



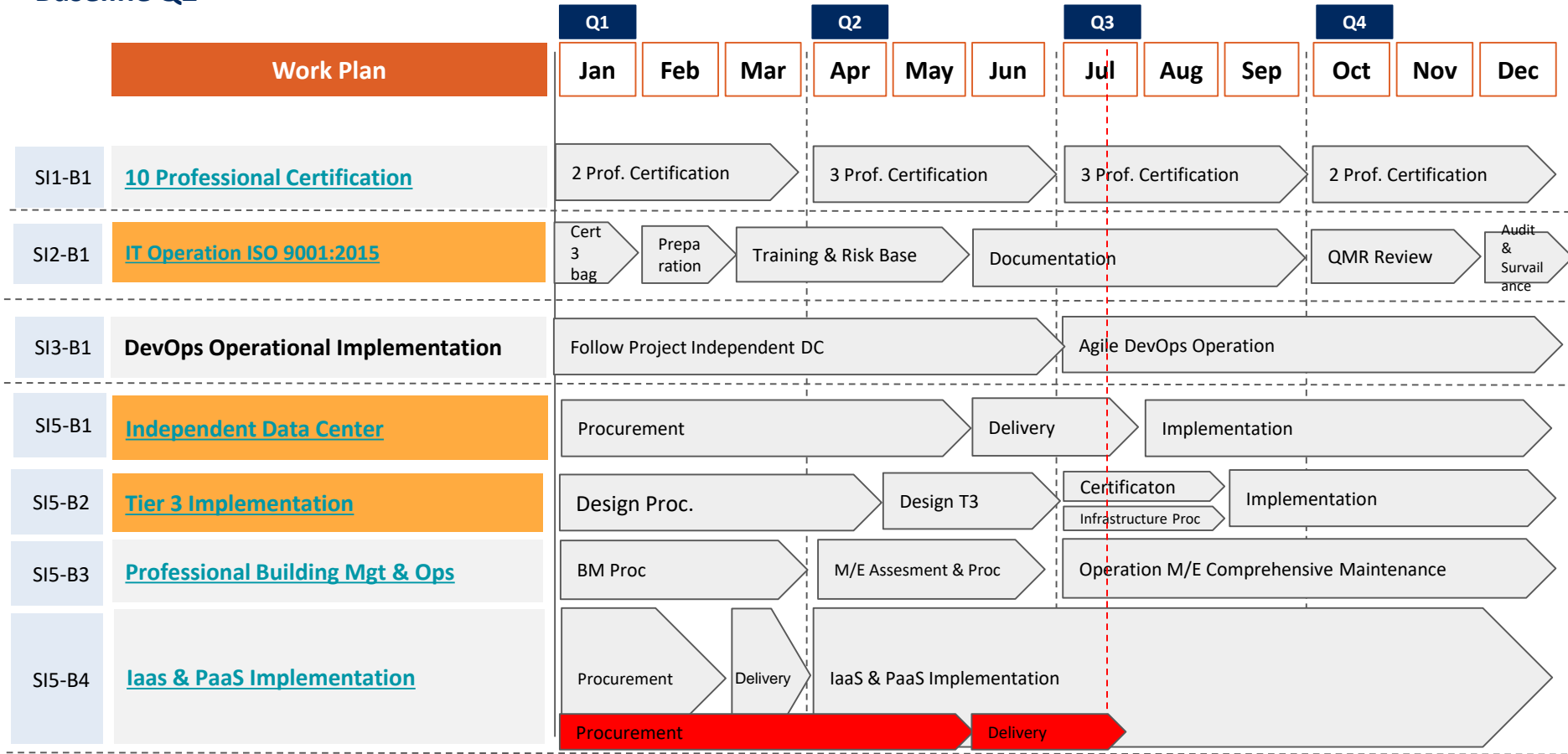
Weekly Report 2018

Divisi Operasional TI
16 Juli 2018 (Week 29)

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (1/2)

Baseline Q2

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya

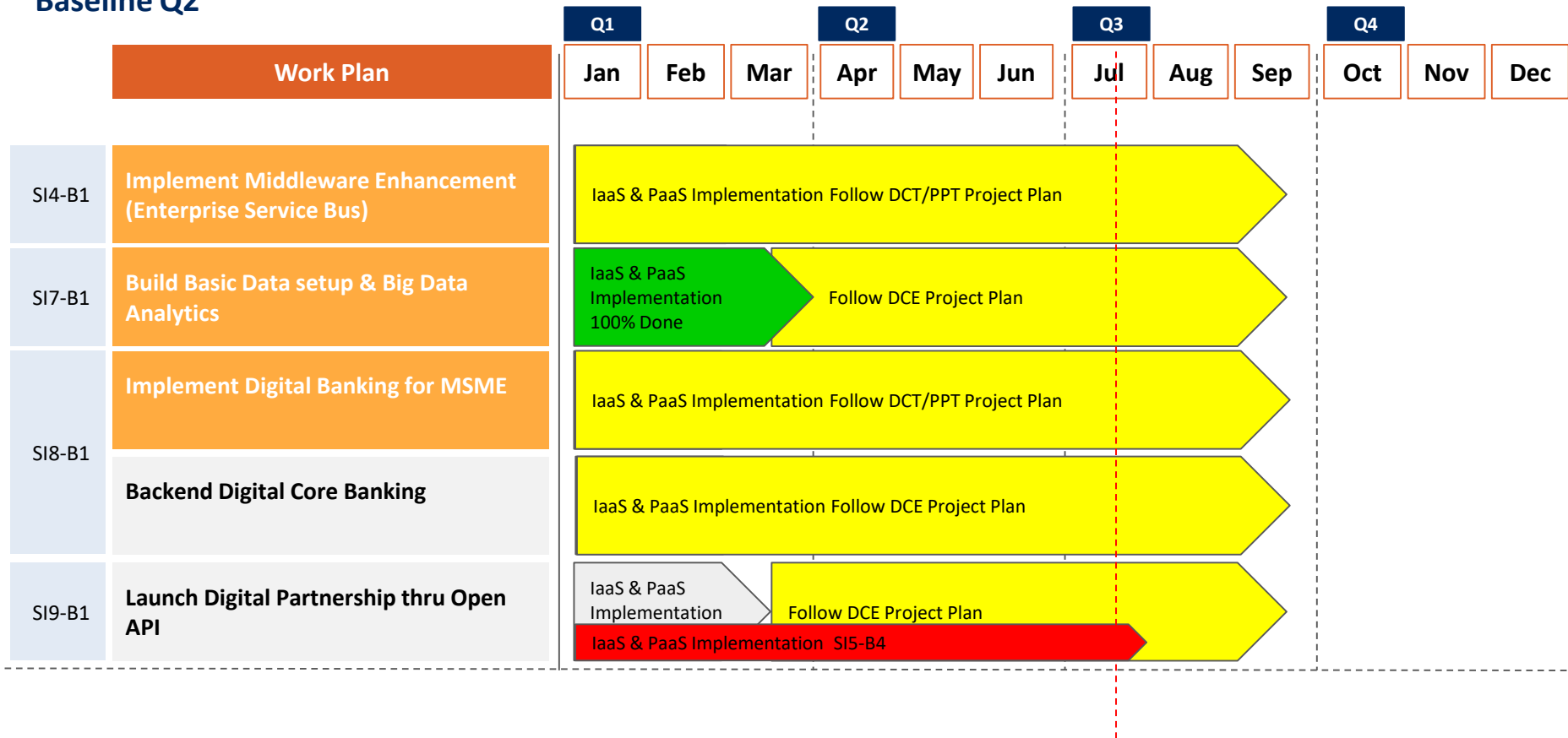


This Week

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



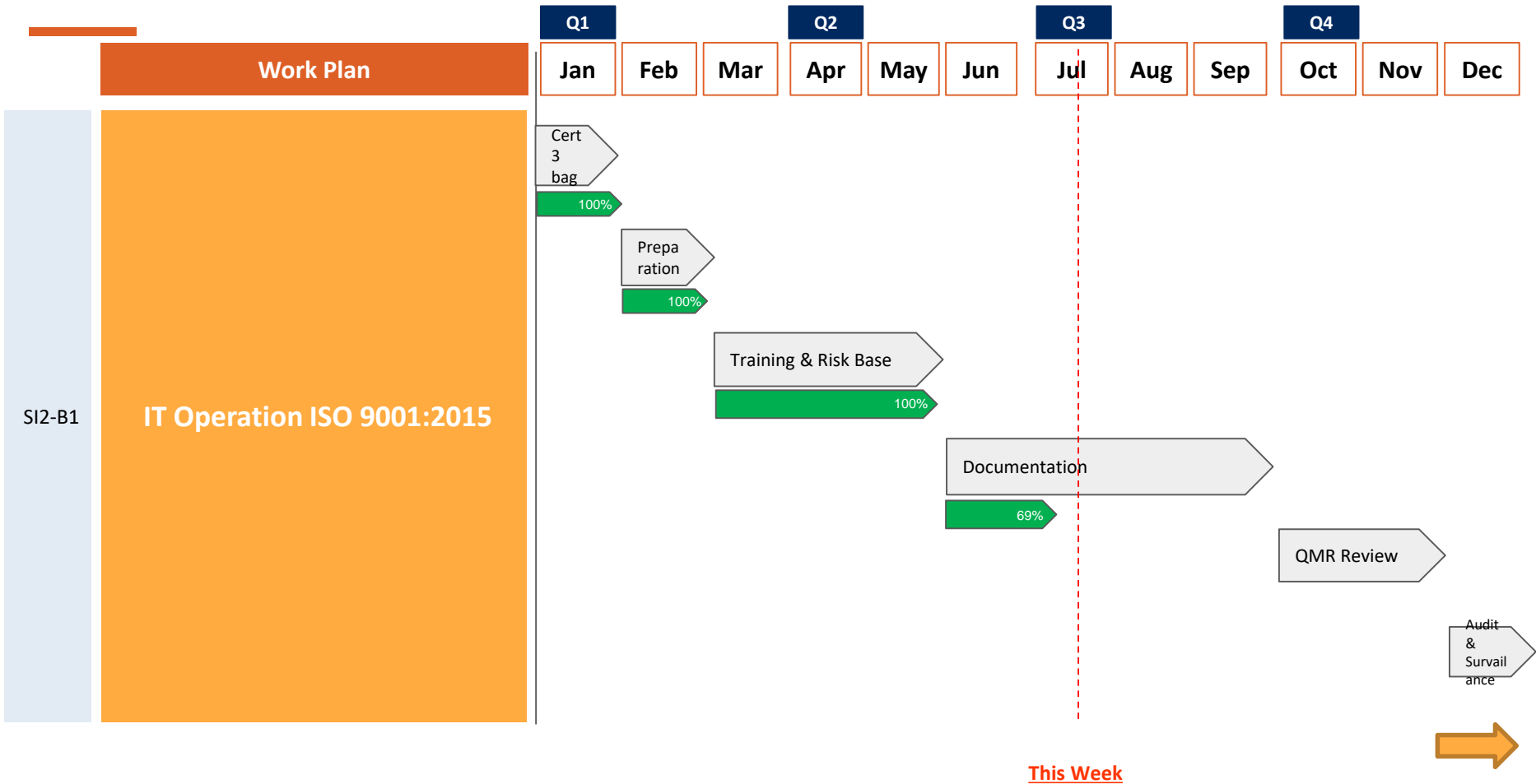
ID	SUBJECT	LAST PROGRESS(%)	PROGRESS (%)	TARGET W - 28	ASSIGNEE	UPDATED ON	REMARK	+
288	> Professional Certification	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 80%	53%	otty Andesita	13 Juli 2018 14:56	Sertifikasi atas nama Rezky Nur Lulus	
298	> PROJECT ISO 9001:2015	<div><div></div></div> 60%	<div><div></div></div> 61%	58%	otty Andesita	13 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	13 Juli 2018 08:48	submit penilaian teknis ke pbj	
294	> SI.5.2 Tier 3 Data Center Implement	<div><div></div></div> 48%	<div><div></div></div> 48%	55%	Ajutorius Pinem	13 Juli 2018 16:36	Pengujian M/E : On Progress, Laporan dan Rekomendasi Health Check : Delayed, BA Health Check : Delayed, Weekly Meeting : Done, MOP Health Check / HCP CRAC, FSS, CCTV, Access Control System : Done	
363	> SI.5.3. Professional Building Mgt & C	<div><div></div></div> 50%	<div><div></div></div> 50%	62%	Romi Nur Ismanto	13 Juli 2018 10:11	Final draft Ijin Prinsip FS TOR dan OE telah 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> 46%	<div><div></div></div> 46%	54%	Mochamad Khilmi	13 Juli 2018 10:49	Ijin Prinsip Kegiatan : Done, surat pengadaan TOR done	



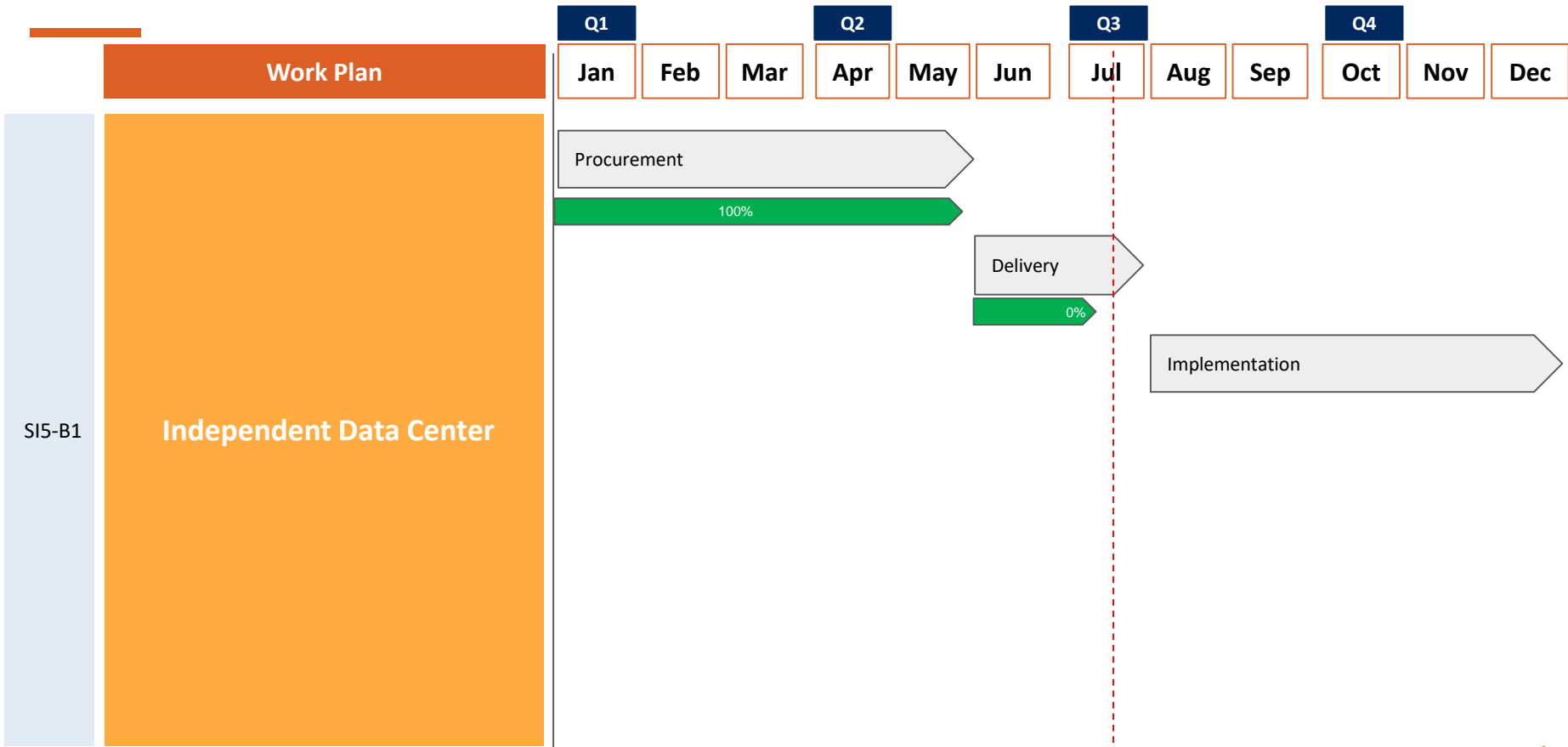


1. Masterpieces

Masterpiece Timeline IT Operation ISO 9001:2015



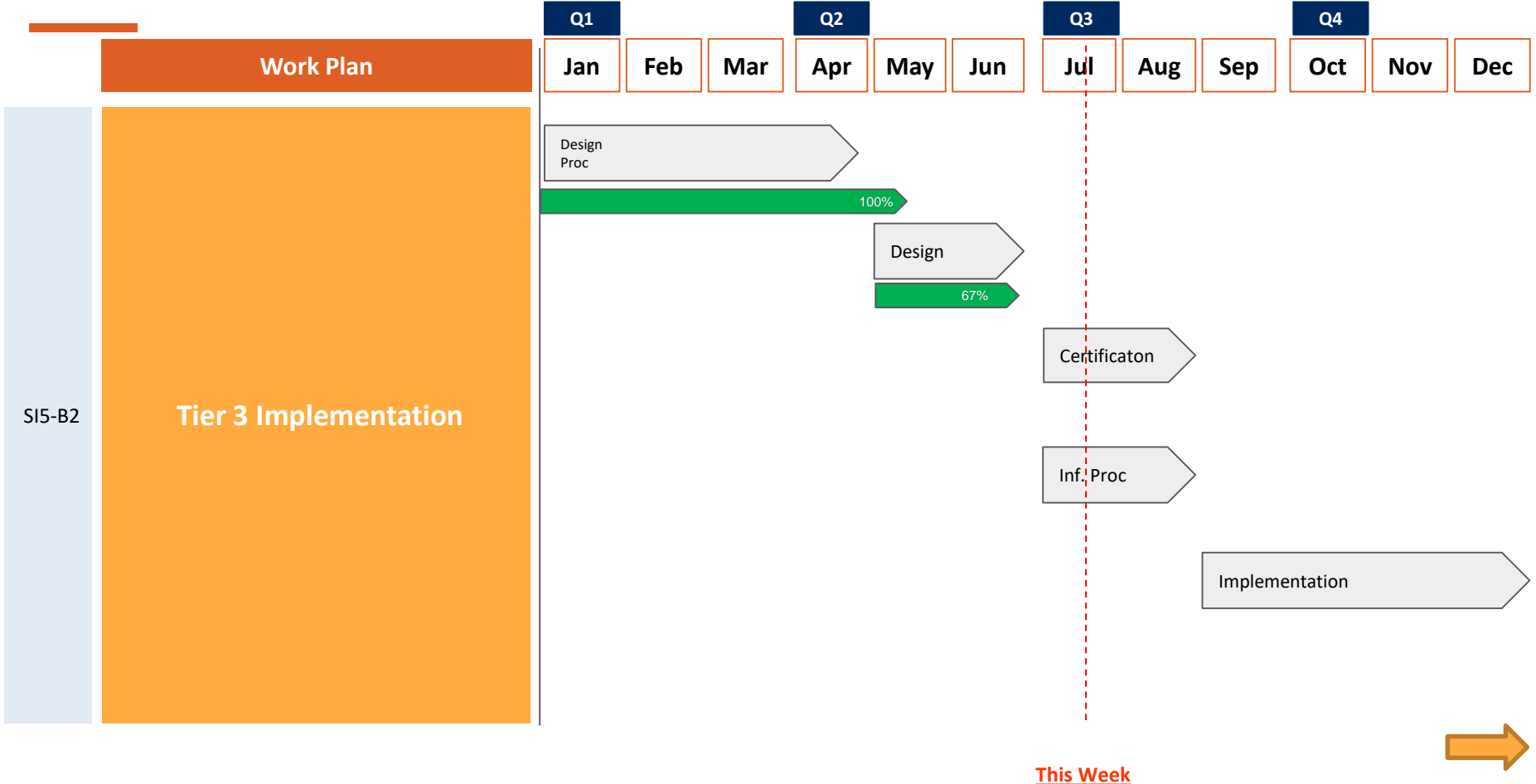
Masterpiece Timeline Independent Data Center



This Week



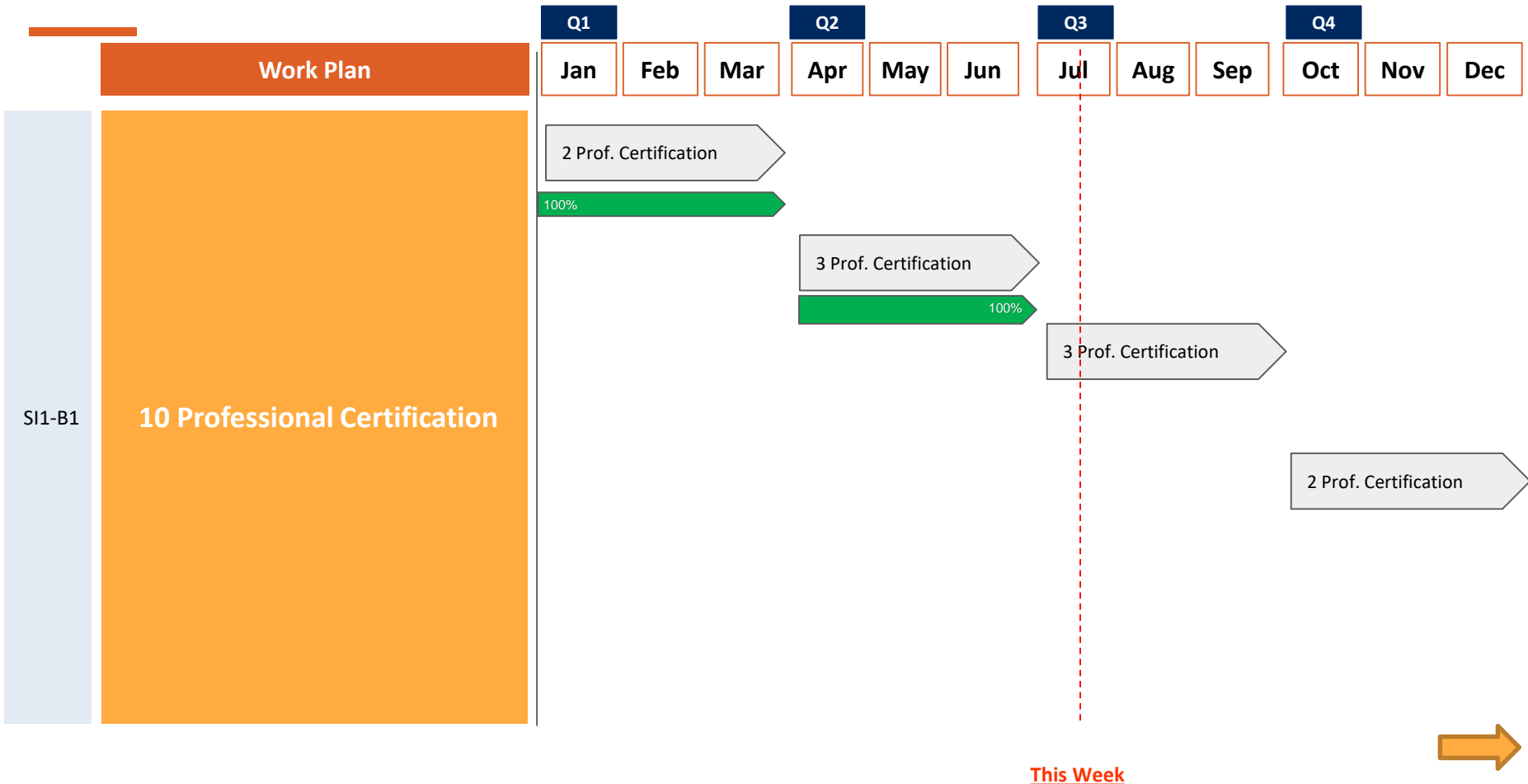
Masterpiece Timeline Tier 3 Implementation



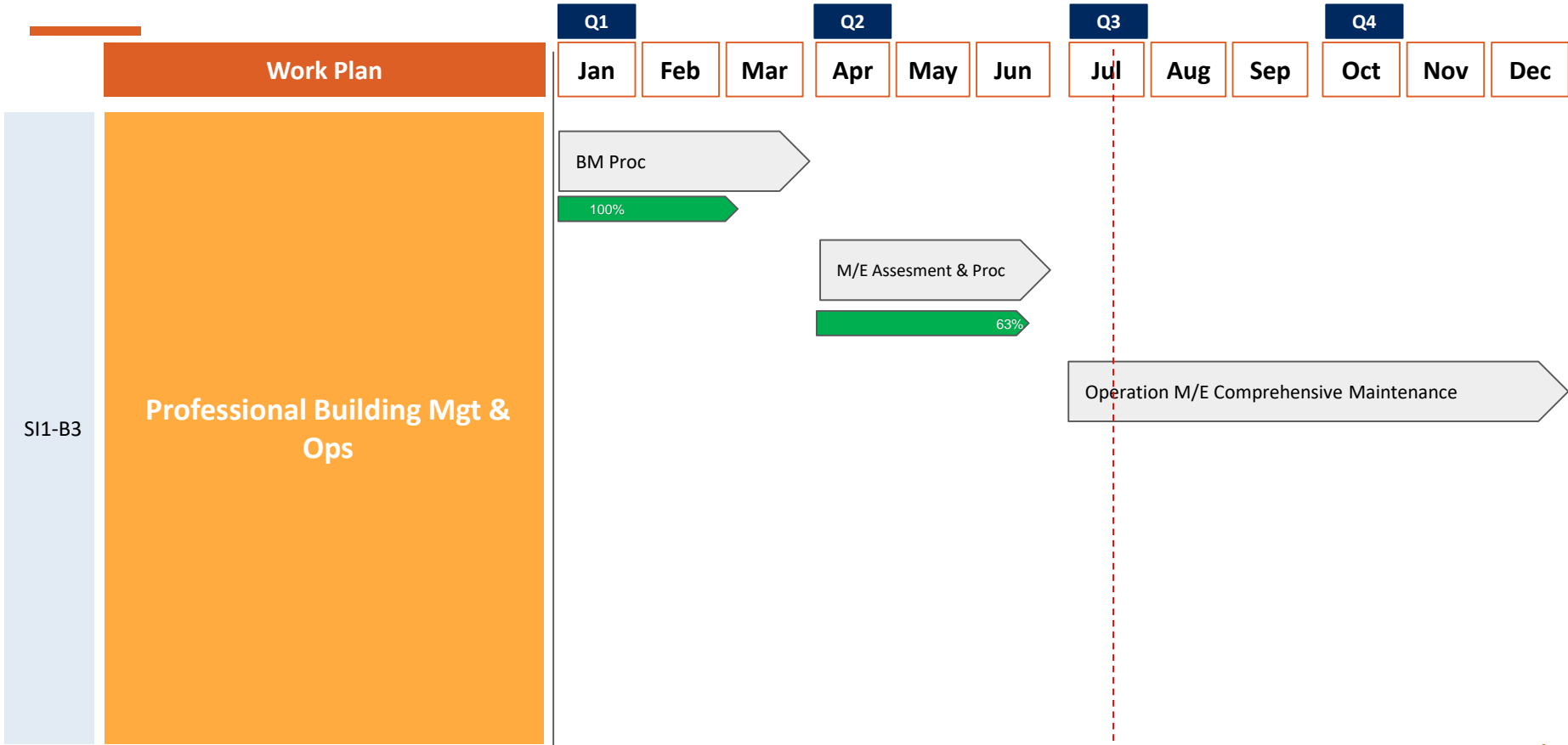


2. Strategic Initiatives

Strategic Initiatives 10 Professional Certification



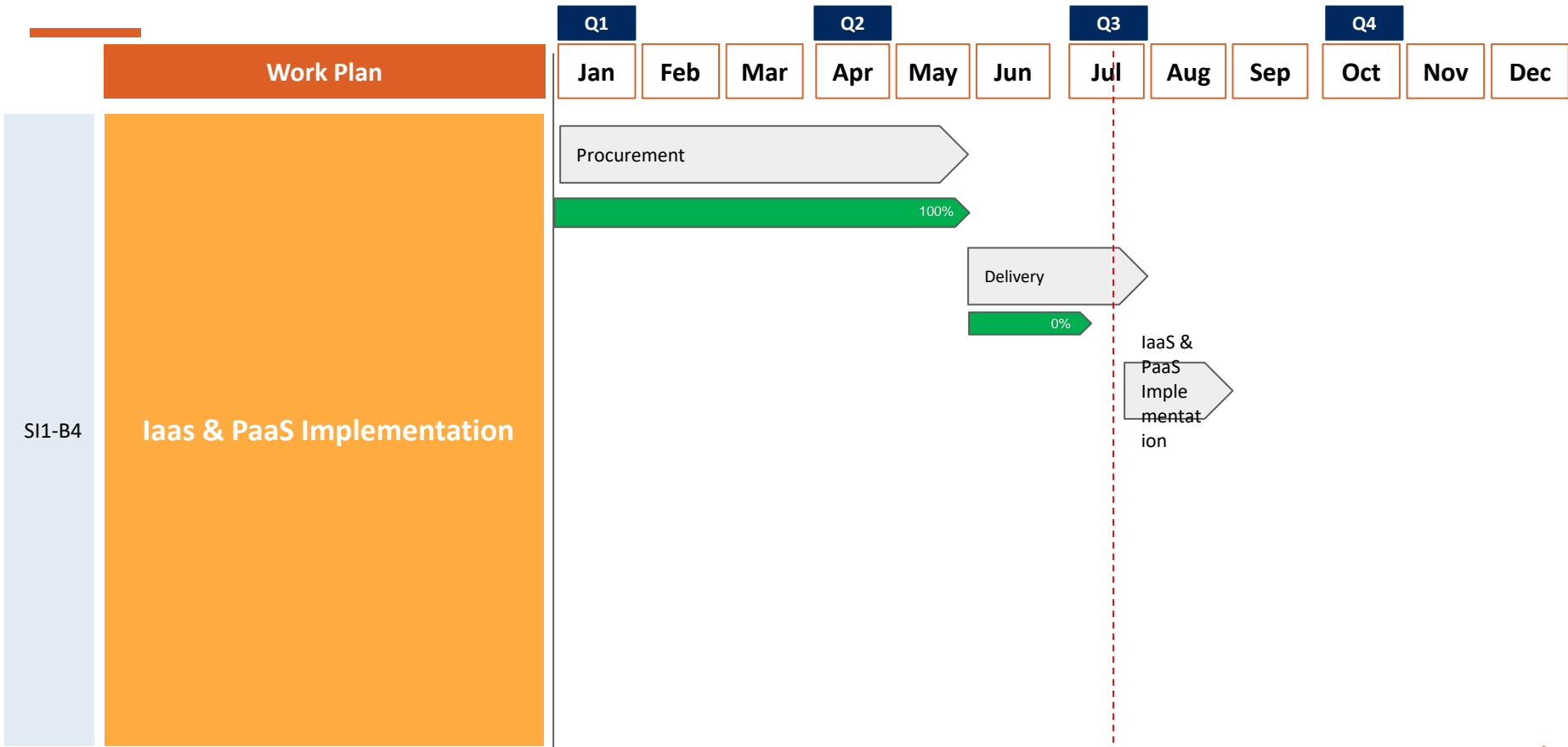
Strategic Initiatives Professional Building Management & Ops



This Week



Strategic Initiatives IaaS & PaaS Implementation



This Week





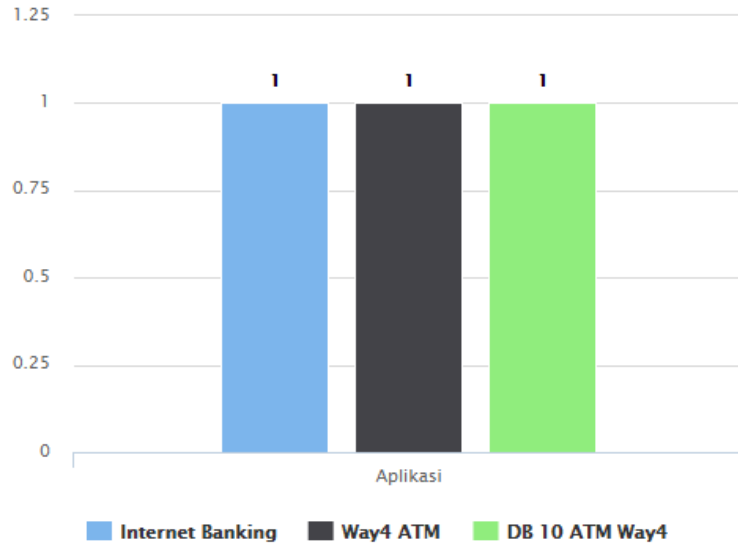
Report Week 27

Top 10 Incident Report & Complain Handling

Top Ten Insiden

Top Ten Insiden Report

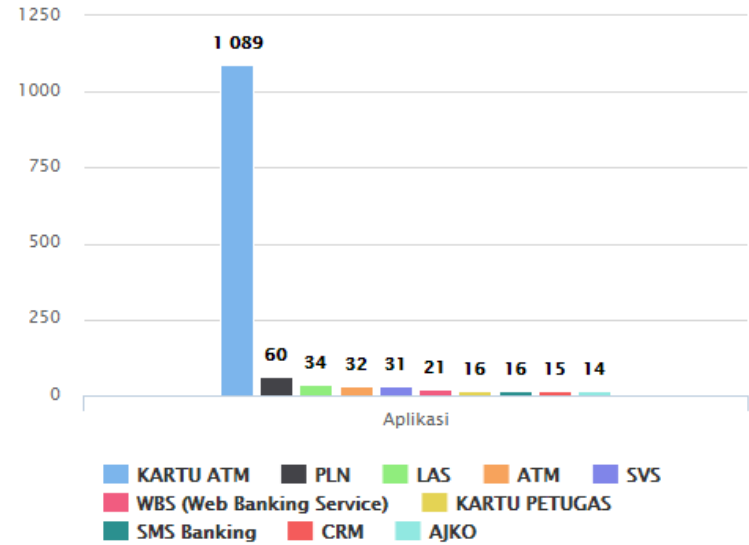
07 Jul 2018 sampai 13 Jul 2018



Top Ten Complain Handling

Top Ten Complain Handling

07 Jul 2018 sampai 13 Jul 2018

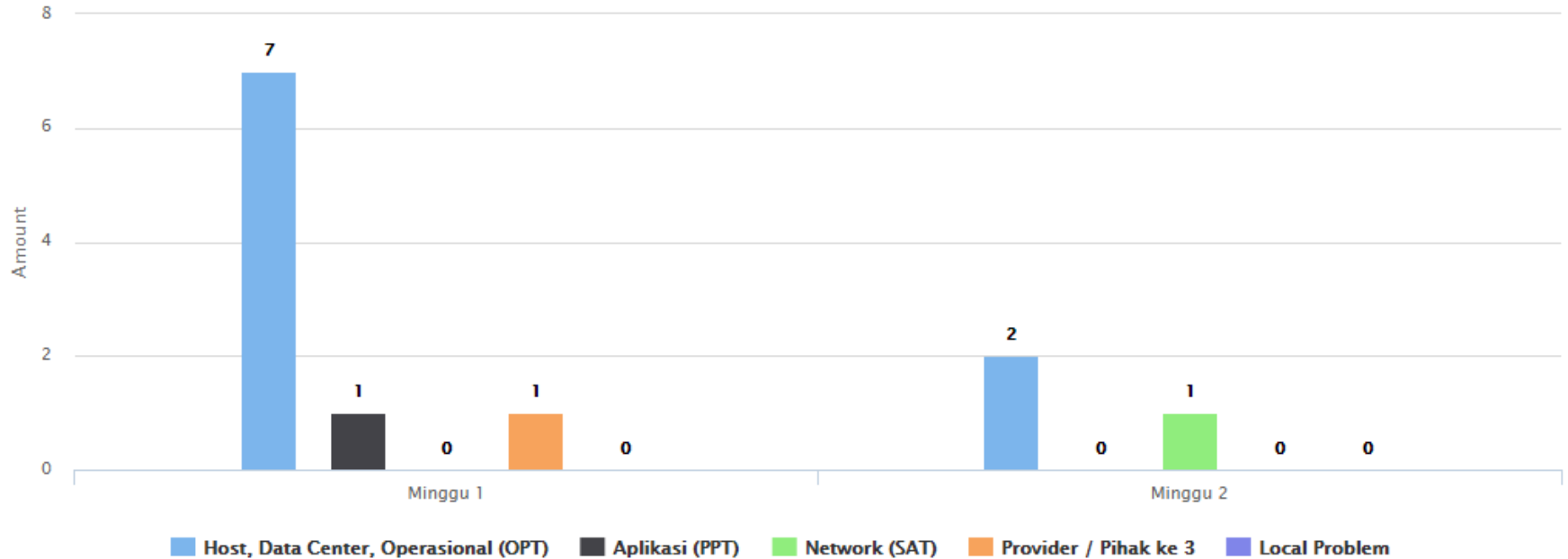


Incident Report Week 27 vs Week 28

Minggu Lalu Insiden : 9 Insiden

Minggu Ini Insiden : 3 Insiden

Perbandingan Insiden



Top 3 Incident Report W28

Analisa Top 3 Incident Report

No	Jenis	Problem	Group	Action	Root Cause
1	Way 4	Way 4 DB 10 tidak bisa diakses	Network (SAT)	Perbaikan Oleh divisi Satelit	<ul style="list-style-type: none"> - Way 4 DB 10 server berada di DRC Tabanan - Terdapat gangguan Link DWDM ICON dari Sudirman ke Tabanan, sehingga traffic ke Tabanan hanya di support 1 link saja, yaitu DWDM Telkom dari GTI ke Tabanan - Terdapat flapping Link DWDM Telkom dari GTI ke Tabanan , kemudian putus pada sekitar pukul 19.30 WIB - Dikarenakan Link SUDirman ke tabanan belum recoeri dan GTI ke tabanan juga down maka seluruh link ke tabanan down
		Koneksi H2H dengan Rintis di NS1 not sign on	Host, Data Center, Operasional (OPT)	Menambahkan routing H2H Rintis NS1 di IP 1.0.0.17	Default Route H2H Rintis di NS1 mengarah ke IP 172.27.27.x atau 172.18.37.x, route yang seharusnya ke kaki 1 IP 1.0.0.x hilang. Penyebab hilang masih dalam investigasi.
2	Internet Banking	Internet Banking Down	Host, Data Center, Operasional (OPT)	Restart semua service yang down	Dalam investigasi

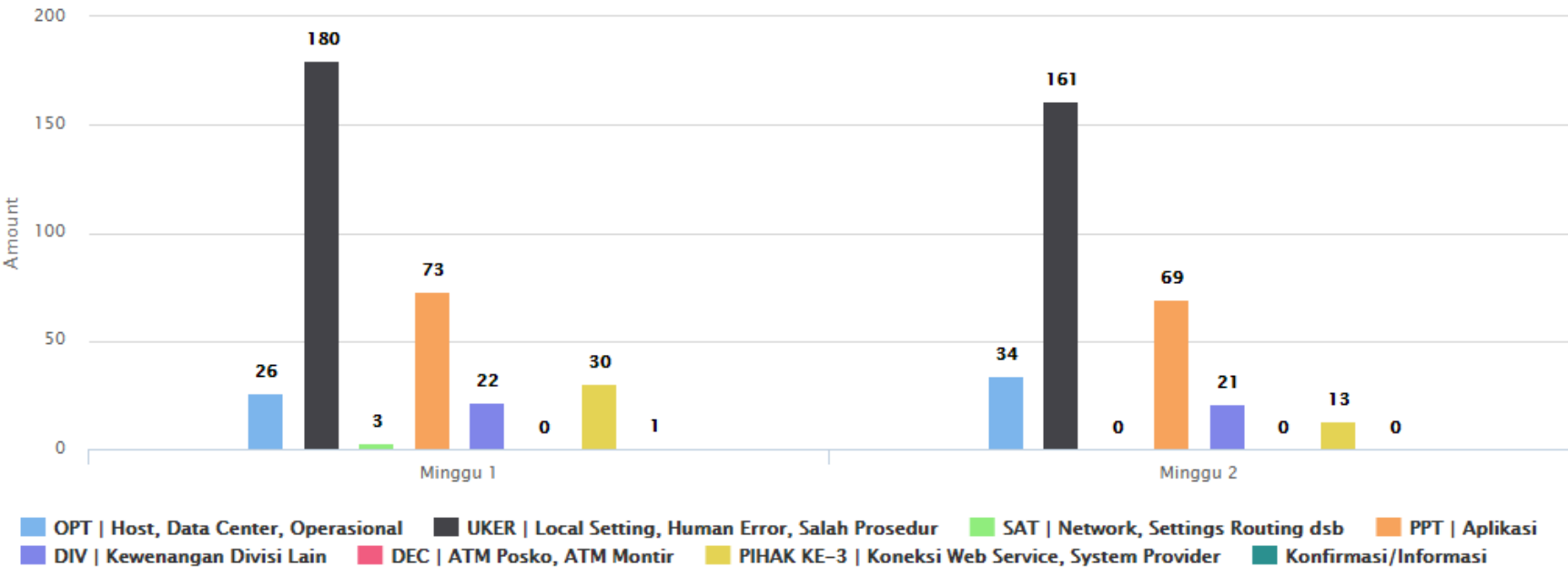


Complain Handling Week 27 vs Week 28

Minggu Lalu Complain : 335 Complain

Minggu Ini Complain : 298 Complain

Perbandingan Komplain



Top 3 Complain Analysis W28

Analisa Top 3 Complain Handling

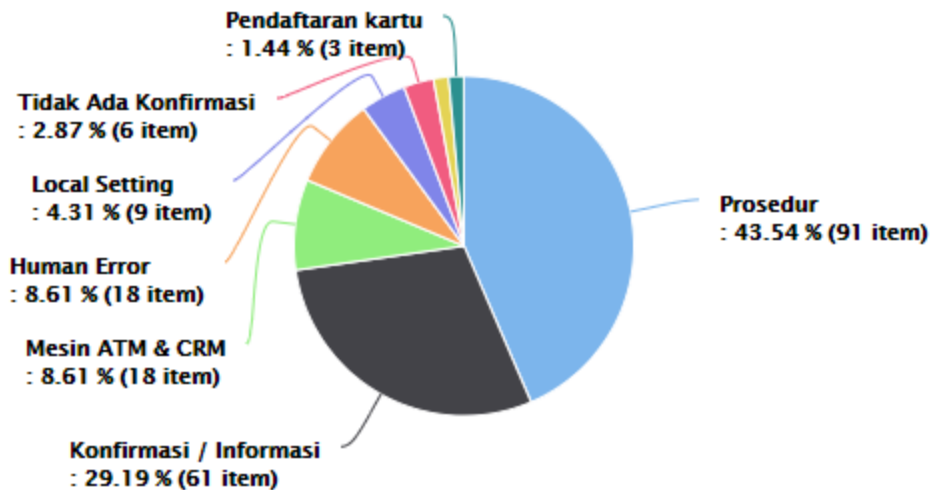
No	Aplikasi	Jumlah Ticket	Jenis Problem	Kategori	Action	Root Cause
1	Kartu ATM	1089	Kartu ATM status CL dan tidak dapat diterbitkan kartu baru	Aplikasi	Melakukan perubahan kartu menjadi PS agar dapat diterbitkan kartu baru, Berkordinasi dengan divisi PPT untuk pengemangan proses kartu CL bisa langsung diterbitkan kartu baru. Perbaikan telah di deploy tanggal 13 Juli 2018 pukul 17.000	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	60	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 pihak PLN lama
3	LAS	34	Unit kerja tidak bisa create user untuk pekerja yang baru pindah	Uker	Melakukan pengecekan user yang tidak bisa di create tersebut masih aktif di uker mana. Menginfokan unit kerja untuk melakukan disable user di uker sebelumnya	Ketika pekerja pindah unit kerja asal tidak memaintaince user perkeja tersebut
			Pegajuan kredit ritel menengah dan menengah korporasi tidak melewati ARK langsung ke pemutus	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

07 Jul 2018 sampai 13 Jul 2018

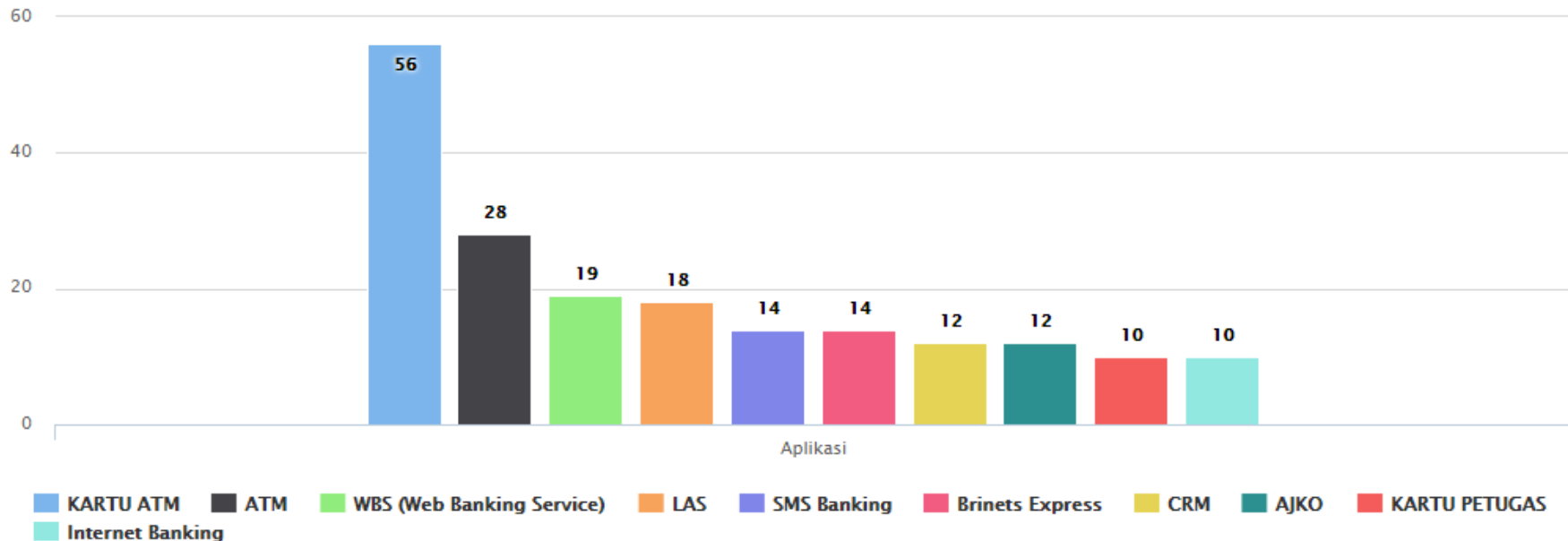


Complain Handling Kategori Uker (2)

Top Ten Complain Handling Kategori Uker

Top Ten Complain Handling Kategori Uker

07 Jul 2018 sampai 13 Jul 2018



Complain Handling Kategori Uker (3)

Masalah UKO Konfirm/Inform ^

#	Aplikasi	Jumlah
1	SMS Banking	12
2	Internet Banking	6
3	PLN	5
4	LAS	4
5	KARTU ATM	4

Masalah UKO Prosedur ^

#	Aplikasi	Jumlah
1	KARTU ATM	39
2	WBS (Web Banking Service)	11
3	Brinets Express	10
4	LAS	6
5	Portal SSO	4

Masalah UKO Human Error ^

#	Aplikasi	Jumlah
1	KARTU ATM	7
2	LAS	5
3	WBS (Web Banking Service)	3
4	SMS Banking	2
5	BRI MASS DEBET	2

Highlight Operasional OPT

-

Issues

Penutupan Kartu (status kartu menjadi "CL")

Alert

- Kartu aktif (AA) dipatching menjadi closed (CL), karena sekian lama tidak dipakai. Terdapat nasabah yang akan menggunakan, namun tidak bias sehingga datang ke uker melakukan complain
- Uker mau mengganti kartu, tapi gagal.

Analysis

Dengan sistem saat ini, kartu status CL tidak bisa diberi kartu baru. Hanya kartu dengan status AA, PS (PIN salah 3x) dan BL (blokir) yang bisa diganti kartu baru.

Action

- SHD mengganti status kartu menjadi PS.
- Uker mengganti kartu lama dengan kartu baru, dengan EDC menu Card Renewal, atau memblokir kartu yg sdh PS tsb (menjadi BL) di WBS, kemudian merequest kartu baru di WBS, dan mengaktifkan kartu baru di EDC

*Proses ini tidak diketahui uker, karena tidak ada di SOP, sehingga uker meminta bantuan kanpus.

Catatan Meeting:

SYNC request dari ATM ke Host, Jumat 13 Juli 2018

- SYNC merupakan mekanisme standard dr protocol TCP (level Transport OSI layer) untuk membangun koneksi kembali, setelah socket (koneksi level TCP) terputus.
- Hal ini dilakukan OS mesin oleh protokol TCP (connection-oriented).
- TCP three-way handshake

Sebelum ada SYNC request, terjadi (terdapat pola) sbb :

- a. ATM mengirim message ke host. Ini misalnya message transaksi.
- b. TCP ATM tidak mendapat ACK (acknowledgement) dari host.
- c. TCP ATM melakukan retransmit message.
- d. TCP ATM kembali tidak mendapat response dari host.
- e. TCP ATM me-retransmit message sampai 5x, dan tidak mendapatkan ACK dari host.
- f. TCP ATM mengirimkan Restart (RST) koneksi, untuk memutus socket existing.
- g. TCP ATM mengirimkan SYNC, untuk membangun kembali socket/koneksi dari ATM ke host.

- TCP Host kadang juga melakukan retransmit message ke ATM, karena TCP host tidak memperoleh ACK dari ATM.
- Kenapa tidak ada ACK? Suspect-nya: koneksi tidak stabil, atau kualitas network sedang tidak baik. Ini baru kecurigaan, perlu dicek lebih lanjut.
- Dari hasil pengecekan SAT, koneksi antara ATM dan host pada hari itu terpantau baik.
- Dari pantauan ATM dg case SYNC, scr network terjadi dg berbagai koneksi: MPLS, Satelit, dan GPRS/3G/4G.
- Pada case ATM yg sering offline di Jogja, dengan media MPLS sering offline, dg GPRS/3G/4G (dg modem mikrotik), ATM stabil online.

Mengapa MPLS (provider: Telkom) sering offline, tapi GPRS/3G/4G stabil online?

Suspect:

- modem MPLS problem
- kualitas jaringan MPLS dari provider kurang baik

Rencana TL:

- Mengganti modem (modem MPLS dengan modem MPLS lainnya). SAT sudah koordinasi dengan Telkom

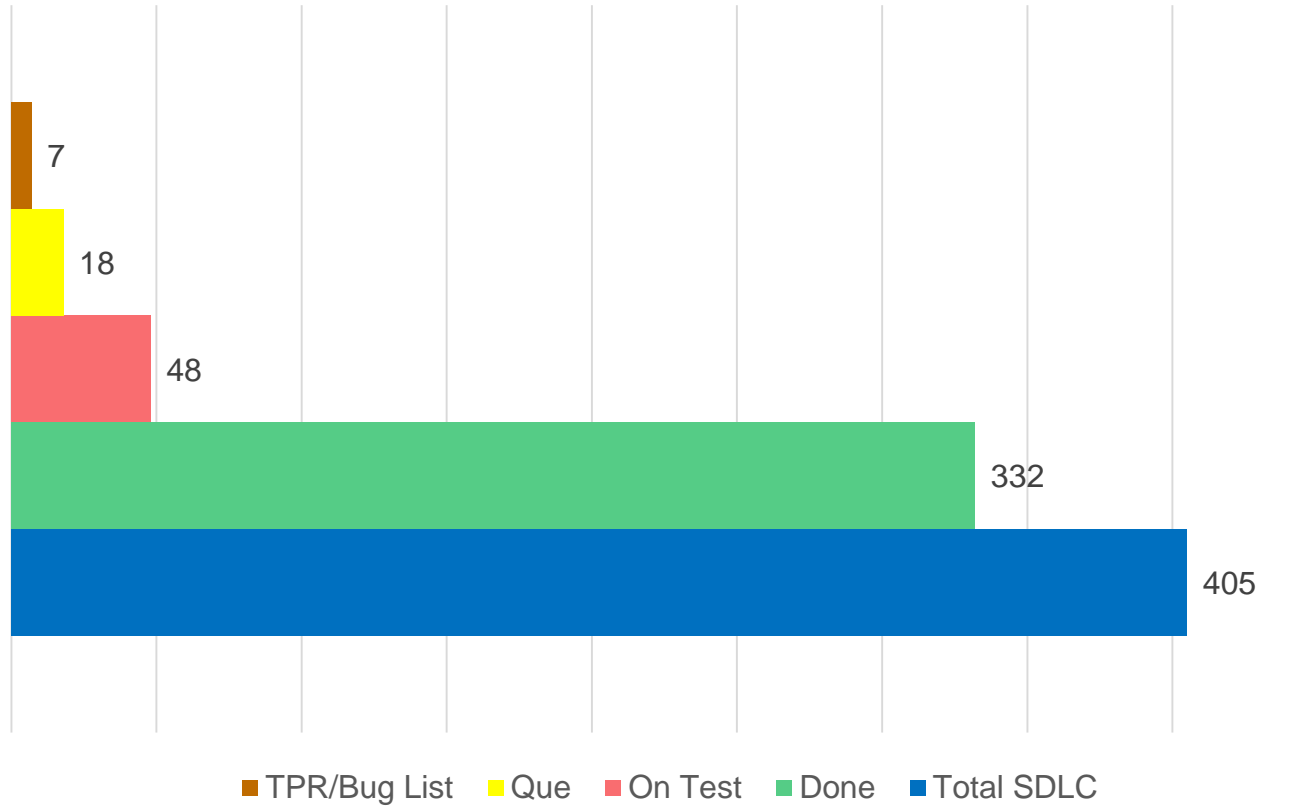
Dari Rencana TL tersebut, 2 kemungkinan yang akan terjadi:

- **ATM menjadi stabil online**
Jika demikian, problem mengerucut pada modem-nya. Sehingga kemungkinan root cause-nya adalah perangkat modem yang kurang baik. Kemungkinan ini didukung oleh beberapa case di ATM lain, sesuai info dari vendor, dmn ATM mjd stabil online setelah ganti modem.
- **ATM tetap sering offline**
Jika demikian, problemnya mengerucut pada kualitas MPLS yang disediakan provider. Sehingga kemungkinan root cause-nya adalah kualitas jaringan, dan perlu di-TL bersama network provider. Keduanya terkait kualitas/kestabilan jaringan.



Thank You

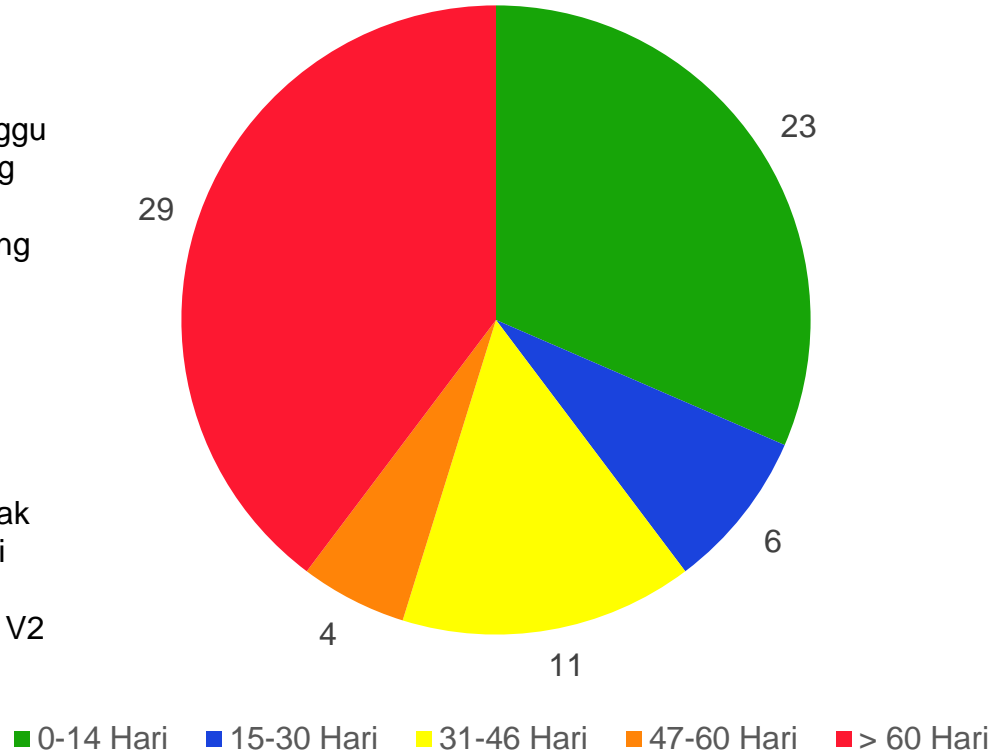
Status Progres UAT Posisi W27 2018



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)

Implementation Problem Report

