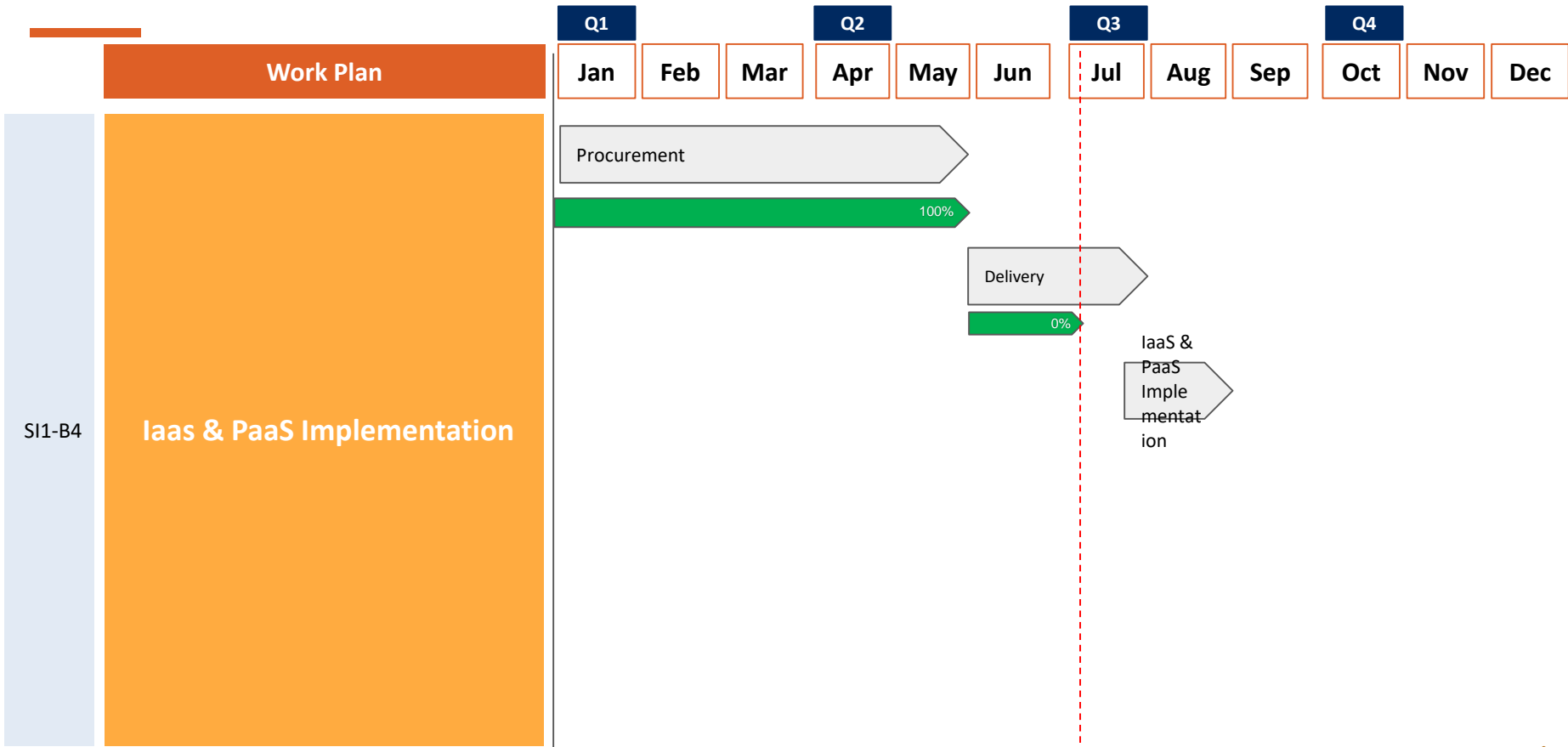
Strategic Initiatives Professional Building Management & Ops



This Week



Strategic Initiatives IaaS & PaaS Implementation



This Week





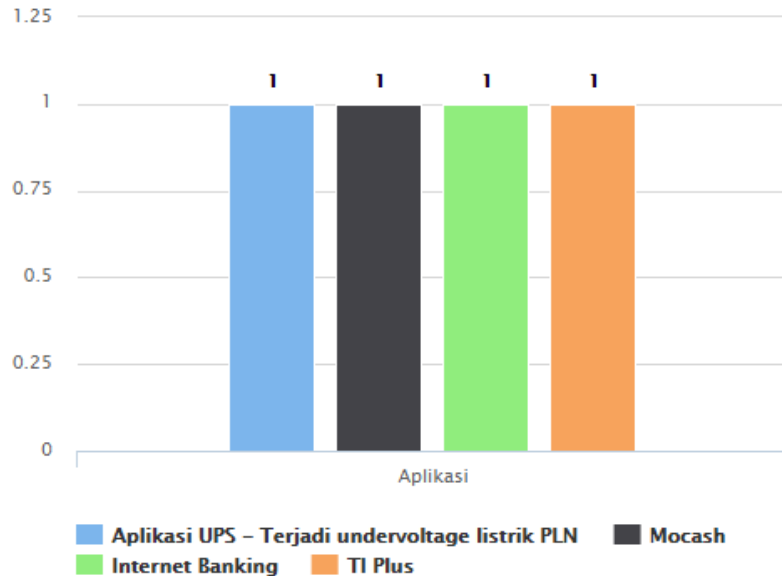
Perkembangan Transaksi E-Channel Selama Libur Lebaran

Top 10 Incident Report & Complain Handling Week 24(Week 1 lebaran)

Top Ten Insiden

Top Ten Insiden Report

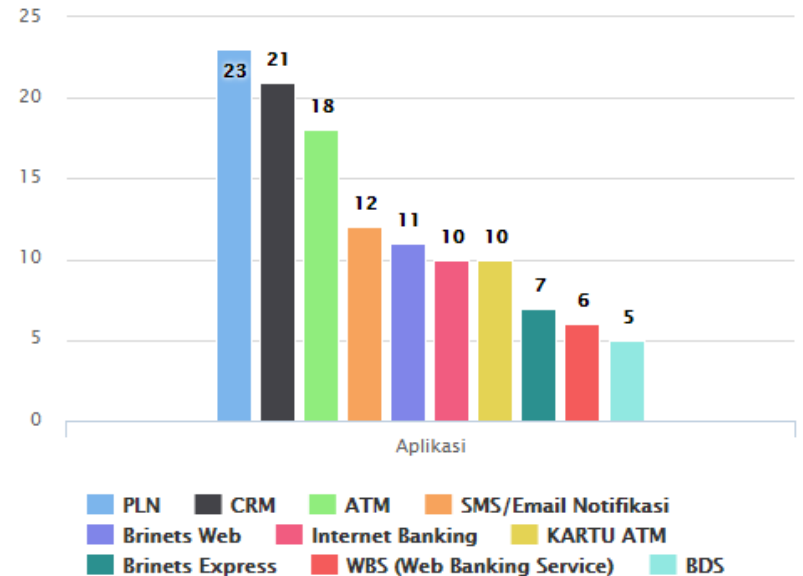
09 Jun 2018 sampai 15 Jun 2018



Top Ten Complain Handling

Top Ten Complain Handling

09 Jun 2018 sampai 15 Jun 2018



Top 10 Incident Report & Complain Handling Week 25(Week 2 lebaran)

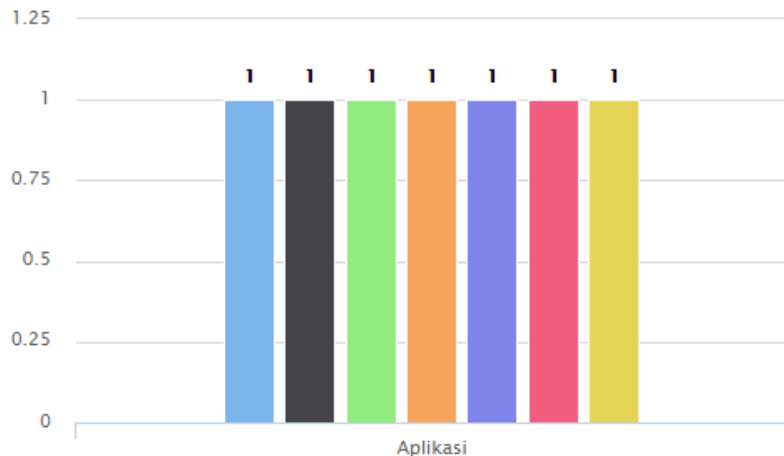
Top Ten Insiden



Top Ten Insiden Report



16 Jun 2018 sampai 22 Jun 2018



■ WBS -Web Banking Service-
 ■ Portal SSO
 ■ -
 ■ BRIFAST
■ Proswitching Timles
 ■ Brinets Express
■ AUTODEBET KARTU KREDIT

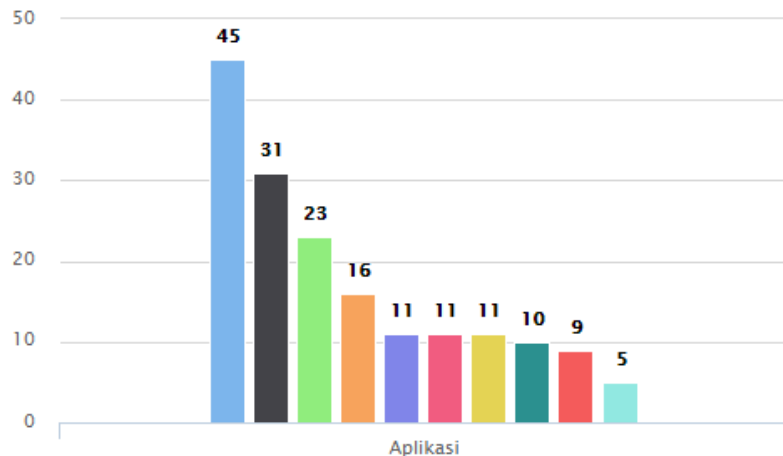
Top Ten Complain Handling



Top Ten Complain Handling



16 Jun 2018 sampai 22 Jun 2018



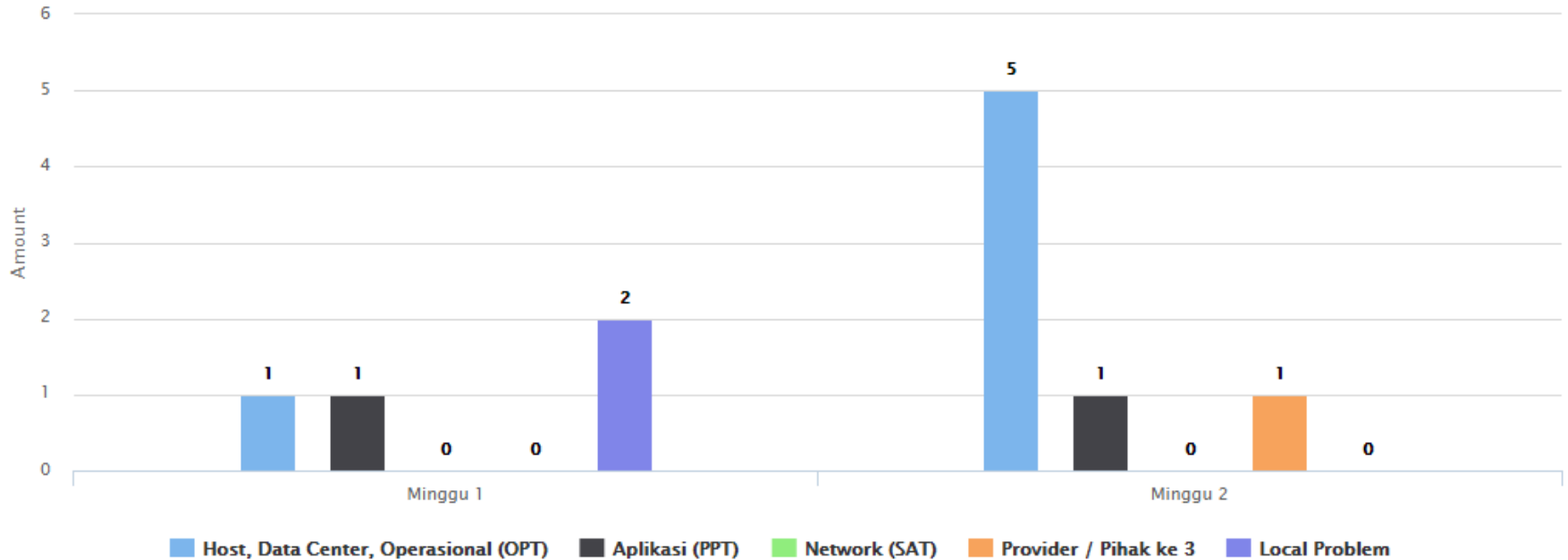
■ Brinets Express
 ■ PLN
 ■ KARTU ATM
■ WBS (Web Banking Service)
 ■ Internet Banking
 ■ LAS
■ CRM
 ■ ATM
 ■ SMS Banking
 ■ KARTU PETUGAS

Incident Report Week 24(Week 1 lebaran) vs Week 25(Week 2 lebaran)

Minggu Lalu Insiden : 4 Insiden

Minggu Ini Insiden : 7 Insiden

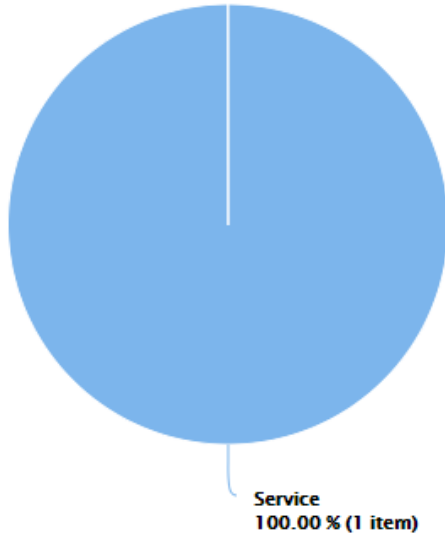
Perbandingan Insiden



Incident Report Kategori OPT Week 24(Week 1 lebaran) vs Week 25(Week 2 lebaran)

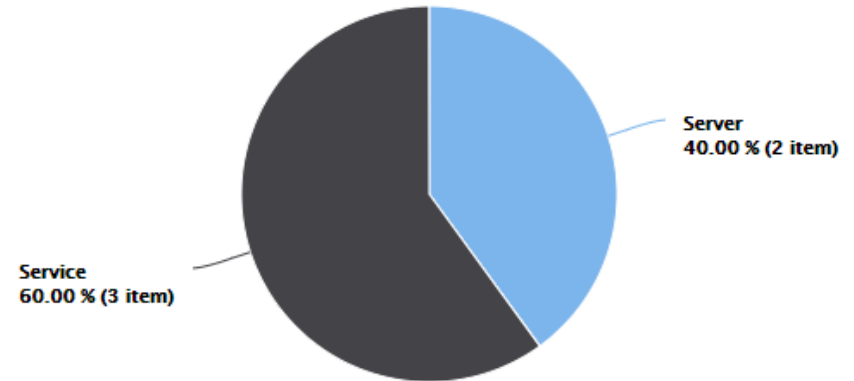
Incident Report by Host, Data Center, dan Operasional (Div OPT)

09 Jun 2018 sampai 15 Jun 2018



Incident Report by Host, Data Center, dan Operasional (Div OPT)

16 Jun 2018 sampai 22 Jun 2018

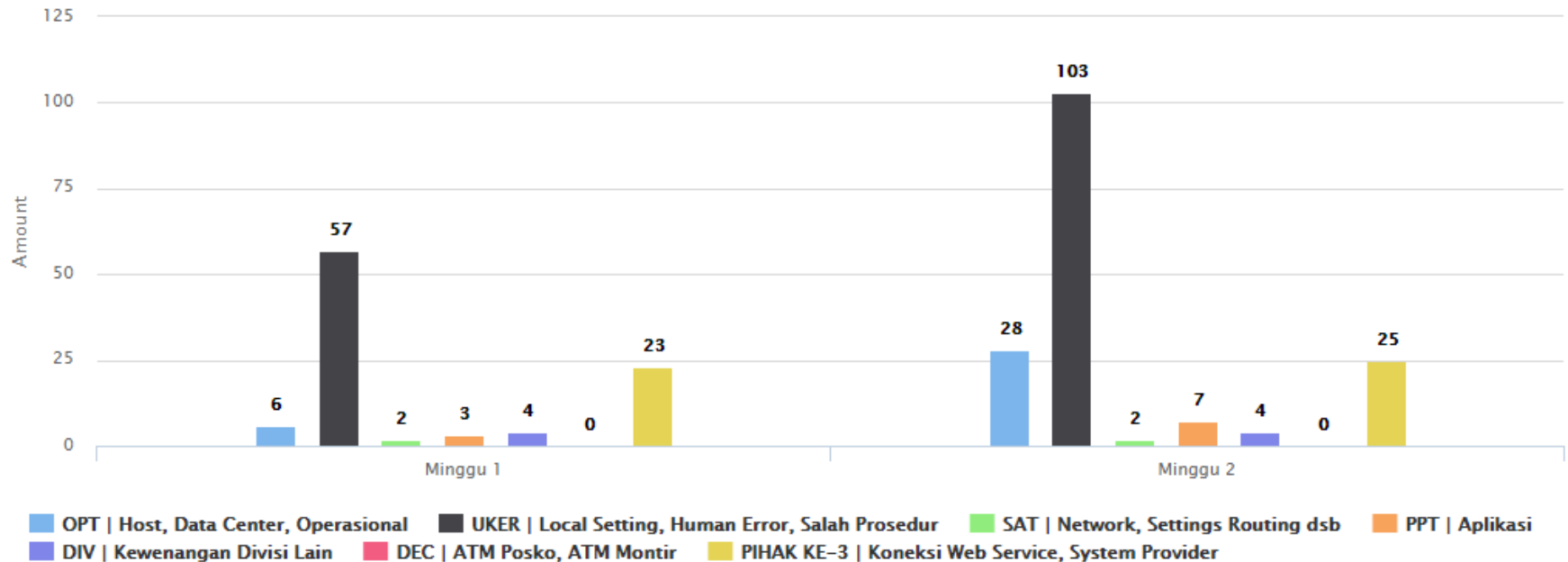


Complain Handling Week 24(Week 1 lebaran) vs Week 25(Week 2 lebaran)

Minggu Lalu Complain : 95 Complain

Minggu Ini Complain : 169 Complain

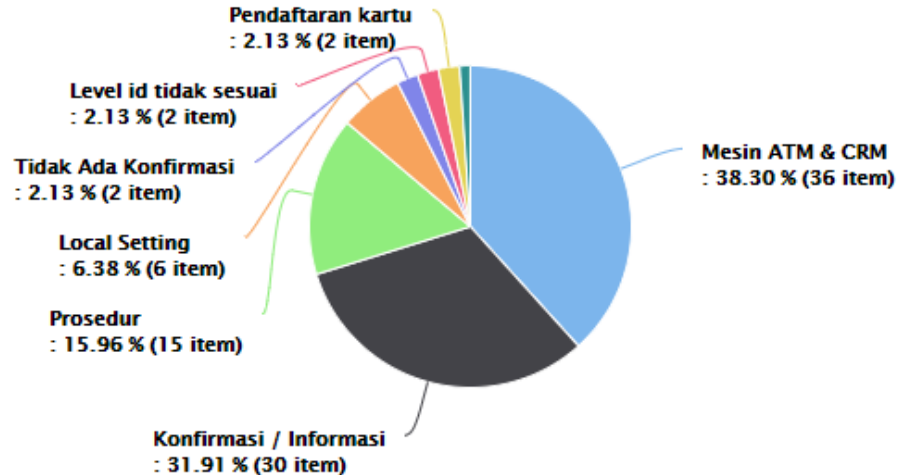
Perbandingan Komplain



Complain Handling Kategori Uker Week 24(Week 1 lebaran) vs Week 25(Week 2 lebaran)

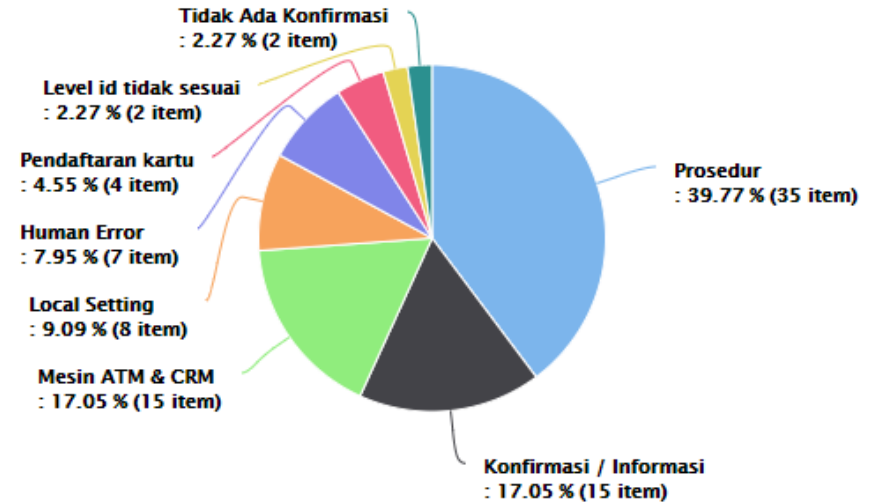
Report Handling by Uker

09 Jun 2018 sampai 15 Jun 2018



Report Handling by Uker

16 Jun 2018 sampai 22 Jun 2018



Top 3 Analysis Incident Report Saat Libur Lebaran

Analisa Top 3 Incident Report

No	Jenis	Problem	Group	Action	Root Cause
1	Autodebet	Autodebet kartu kredit, mendeбет nasabah lebih dari 1 kali	Aplikasi (PPT)	Melakukan perubahan script retry autodebet dari 20 menjadi 1. Scheduler cronstab di disable agar tidak berjalan otomatis, job dijalankan secara manual	Terdapat timeout antara aplikasi CSAP ke Apps server sehingga mengakibatkan job autodebet dijalankan berulang-ulang.
2	CMS	Salary Crediting CMS tidak berjalan atau terproses lebih dari satu kali	Aplikasi (PPT)	1. Rekening nasabah yang terkredit lebih dari 1x sudah diblokir saldonya sebesar kelebihan kreditnya. Total blokir: Rp 2.2 milyar. Dari jumlah itu, ada 4 rekening yg saldonya tidak cukup, dengan total nominal Rp 4.2 juta. OPT dan PPT telah berkoordinasi dengan TRB tentang tindak lanjut case ini, dan sedang dikoordinasikan dg STO. 2. semua file/batch salary crediting sudah selesai diproses. 3. Perbaikan aplikasi terkait hal ini telah dibahas, dan akan dienhance ke depan.	Panjang nama file lebih dari 12 karakter (seharusnya 12). Ini karena jumlah file lebih dari 1000 file, sedangkan counter file cuma disediakan 3 digit (bagian dr 12 karakter nama file), sehingga nama file menjadi 13 karakter.
3	Brifast	Middleware BRIfast down	Host, Data Center, Operasional (OPT)	1. menyediakan space di disk dg menghapus banyak file Log. Free space disk saat ini mjd 11 GB. 2. menjalankan scheduler yg menjalankan script penghapusan Log. 3. menjalankan middleware BRIfast 4. memastikan trx BRIfast sukses 5. koordinasi dengan business owner (INT) dan STO untuk meng-cancel beberapa trx yang gagal agar counterpart bisa mengirim ulang trx yang gagal.	Disk di server middleware BRIfast penuh karena scheduler yg menjalankan script penghapusan Log tidak berjalan. Karena Disk penuh, middleware BRIfast down.



Report Week 26

Top 10 Incident Report & Complain Handling

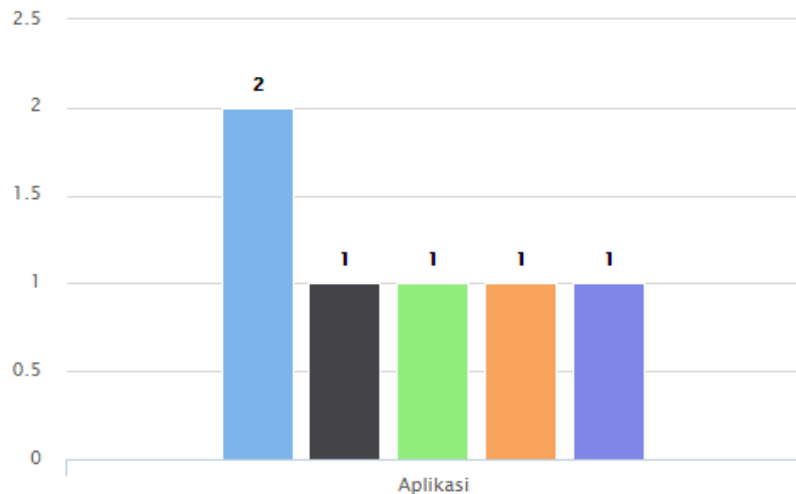
Top Ten Insiden



Top Ten Insiden Report



23 Jun 2018 sampai 29 Jun 2018



■ AJKO ■ CMS ■ WBS -Web Banking Service-
■ Internet Banking ■ Rekon Kas ATM

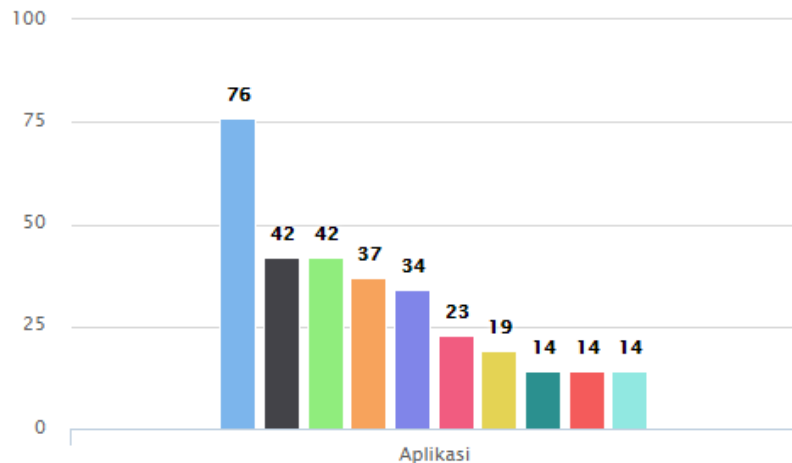
Top Ten Complain Handling



Top Ten Complain Handling



23 Jun 2018 sampai 29 Jun 2018



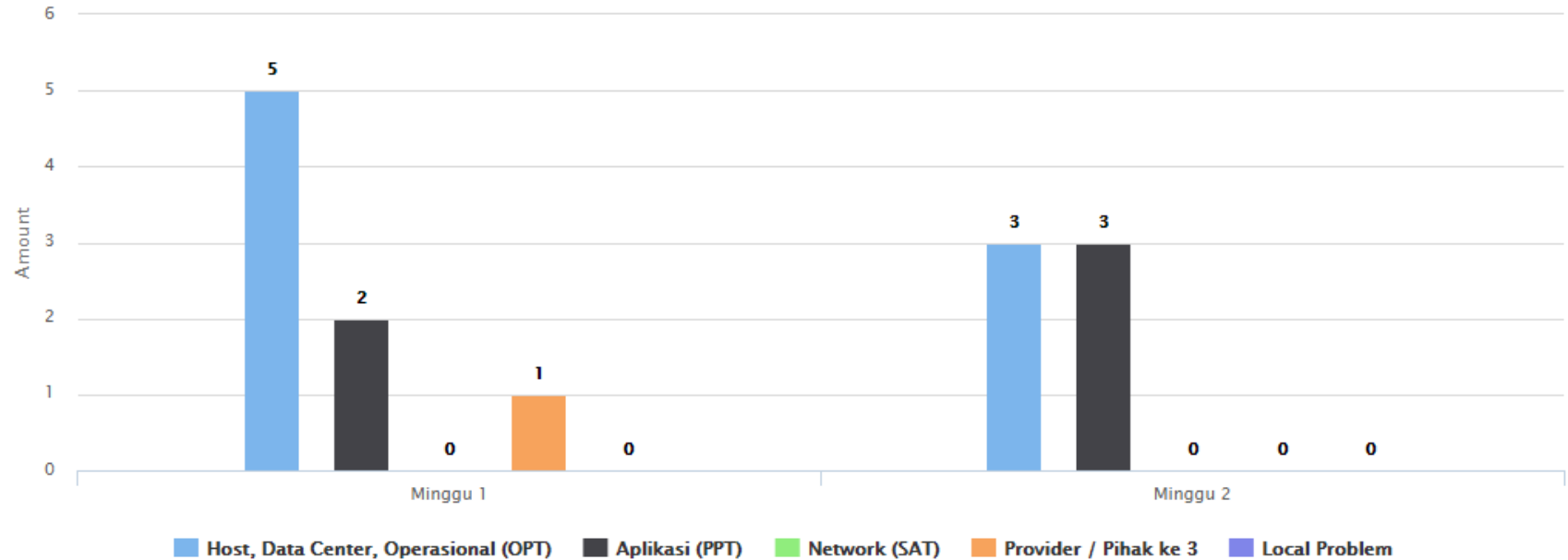
■ LAS ■ KARTU ATM ■ ATM ■ AJKO ■ PLN
■ Portal SSO ■ WBS (Web Banking Service) ■ CRM ■ BDS
■ SMS Banking

Incident Report Week 25 vs Week 26

Minggu Lalu Insiden : 8 Insiden

Minggu Ini Insiden : 6 Insiden

Perbandingan Insiden



Top 3 Incident Report

Analisa Top 3 Incident Report

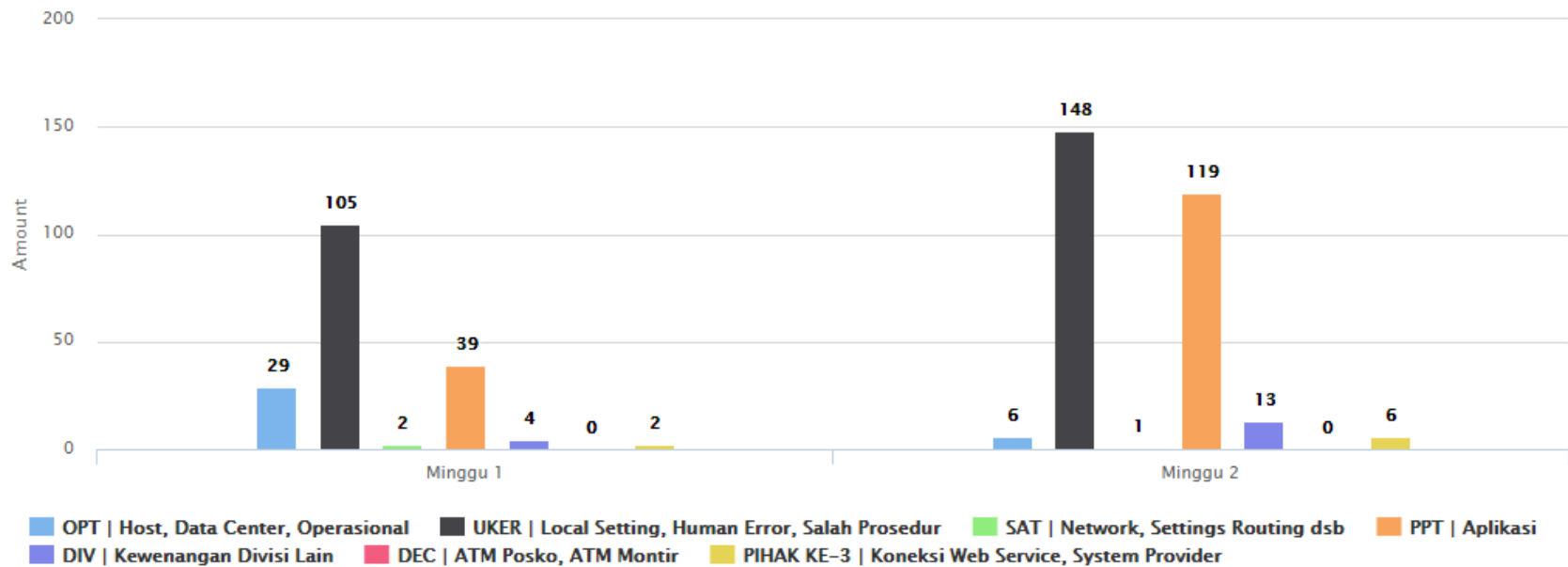
No	Jenis	Problem	Group	Action	Root Cause
1	AJKO	Gagal koneksi ke AJKO	Aplikasi (PPT)	Dilakukan penyesuaian terhadap aplikasi yang mengakses service AJKO (LAS, BRISPOT, MYBRI)	Implementasi di aplikasi AJKO gen 2 tetapi belum disesuaikan untuk aplikasi yang terintegrasi dengan AJKO
2	Rekon ATM	TID ATM/CRM tidak muncul di BA rekon ATM/CRM	Aplikasi (PPT)	Mengirim ulang file dari server ATM Merah putih ke server Rekon ATM/CRM. Menjalankan ulang job rekon ATM/CRM	Server ATM merah putih 2, gagal mengirimkan file ke server rekon
3	CMS	DB CMS service my SQL down	Host, Data Center, Operasional (OPT)	Restart service My SQL	Dalam investigasi

Complain Handling Week 25 vs Week 26

Minggu Lalu Complain : 181 Complain

Minggu Ini Complain : 293 Complain

Perbandingan Komplain

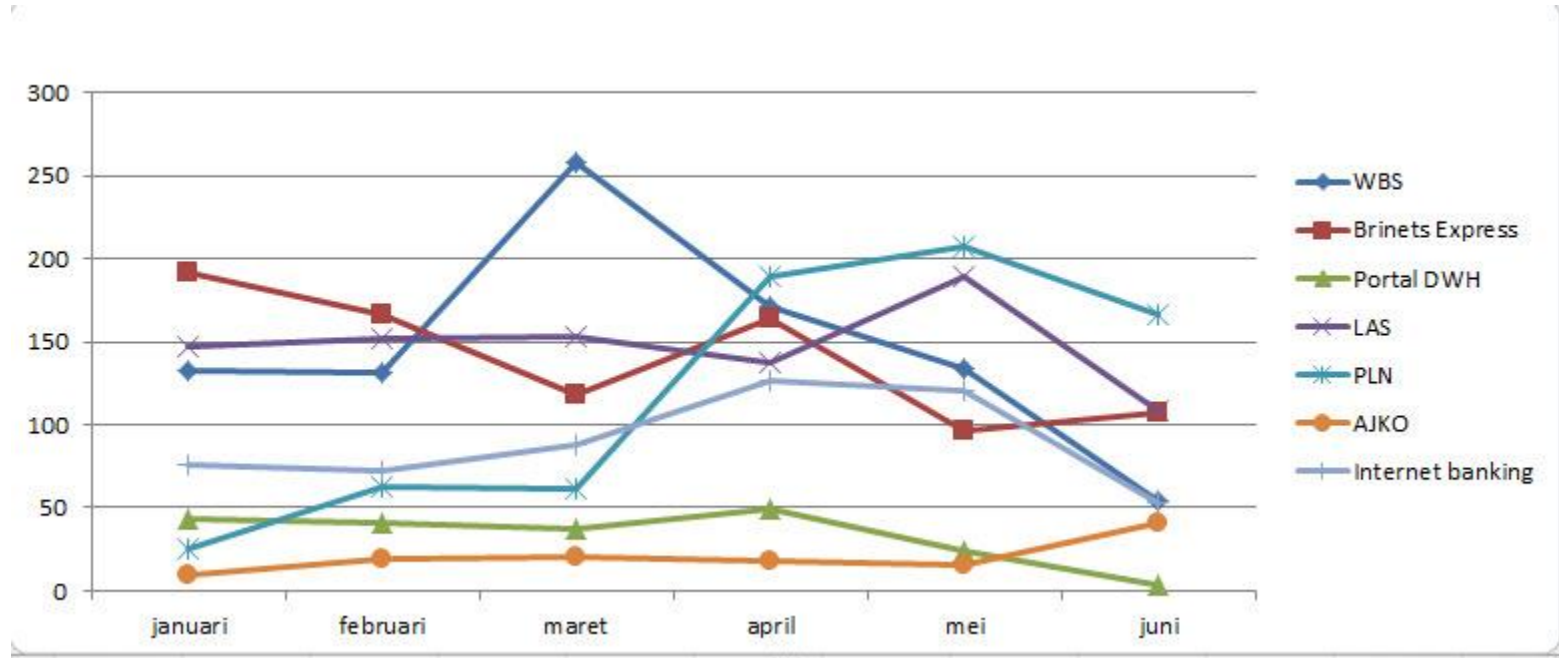


Top 3 Complain Analysis

Analisa Top 3 Complain Handling

No	Aplikasi	Jumlah Ticket	Jenis Problem	Kategori	Action	Root Cause
1	LAS	1	Pegajuan 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
			Tidak dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya di halaman penjaminan	Aplikasi	Deploy aplikasi las untuk web service AJKO yang baru	Terdapat perubahan web service AJKO dikarenakan implementasi AJKO gen2, di LAS belum dilakukan penyesuaian
2	Kartu ATM	1	Kartu ATM status CL dan tidak dapat diterbitkan kartu baru	Aplikasi	Melakukan perubahan kartu menjadi PS agar dapat diterbitkan kartu baru, Berkordinasi dengan divisi PPT untuk perbaikan program	Terdapat permintaan patching status rekening dari close menjadi aktif tetapi status kartu belum disesuaikan karena belum adanya tools untuk patcing kartu secara masal.
3	AJKO	1	Menginformasikan ke unit kerja terkait juklak penutupan untuk prakarsa kredit yang dilakukan sebelum aplikasi AJKO gen 2 di deploy	Aplikasi	Menginformasikan ke unit kerja terkait juklak penutupan untuk prakarsa kredit yang dilakukan sebelum aplikasi AJKO gen 2 di deploy	perbedaan nama perusahaan asuransi dikarenakan implementasi AJKO gen 2 . Yang terdampak adalah prakarsa kredit yang dilakukan realisasi sebelum implementasi tetapi belum dilakukan penutupan

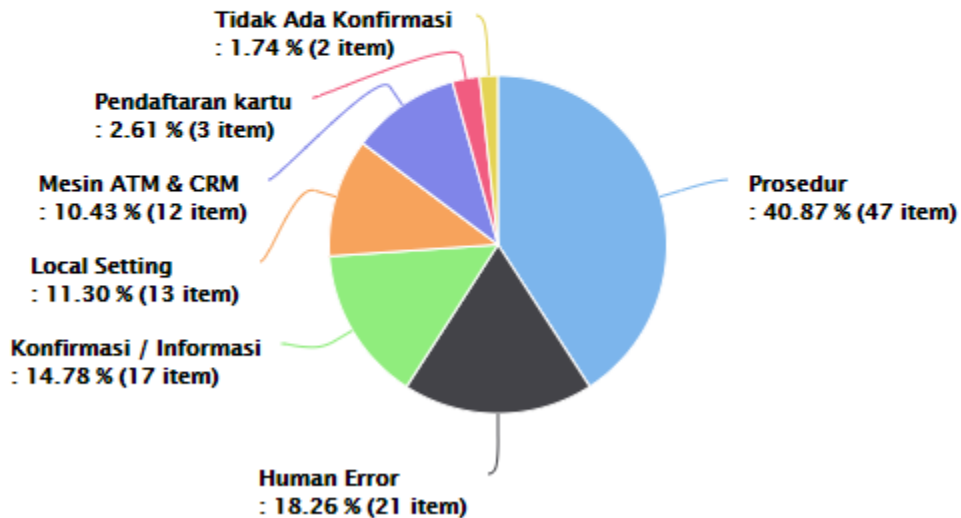
Tren Complain Handling per Aplikasi



Complain Handling Kategori Uker

Report Handling by Uker

23 Jun 2018 sampai 29 Jun 2018



Complain Handling Kategori Uker (3)

Analisa Complain Unit Kerja

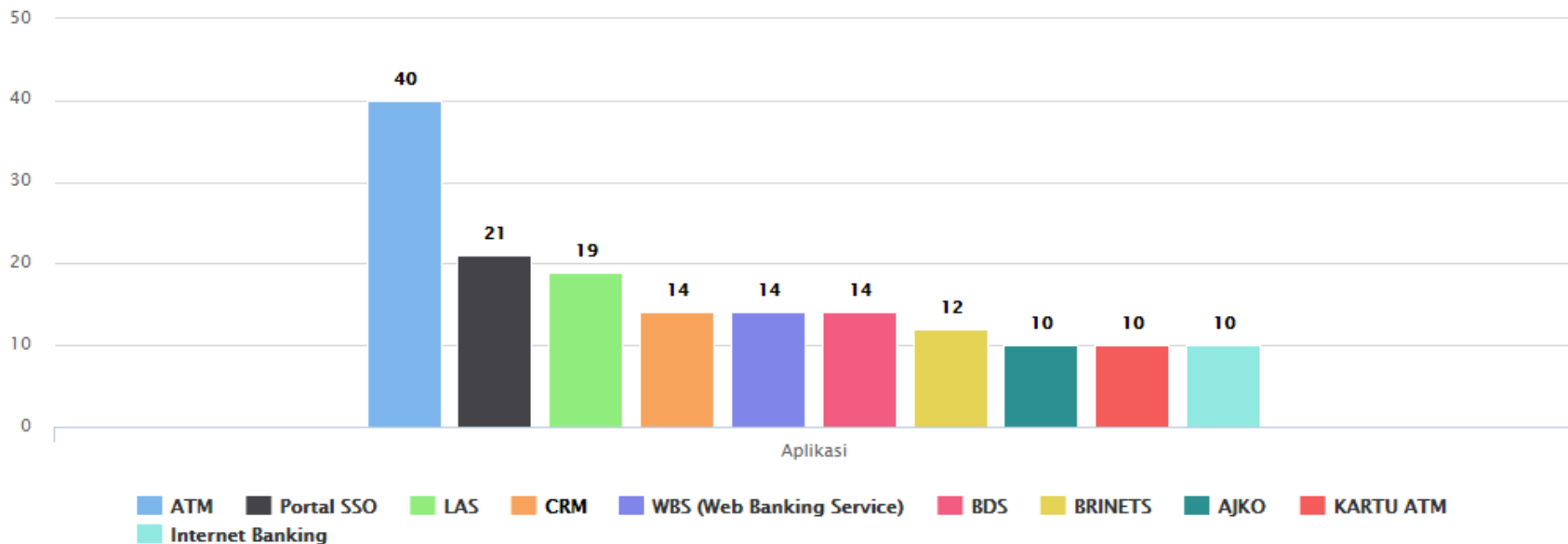
No	Kategori	Aplikasi	Isu	Fact	Solusi
1	Human Error	BDS	AFT nasabah terdebit 2 kali	Unit kerja memasang AFT ke nasabah nominal fee sama dengan nominal yang di aft-kan sehingga terlihat terdebit 2 kali	Memberitahu unit kerja agar melakukan koreksi fee untuk nasabah yang bersangkutan
2	Informasi dan Konfirmasi	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

23 Jun 2018 sampai 29 Jun 2018



Complain Handling Kategori Uker (3)

Masalah UKO Konfirm/Inform ^

#	Aplikasi	Jumlah
1	LAS	5
2	SMS Banking	4
3	SMS/Email Notifikasi	3
4	Internet Banking	2
5	AJKO	1

Masalah UKO Prosedur ^

#	Aplikasi	Jumlah
1	BDS	6
2	AJKO	6
3	BRINETS	6
4	LAS	5
5	WBS (Web Banking Service)	5

Masalah UKO Human Error ^

#	Aplikasi	Jumlah
1	Portal SSO	17
2	BRINETS	1
3	LAS	1
4	Internet Banking	1
5	BRI MASS DEBET	1

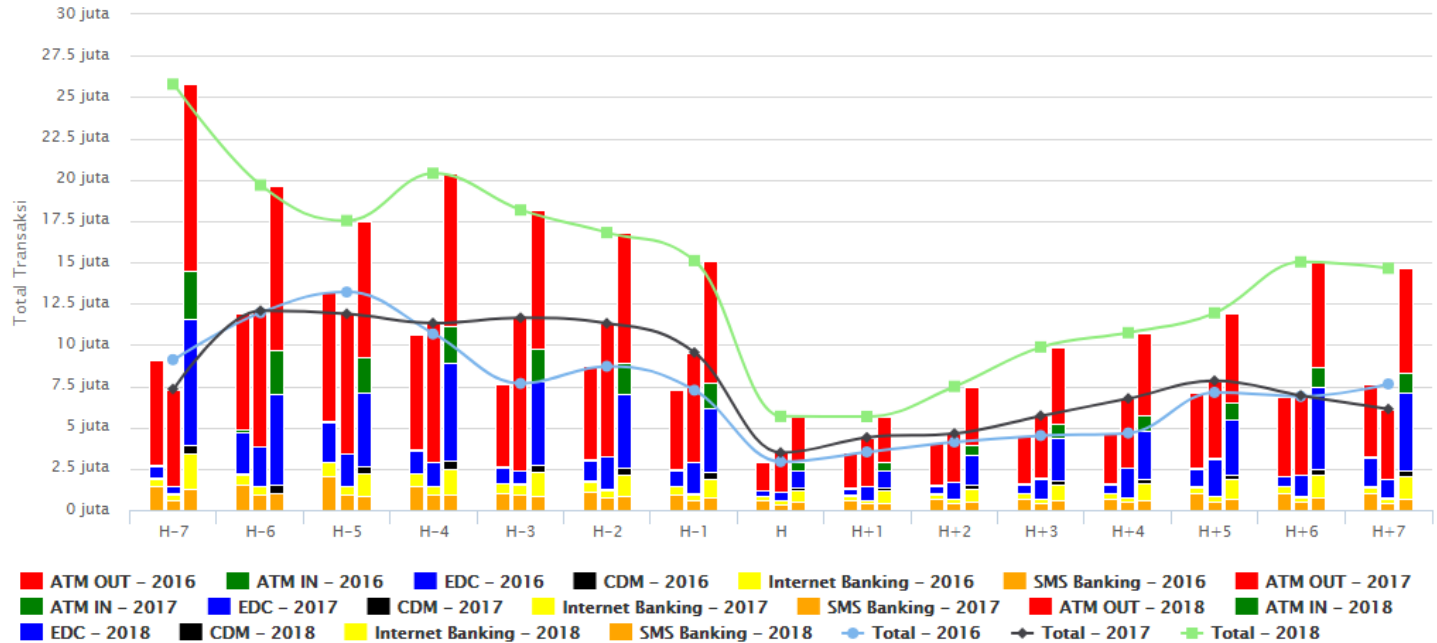


Thank You

Perkembangan Transaksi E-Channel

Transaksi e-Channel

Perkembangan Transaksi E-Channel

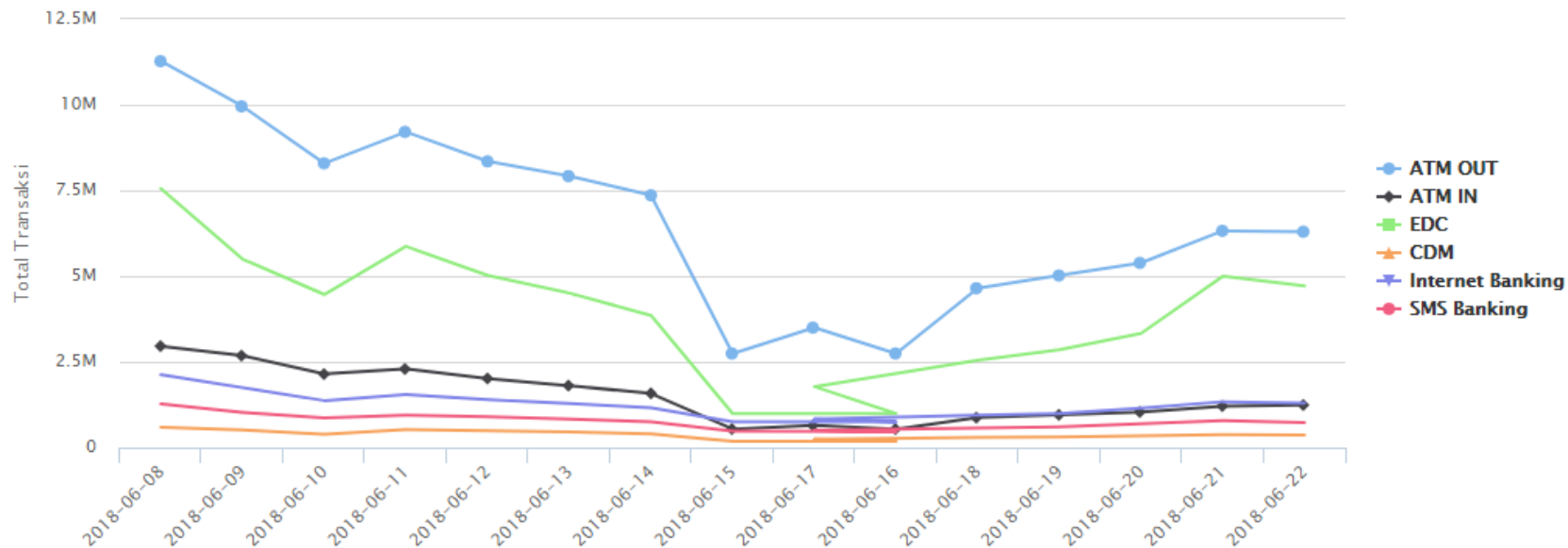


Perkembangan Transaksi E-Channel Tahun 2018

Transaksi e-Channel

Perkembangan Transaksi e-Channel

Libur Lebaran 2018

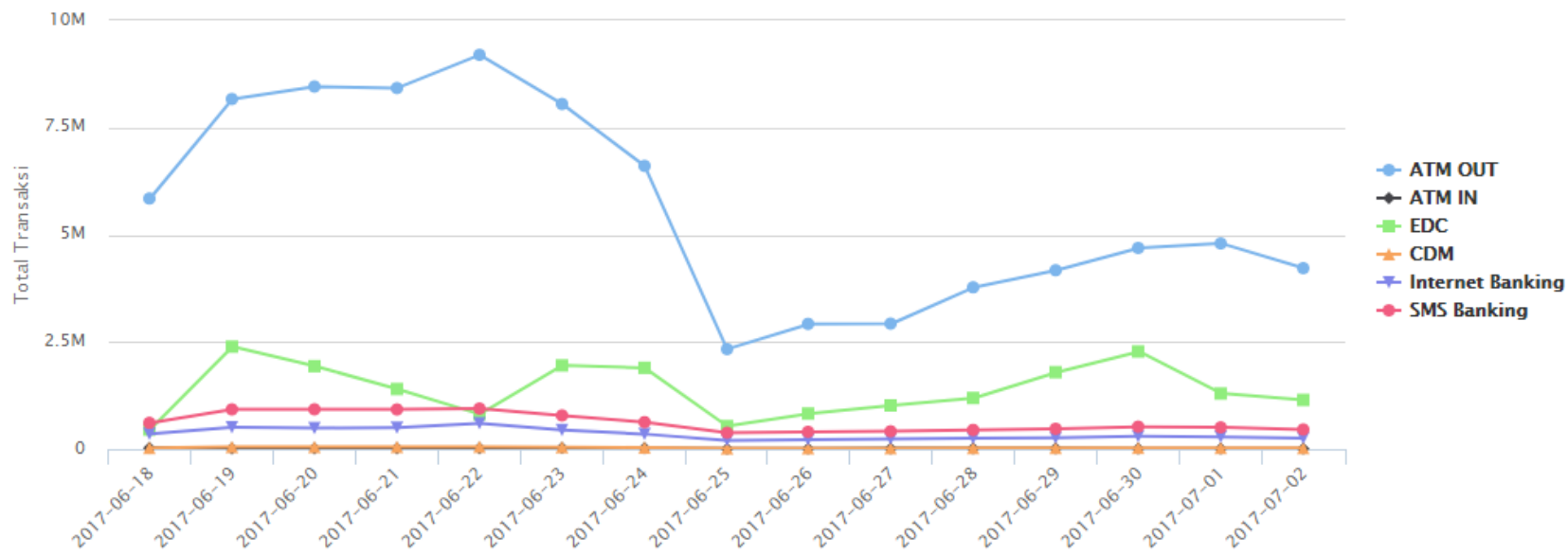


Perkembangan Transaksi E-Channel Tahun 2017

Transaksi e-Channel

Perkembangan Transaksi e-Channel

Libur Lebaran 2017

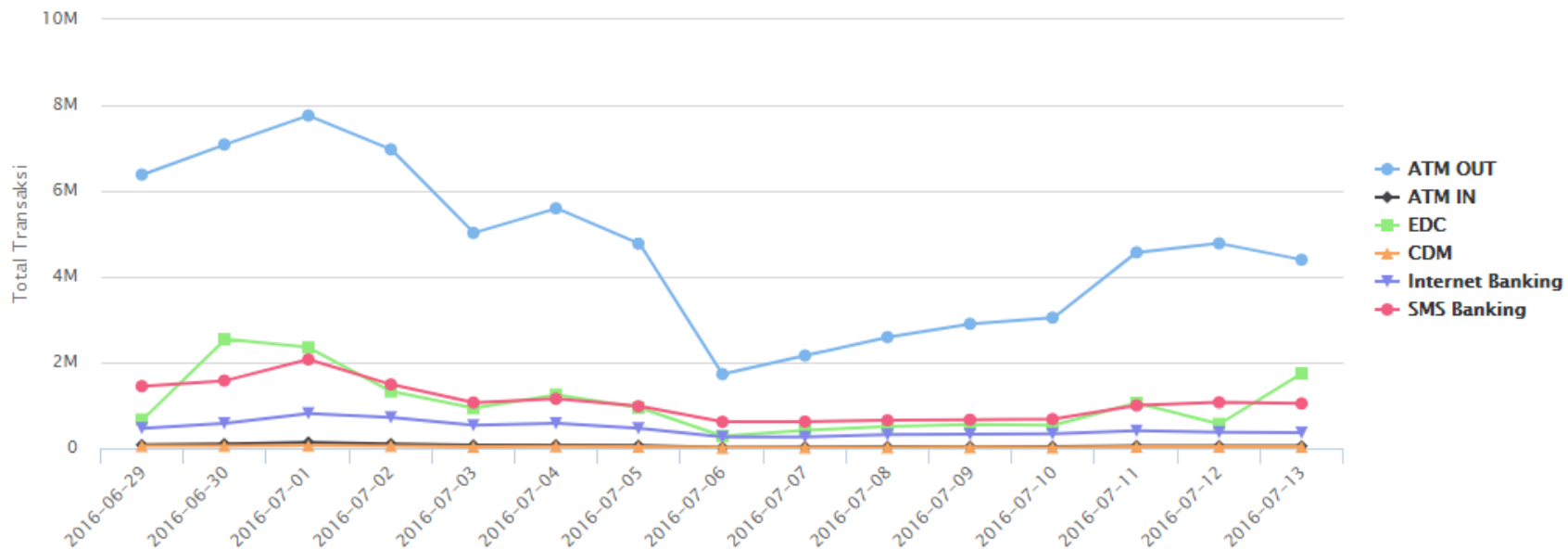


Perkembangan Transaksi E-Channel Tahun 2016

Transaksi e-Channel

Perkembangan Transaksi e-Channel

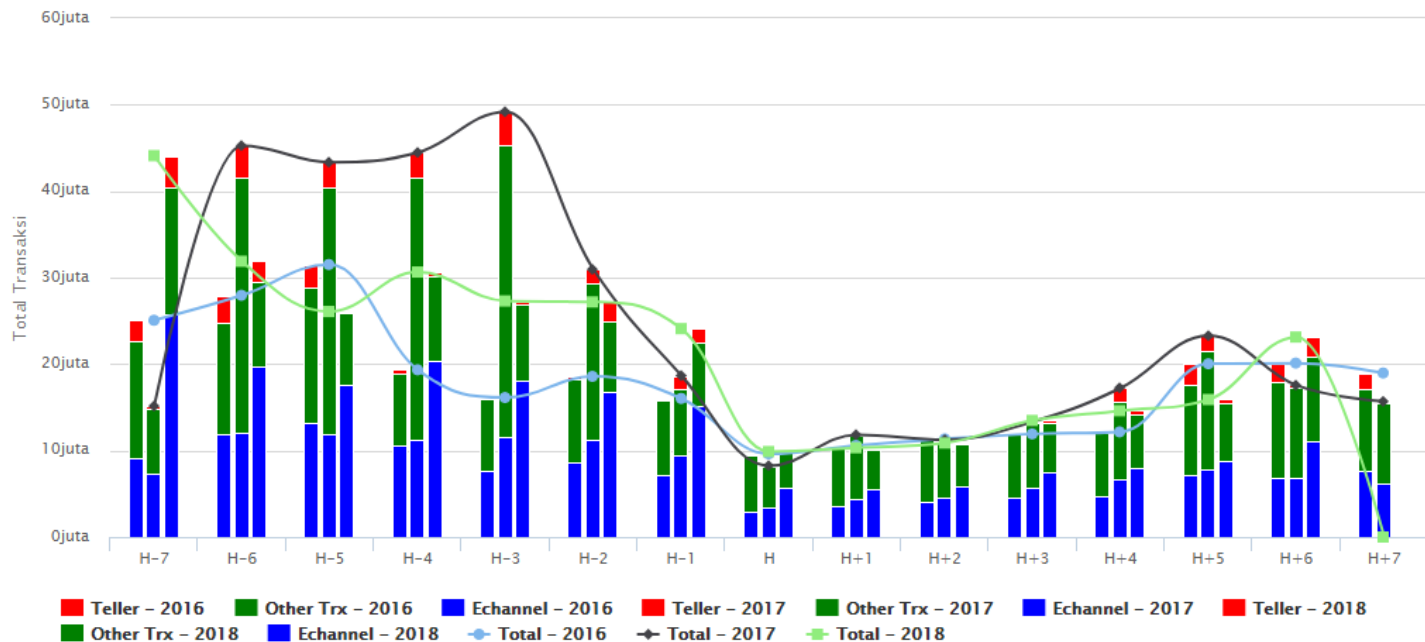
Libur Lebaran 2016



Perkembangan Transaksi TLLOG

Transaksi tllog

Perkembangan Transaksi TLLOG(Teller,Other Trx, Echannel)



Other Trx : Inquiry, Passbook, PrintCertificate,Down Currency, Start/End of Day

Echannel : ATM OUT, ATM IN, EDC, CDM, Internet Banking, SMS Banking

