



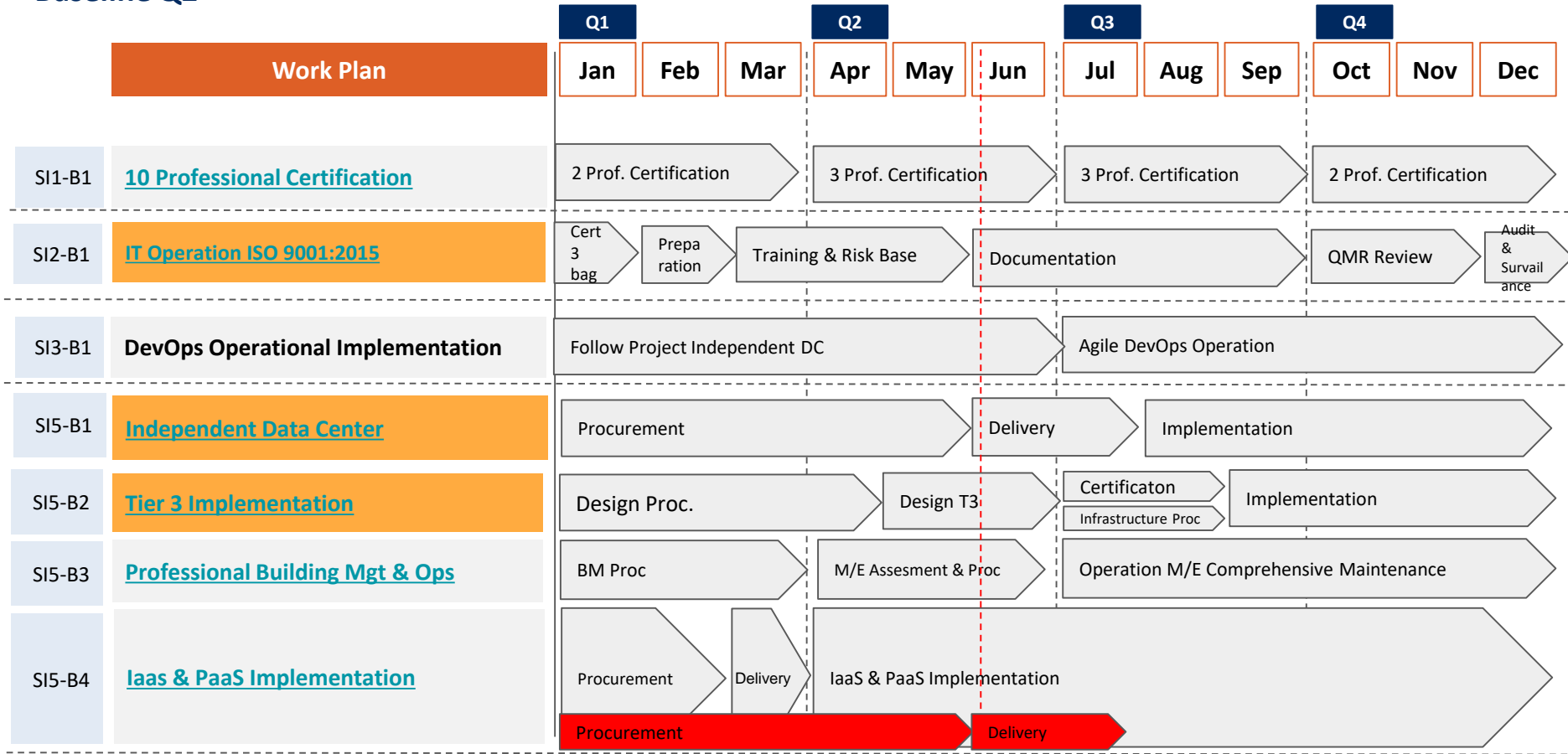
Weekly Report 2018

Divisi Operasional TI
4 Juni 2018 (Week 23)

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (1/2)

Baseline Q2

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya

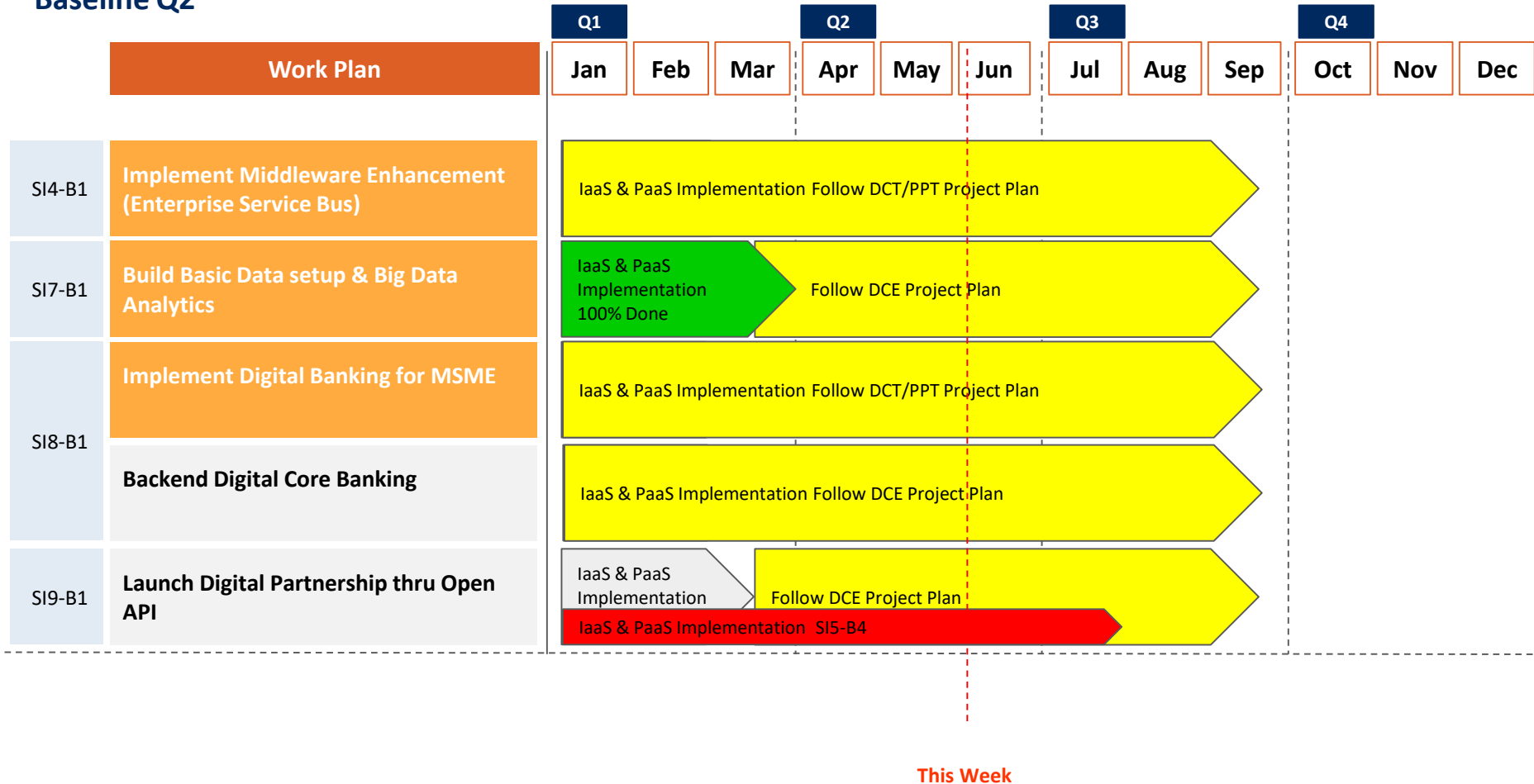


This Week

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (2/2)

Baseline Q2

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya



Select a project ▾



IT OPT ▾

+ Work package

Filter 1



ID	SUBJECT	LAST PROGRESS(%)	PROGRESS (%)	TARGET W - 22	ASSIGNEE	UPDATED ON	REMARK	+
288	> Professional Certification	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 69%	<div><div></div></div> 43%	otty Andesita	1 Juni 2018 14:56	6 orang lulus sertifikasi, Training Sertifikasi An. Noviana Pramitasari Done 5 Mei 2018	
298	> PROJECT ISO 9001:2015	<div><div></div></div> 50%	<div><div></div></div> 50%	<div><div></div></div> 50%	otty Andesita	1 Juni 2018 14:10	Identify List of document done, Finalisasi BPO Bagian	
24	> SI.5.1. Independent Data Center	<div><div></div></div> 50%	<div><div></div></div> 50%	<div><div></div></div> 54%	Basrizal	1 Juni 2018 08:48	Hasil penilaian teknis disubmit ke PBJ Senin 21/5/2018	
294	> SI.5.2 Tier 3 Data Center Implement	<div><div></div></div> 38%	<div><div></div></div> 41%	<div><div></div></div> 41%	Ajutorius Pinem	1 Juni 2018 16:36	Pembuatan mop untuk testing perangkat ME, finalisasi kapasitas daya data center lantai 3 dan 4. Pengujian ME pending menjadi minggu ini.	
363	> SI.5.3. Professional Building Mgt & C	<div><div></div></div> 48%	<div><div></div></div> 49%	<div><div></div></div> 54%	Romi Nur Ismanto	1 Juni 2018 10:11	Pembuatan TOR Building Management 10 %	
115	> SI.5.4. IaaS & PaaS Implementation	<div><div></div></div> 48%	<div><div></div></div> 48%	<div><div></div></div> 100%	Basrizal	1 Juni 2018 10:55	On process SPK di PBJ	
702	> Data Center 4th Floor Activation	<div><div></div></div> 30%	<div><div></div></div> 32%	<div><div></div></div> 41%	Mochamad Khilmi	1 Juni 2018 10:49	Pembuatan TOR basic infrastructure oleh Lapi done. Complete TOR menunggu design tier 3	

(1 - 52/52)

Per page: 20 100



Kesiapan dan Dukungan Divisi OPT Menghadapi Musim Libur Lebaran 2018



Kesiapan dan Dukungan Divisi OPT Menghadapi Musim Libur Lebaran 2018

Langkah Antisipasi	Aplikasi	Tanggal	Taspen/Asabri	AFT & AGF	SPAN	Mass Debet
			<ul style="list-style-type: none"> - Gaji (1 Juni 2018) - Gaji ke-13 (4 Juni 2018) 	1 Juni 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Gaji PNS, POLRI, dan TNI (4 Juni 2018) - THR PNS, POLRI, dan TNI (4-8 Juni 2018) 	4 Juni 2018
			Brinets, Portal SSO,BRIPENS/ASABRI, Gen 2	Brinets	Brinets, Scheduler SPAN	Brinets, Scheduller Mass Debet, Portal SSO, Web Massdebet V4
			Memastikan: <ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan dana • Ketersediaan file dari pihak TASPEN/ASABRI • File telah diproses validasi dan splitting • File transaksi telah tergenerate dan terupload ke Brinets • Job TPNMAINC / ASBMAINC berjalan lancar sesaat setelah EOD Brinets selesai 	Memastikan: <ul style="list-style-type: none"> • Job AFT_ONLINE dan AGF_ONLINE berjalan lancar sesaat setelah EOD Brinets selesai 	Memastikan: <ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan dana • File transaksi telah tergenerate dan terupload ke Brinets • Job MCRMAINC berjalan lancar sesaat setelah EOD Brinets selesai 	Memastikan: <ul style="list-style-type: none"> • Performance web untuk mendukung proses upload unit kerja • File transaksi telah tergenerate dan terupload ke Brinets • Job MDBMAINC berjalan lancar sesaat setelah EOD Brinets selesai

Kesiapan dan Dukungan Divisi OPT Menghadapi Musim Libur Lebaran 2018

	DO Pertamina	Layanan Terbatas	Layanan Terbatas	Layanan Weekend Banking
Tanggal	11-20 Juni 2018	SKNBRI, BIRTGS, BI-SSSS, dan BI-ETP (19-20 Juni 2018)	11-20 Juni 2018 (TBC) - 246 Cabang - 19 KCP - 8 KK - 6 BRI Unit	11-20 Juni 2018
Aplikasi	Brinets, Portal SSO, CMS	Kliring RTGS	Brinets, Web Ebank, BDS, Portal SSO, Echannel	Brinets, Web Ebank, BDS, Portal SSO, Echannel
Langkah Antisipasi	Memastikan: • Ketersediaan service Host Brinets, Web Ebank, EChannel dan CMS	Memastikan: • Ketersediaan service aplikasi RTGS dan KLIRING	Memastikan: • Ketersediaan service Host Brinets, Web Ebank, EChannel dan CMS	Memastikan: • Ketersediaan service Host Brinets, Web Ebank, dan Echannel

Kesiapan dan Dukungan Divisi OPT Menghadapi Musim Libur Lebaran 2018

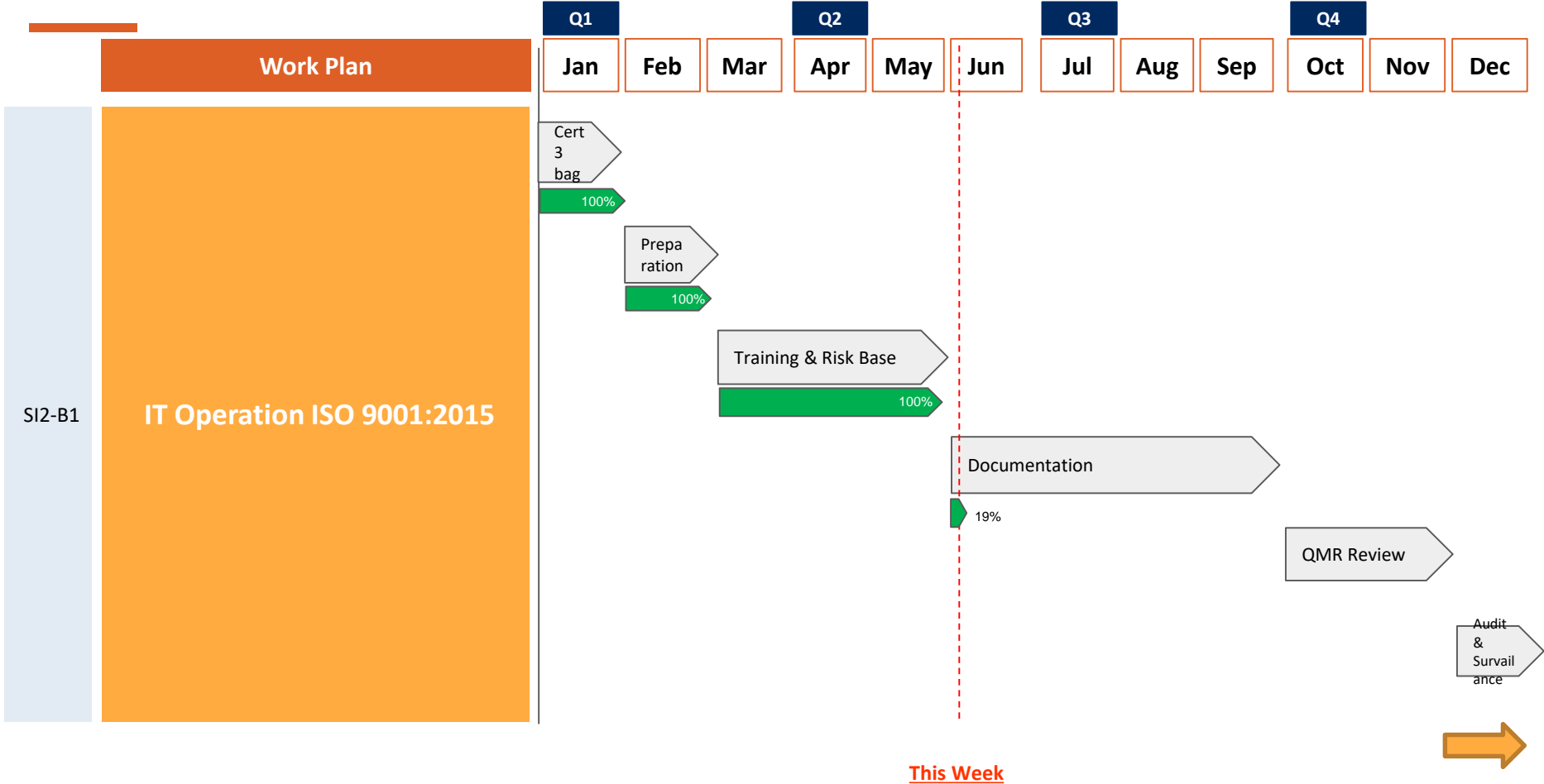
Tanggal	Gaji via CMS	Posko Mudik Lebaran 2018	Layanan Agen Brilink
	Semen Tonasa, ISS, dll (Terjadwal)	Semen Tonasa, ISS, dll (Terjadwal)	Setiap Hari
	Brinets, Scheduller CMS	Brinets, Scheduller CMS	Brinets, EDC Brilink, Brilink Mobile, Web Keagenan
Langkah Antisipasi	Memastikan: <ul style="list-style-type: none"> Semua proses scheduller Payroll berjalan lancar 	Memastikan: <ul style="list-style-type: none"> Semua proses scheduller Payroll berjalan lancar 	Memastikan: <ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan service Host Echannel



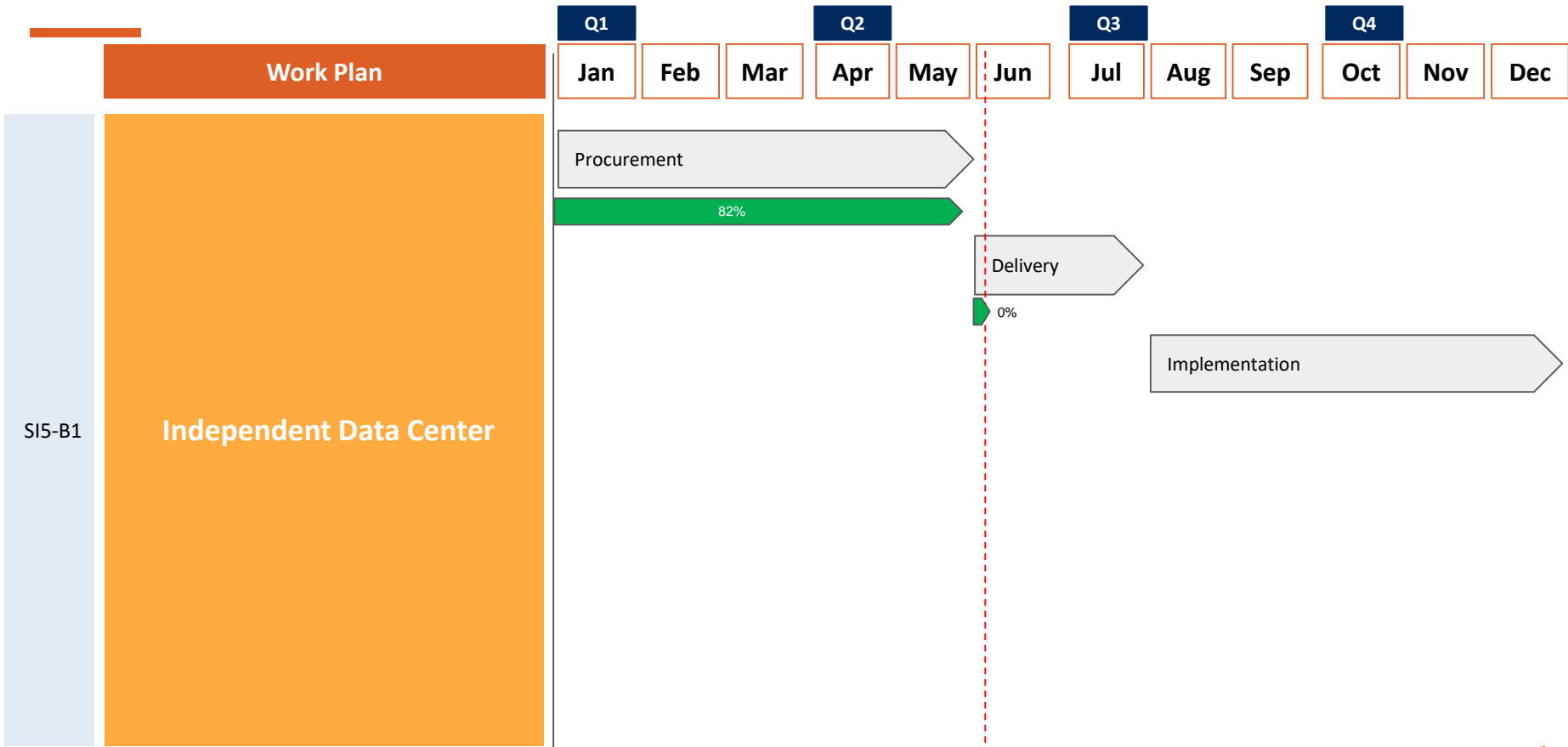


1. Masterpieces

Masterpiece Timeline IT Operation ISO 9001:2015



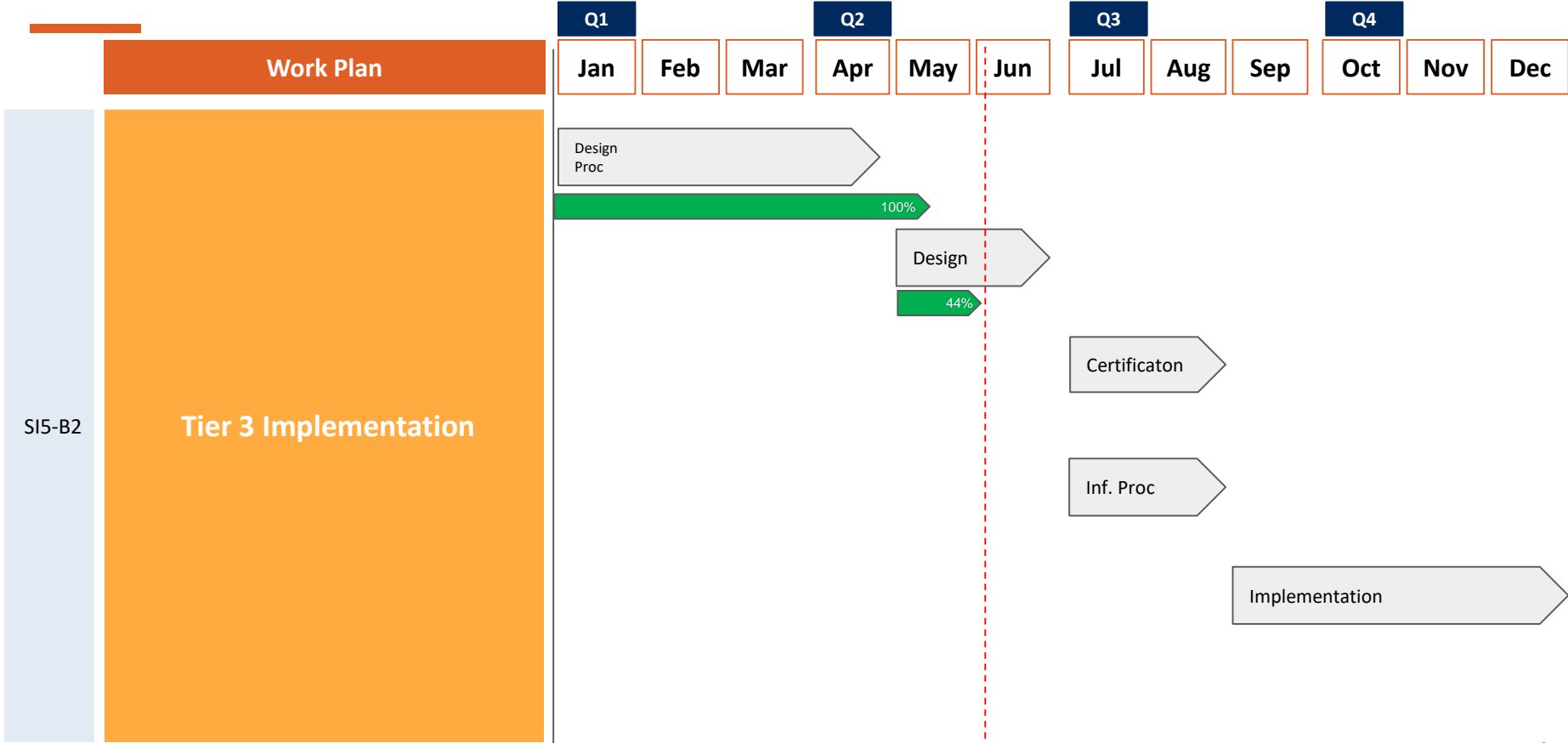
Masterpiece Timeline Independent Data Center



This Week



Masterpiece Timeline Tier 3 Implementation



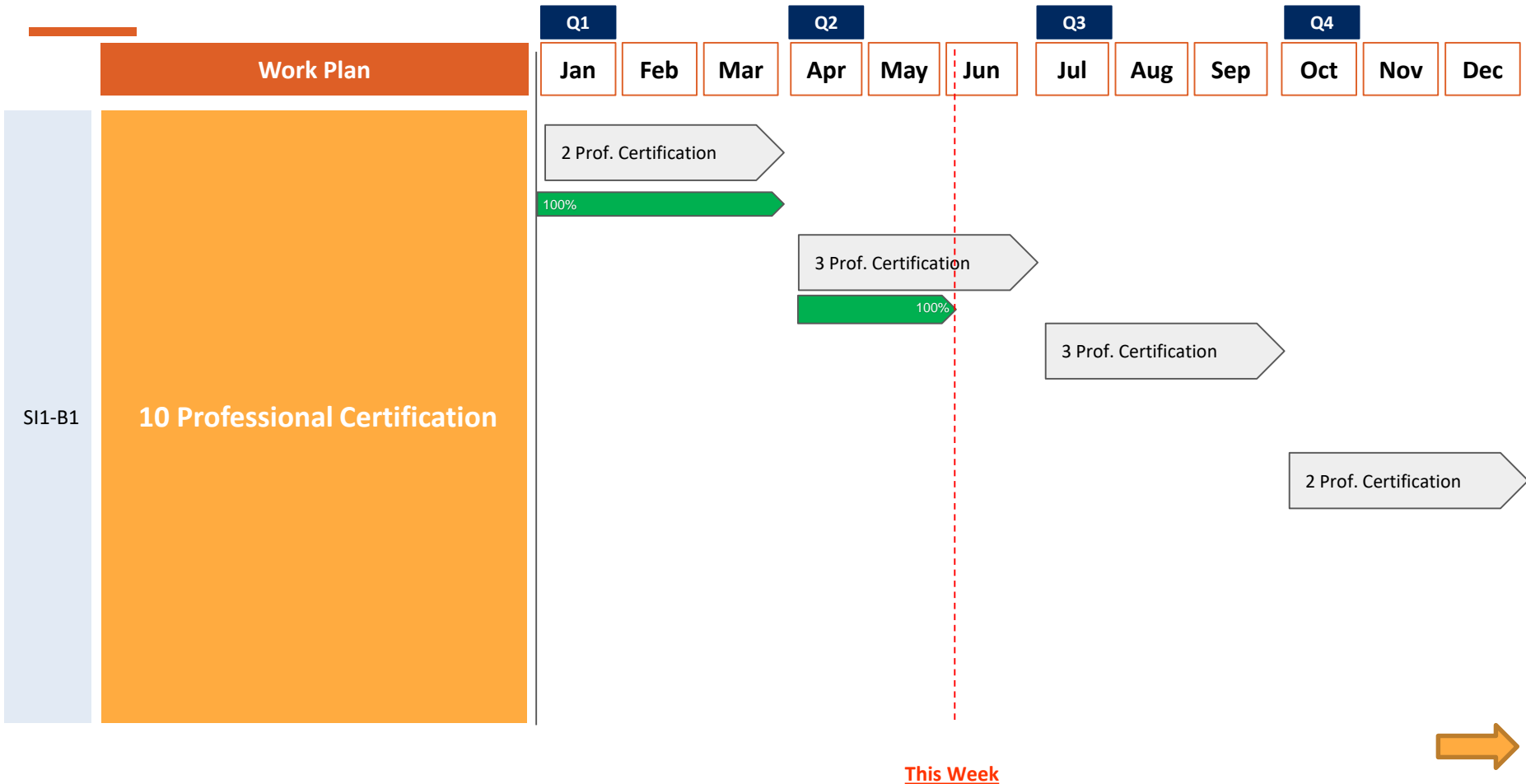
This Week



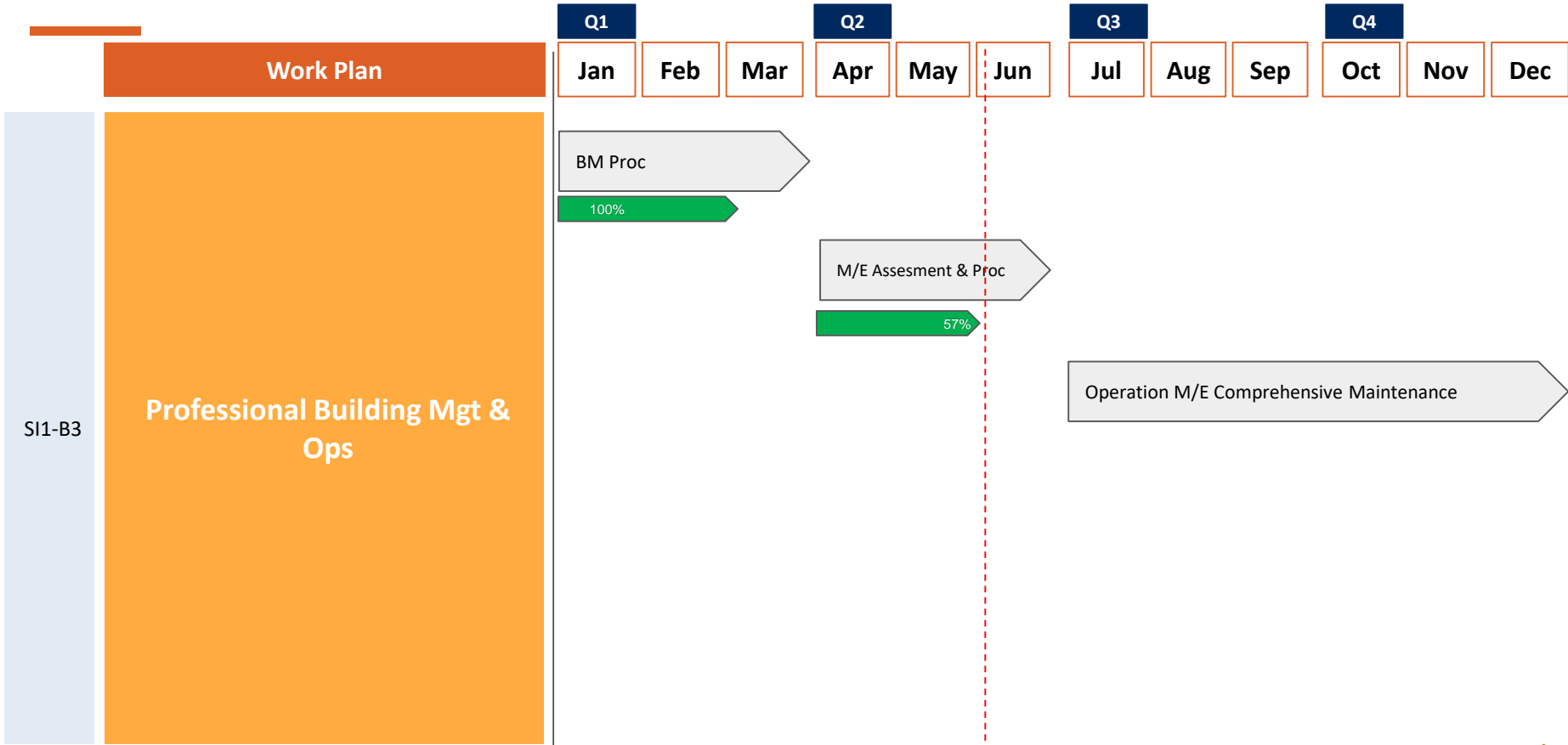


2. Strategic Initiatives

Strategic Initiatives 10 Professional Certification



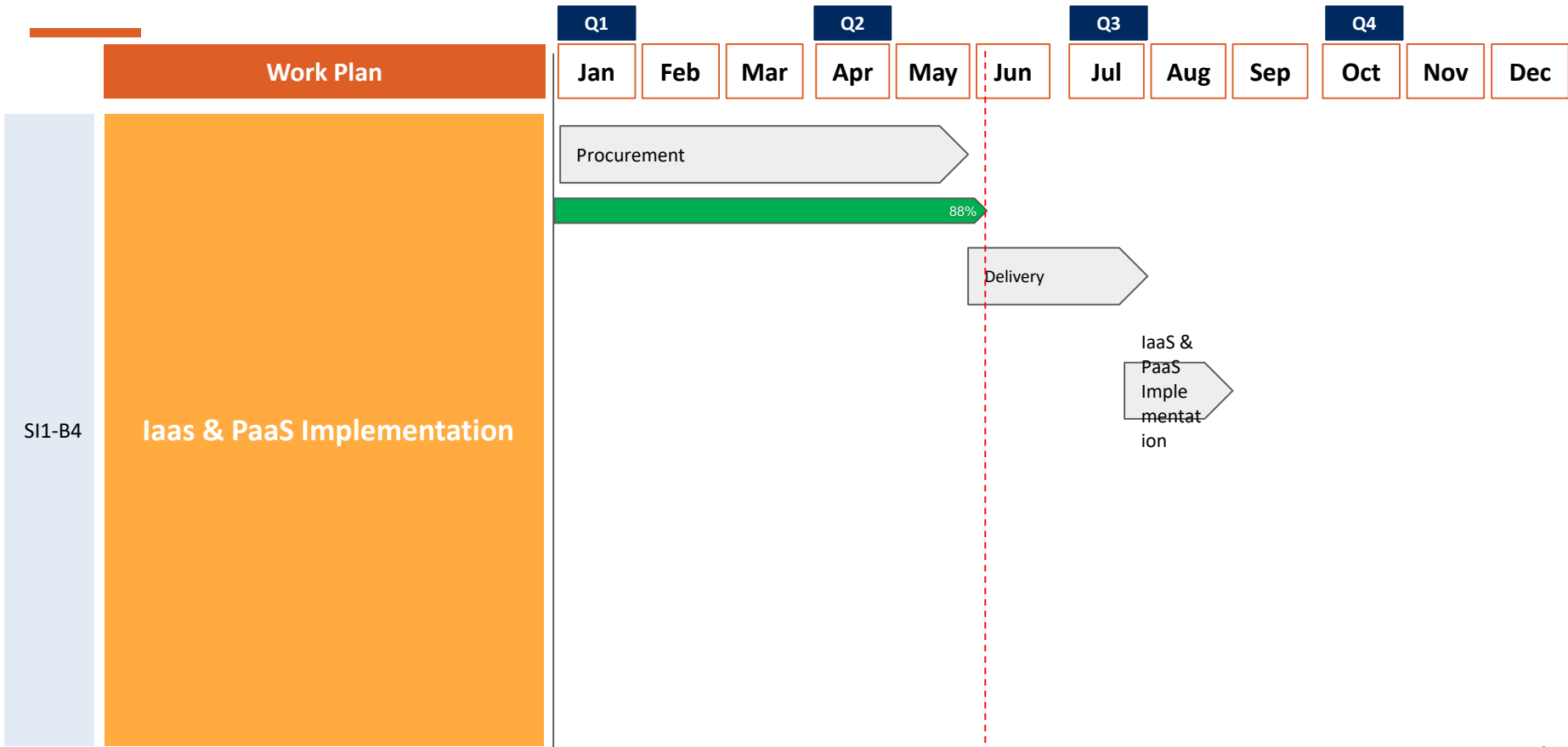
Strategic Initiatives Professional Building Management & Ops



This Week



Strategic Initiatives IaaS & PaaS Implementation



This Week

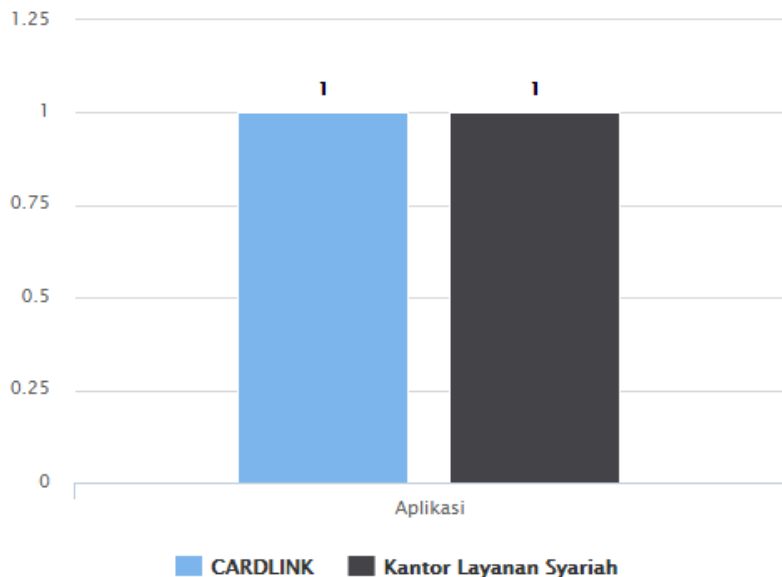


Top 10 Incident Report & Complain Handling

Top Ten Insiden

Top Ten Insiden Report

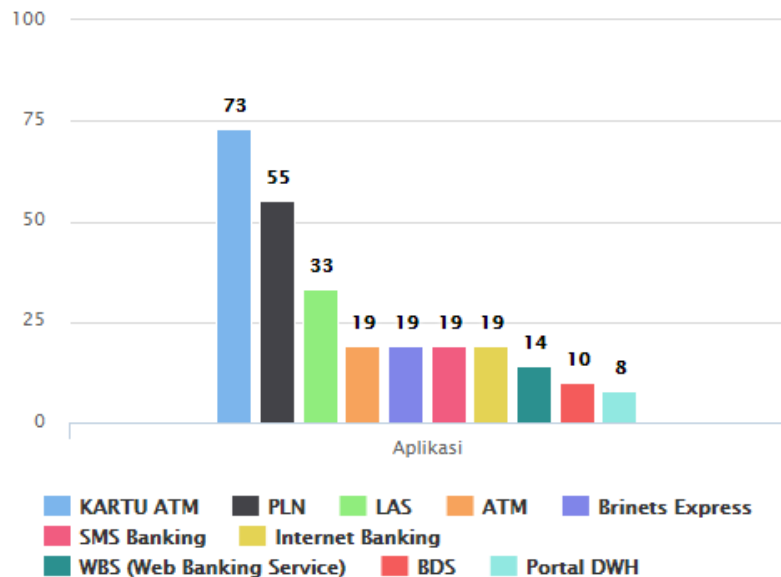
26 May 2018 sampai 01 Jun 2018



Top Ten Complain Handling

Top Ten Complain Handling

26 May 2018 sampai 01 Jun 2018

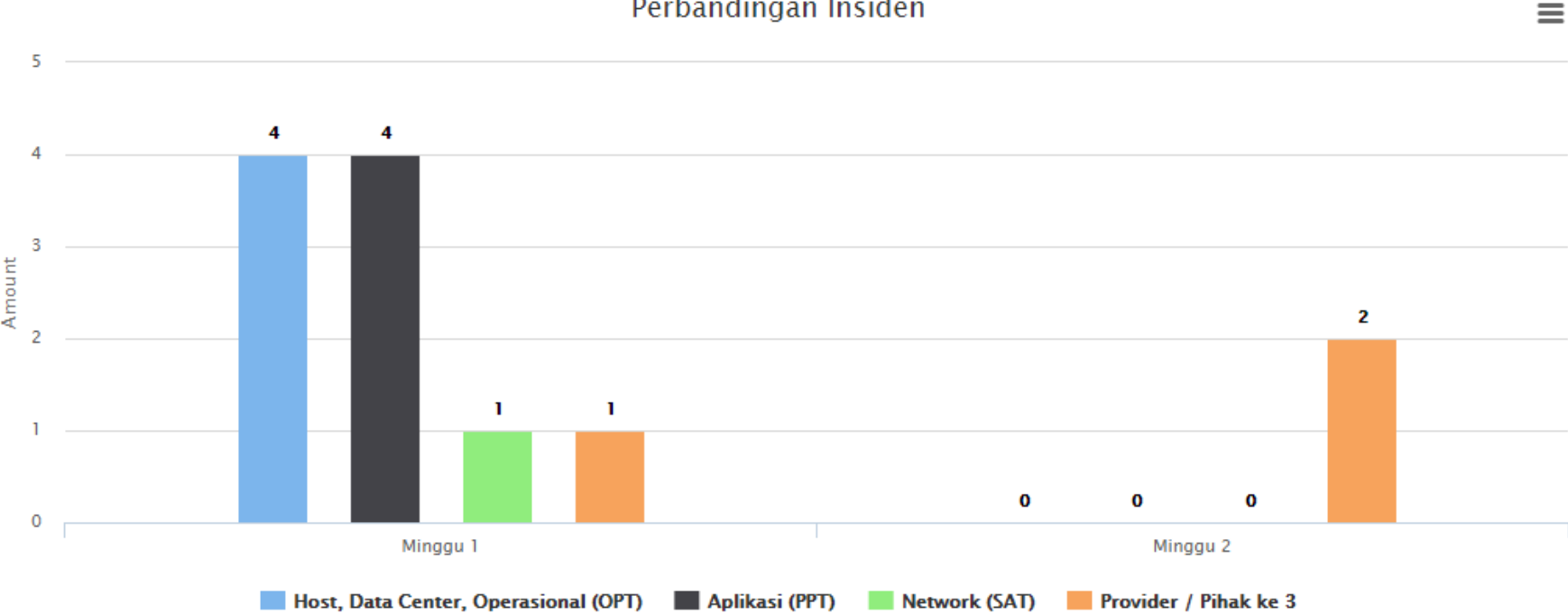


Incident Report Week 21 vs Week 22

Minggu Lalu Insiden : 10 Insiden

Minggu Ini Insiden : 2 Insiden

Perbandingan Insiden



Top 3 Incident Report



Analisa Top 3 Incident Report

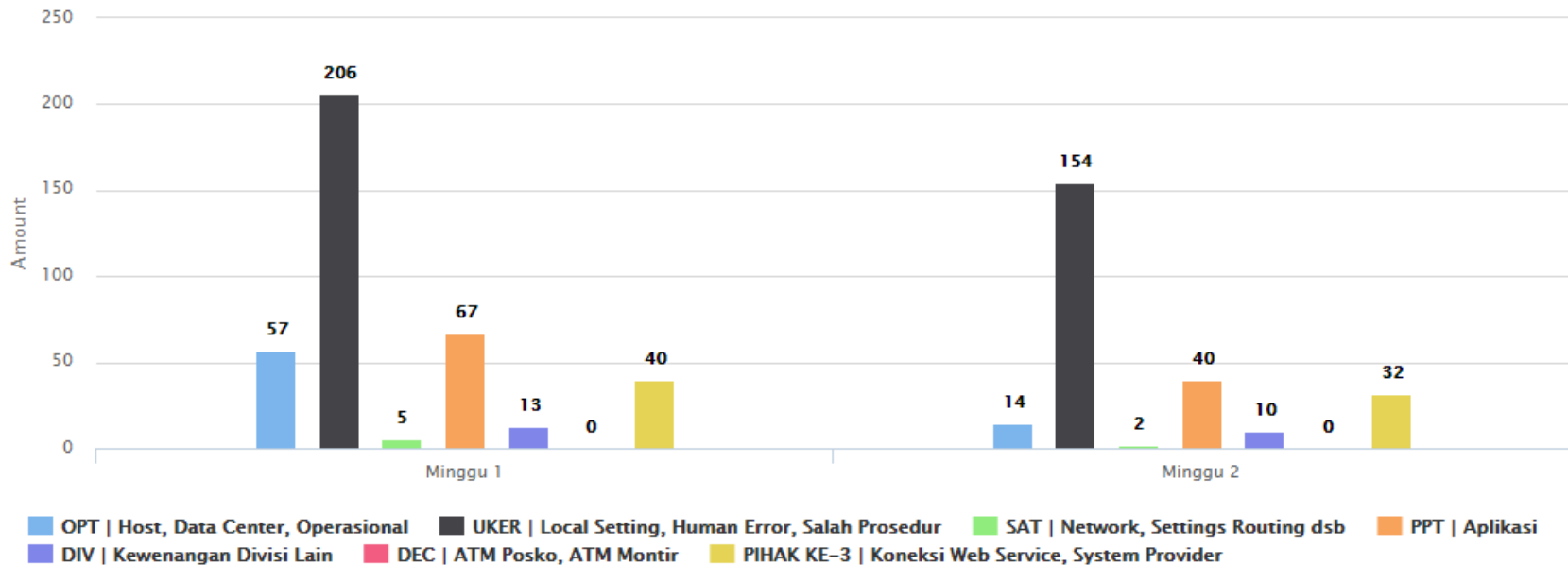
No	Jenis	Problem	Group	Action	Root Cause
1	Cardlink	Terdapat salah action dalam EOD cardlink	Pihak ke-3	Proses dalam EOD yang terlewat dilakukan di EOD hari berikutnya, sehingga tidak terprosesnya kartu kredit JCB. Dampak dari tidak terprosesnya kartu kredit JCB adalah proses pembayaran fee untuk merchant tertunda di hari berikutnya	Operator yang bertugas salah melakukan action dalam proses EOD cardlink
2	Kantor layanan Syariah	Aplikasi KLS tidak dapat digunakan	Pihak ke-3	Dilakukan restart Server	Server KLS Hang penyebab hang belum diketahui

Complain Handling Week 21 vs Week 22

Minggu Lalu Complain : 388 Complain

Minggu Ini Complain : 252 Complain

Perbandingan Komplain



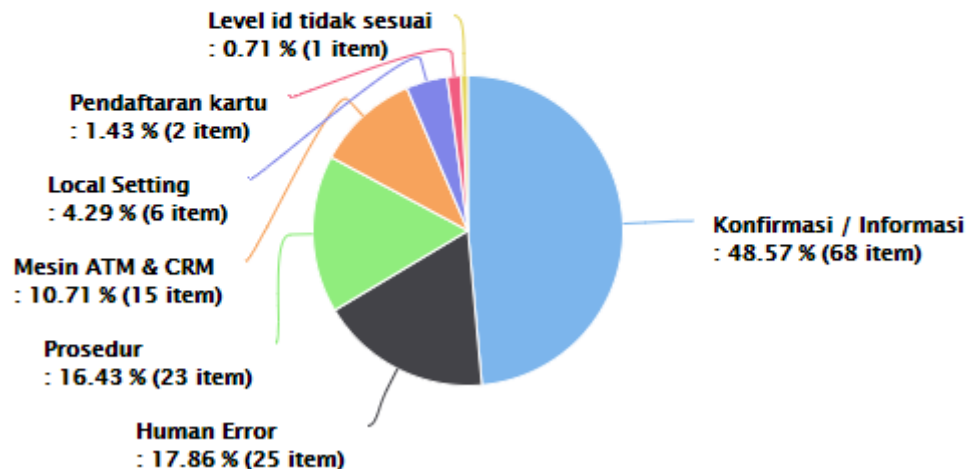
Analisa Top 3 Complain Handling

No	Aplikasi	Jumlah Ticket	Jenis Problem	Kategori	Action	Root Cause
1	Kartu ATM	73	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 perbaikan program, saat ini divisi PPT sedang melakukan	Terdapat job perintah untuk merubah status menjadi CL dari BRINETS ke CAM, sedangkan rekening masih aktif
2	PLN	55	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 nomr token yang dikirim dari pihak ke-3 lama
3	LAS	33	Pengajuan kredit tidak muncul di pemutus	Aplikasi	Divisi ADK telah mengirimkan IPR terkait problem ini ke Divisi PPT	Terdapat bug aplikasi terkait dengan alur putusan kredit
			kredit prakarsa kanwil tidak bisa pindah AO	Uker	Divisi OPT menginformasikan uker cara memindahkan prakarsa kredit	User AO pemrakarsa kredit sudah tidak aktif sehingga tidak bisa dilakukan pelimpahan

Complain Handling Kategori Uker

Report Handling by Uker

26 May 2018 sampai 01 Jun 2018

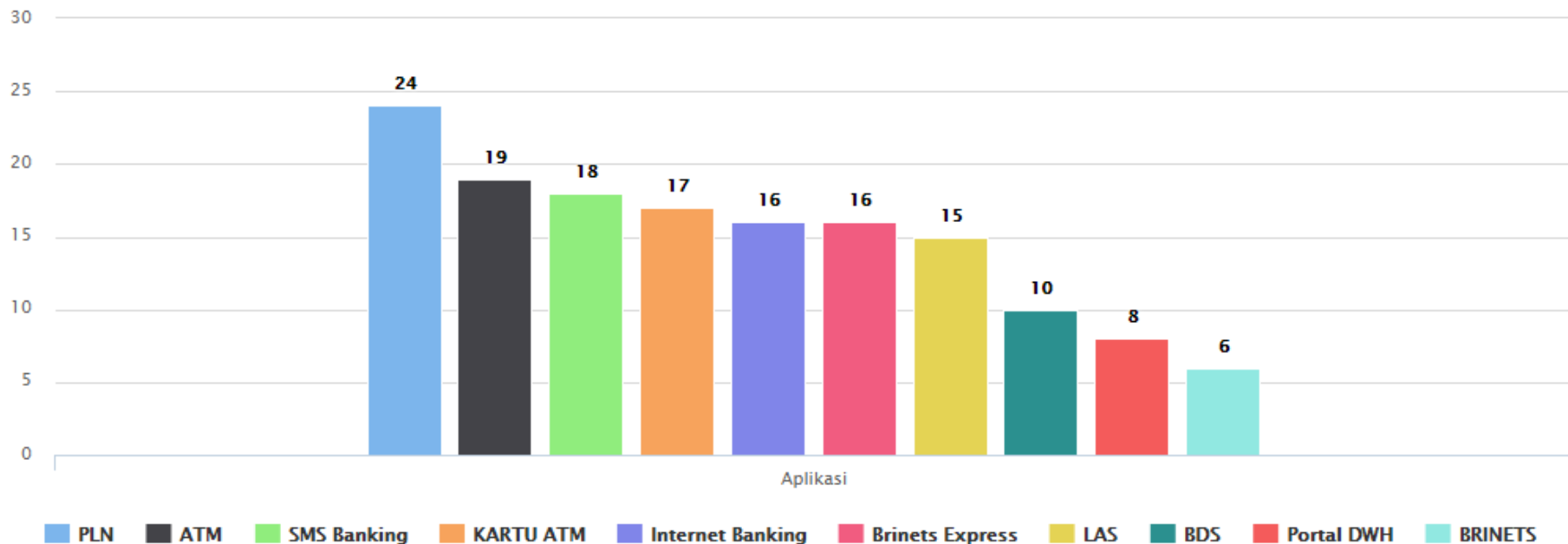


Complain Handling Kategori Uker (2)

Top Ten Complain Handling Kategori Uker

Top Ten Complain Handling Kategori Uker

26 May 2018 sampai 01 Jun 2018



Complain Handling Kategori Uker (3)

Analisa Complain Unit Kerja

No	Kategori	Aplikasi	Isu	Fact	Solusi
1	Human Error	Mass Debet	Pembatalan Mass Debet	Unit kerja salah input diaplikasi mass debet	Dilakukan perubahan status dari approve menjadi kembali ke maker
2	Local Setting	BDS	Unit kerja tidak bisa mencetak All User Acceptence report	Unit kerja tidak bisa mencetak All User Acceptence report	Dilakukan setting lokal di PC
3	Prosedur	LAS	Pemindahan pemrakarsa kredit	Unit kerja ingin melakukan pemindahan pemrakarsa kredit tetapi user AO yang bersangkutan telah non aktif	"Diinfokan ke unit kerja untuk melakukan pemindahan melalui user ADK atau melalui user admin LAS cabang "

Complain Handling Kategori Uker (3)

Masalah UKO Konfirm/Inform ^

#	Aplikasi	Jumlah
1	PLN	13
2	SMS Banking	12
3	Internet Banking	9
4	SMS/Email Notifikasi	6
5	Portal DWH	5

Masalah UKO Prosedur ^

#	Aplikasi	Jumlah
1	Brinets Express	9
2	Internet Banking	3
3	LAS	3
4	KARTU ATM	2
5	Portal SSO	2

Masalah UKO Human Error ^

#	Aplikasi	Jumlah
1	LAS	8
2	SMS Banking	5
3	KARTU ATM	4
4	Brijamin	3
5	BRI MASS DEBET	2

Jumlah Transaksi/Volume Event BRI Menjelang Lebaran



NIKE WAREHOUSE SALE
UP TO **70%** Additional **+10%** with BRI Cards

Jakarta Convention Center | May 30th - June 3rd, 2018

GET VOUCHER Rp250.000*
REDUKE BRI POINT
INSTALLMENT 0% until 12 months

TRADE-IN*
DebitBRI KARTU BRI

Event	Jumlah Trx	SV	Jumlah Trx	SV	Jumlah Trx	SV	Jumlah Trx	SV
30-May-18	1,171	1,313,870,181	384	311,175,566	31	1,381,004	1,586	1,626,426,751
31-May-18	987	956,141,310	591	421,381,546	128	7,475,001	1,706	1,384,997,857
1-Jun-18	2,013	1,673,213,787	755	55,186	1	70,000	2,769	1,673,338,973
2-Jun-18	1,926	1,366,590,225	661	506,066,200	49	1,753,000	2,636	1,874,409,425



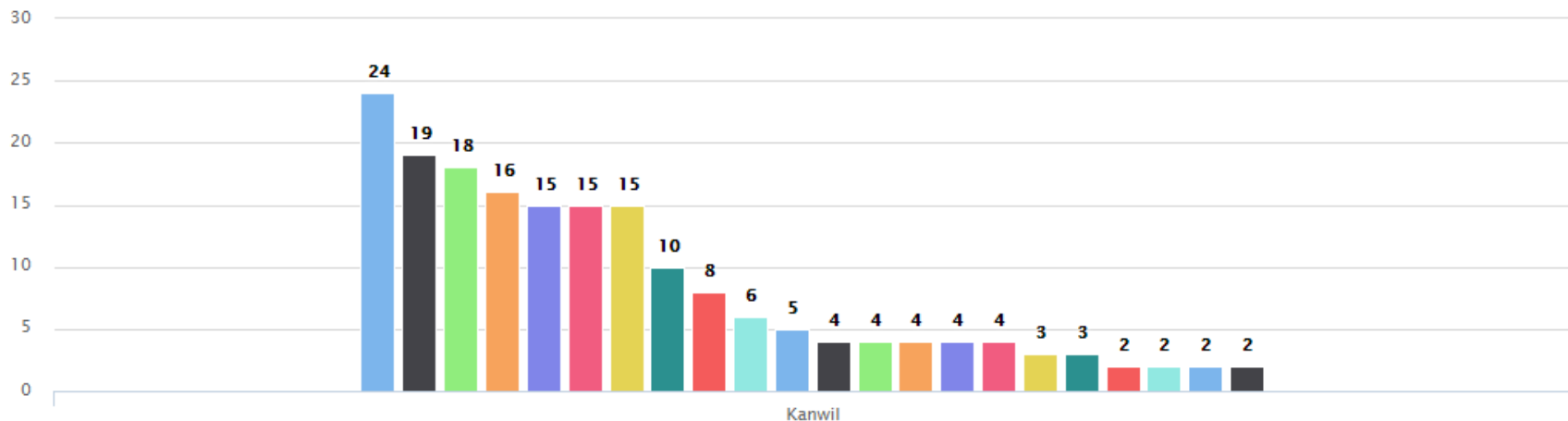
Thank You

Complain Handling Kategori Uker (5)

Top 22 Complain Handling by Aplikasi

Complain Handling by Aplikasi

26 May 2018 sampai 01 Jun 2018



PLN ATM SMS Banking KARTU ATM Internet Banking LAS Brinets Express BDS Portal DWH
 SMS/Email Notifikasi BRI MASS DEBET Brinets Web Brijamin BRINETS CRM KARTU PETUGAS
 WBS (Web Banking Service) E-Budgeting Portal SSO AJKO BRISTACK Autopayment

Jumlah Transaksi/Volume Event BRI Menjelang Lebaran



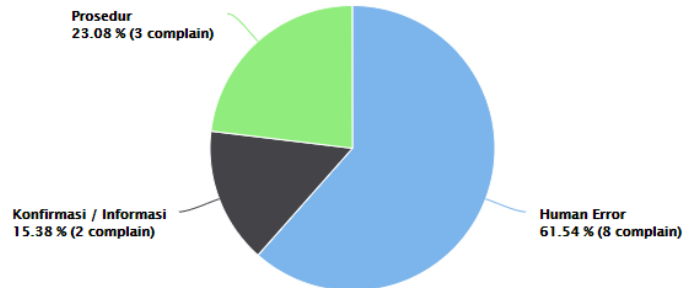
Tanggal	CC On Us	Off Us	Debit	Brizzi	Total
30 Mei 2018	482,743,279	621,885,601	291,260,022	1,367,003	1,397,255,905
31 Mei 2018	364,499,548	465,005,500	367,518,544	7,475,001	1,204,498,593
1 Juni 2018	695,673,764	812,655,000	551,861,406	0	2,060,190,170
2 Juni 2018	516,410,221	752,958,001	430,817,201	1,823,001	1,702,008,424

Complain Handling Kategori Uker (4)

Masalah UKO LAS

Complain Handling by Aplikasi LAS

26 May 2018 sampai 01 Jun 2018



Highcharts.com

Top 22 Complain Handling

#	Aplikasi	Total	Uker
1	PLN	24	24
2	ATM	19	19
3	SMS Banking	18	18
4	KARTU ATM	16	16
5	Internet Banking	15	15
6	LAS	15	15
7	Brinets Express	15	15
8	BDS	10	10
9	Portal DWH	8	8
10	SMS/Email Notifikasi	6	6
11	BRI MASS DEBET	5	5
12	Brinets Web	4	4

13	Brijamin	4	4
14	BRINETS	4	4
15	CRM	4	4
16	KARTU PETUGAS	4	4
17	WBS (Web Banking Service)	3	3
18	E-Budgeting	3	3
19	Portal SSO	2	2
20	AJKO	2	2
21	BRISTACK	2	2
22	Autopayment	2	2