

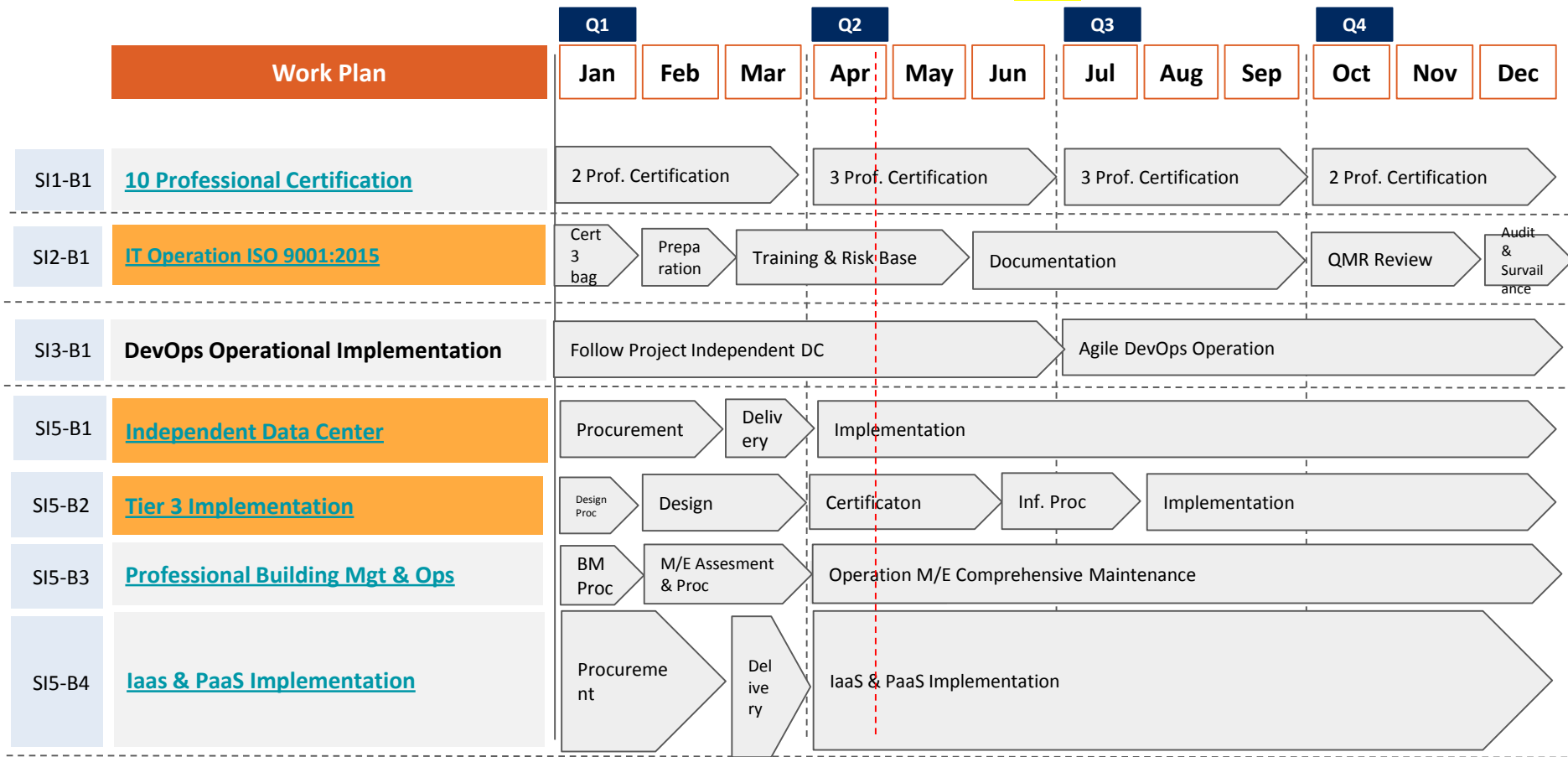


Weekly Report 2018

Divisi Operasional TI
26 April 2018

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (1/2)

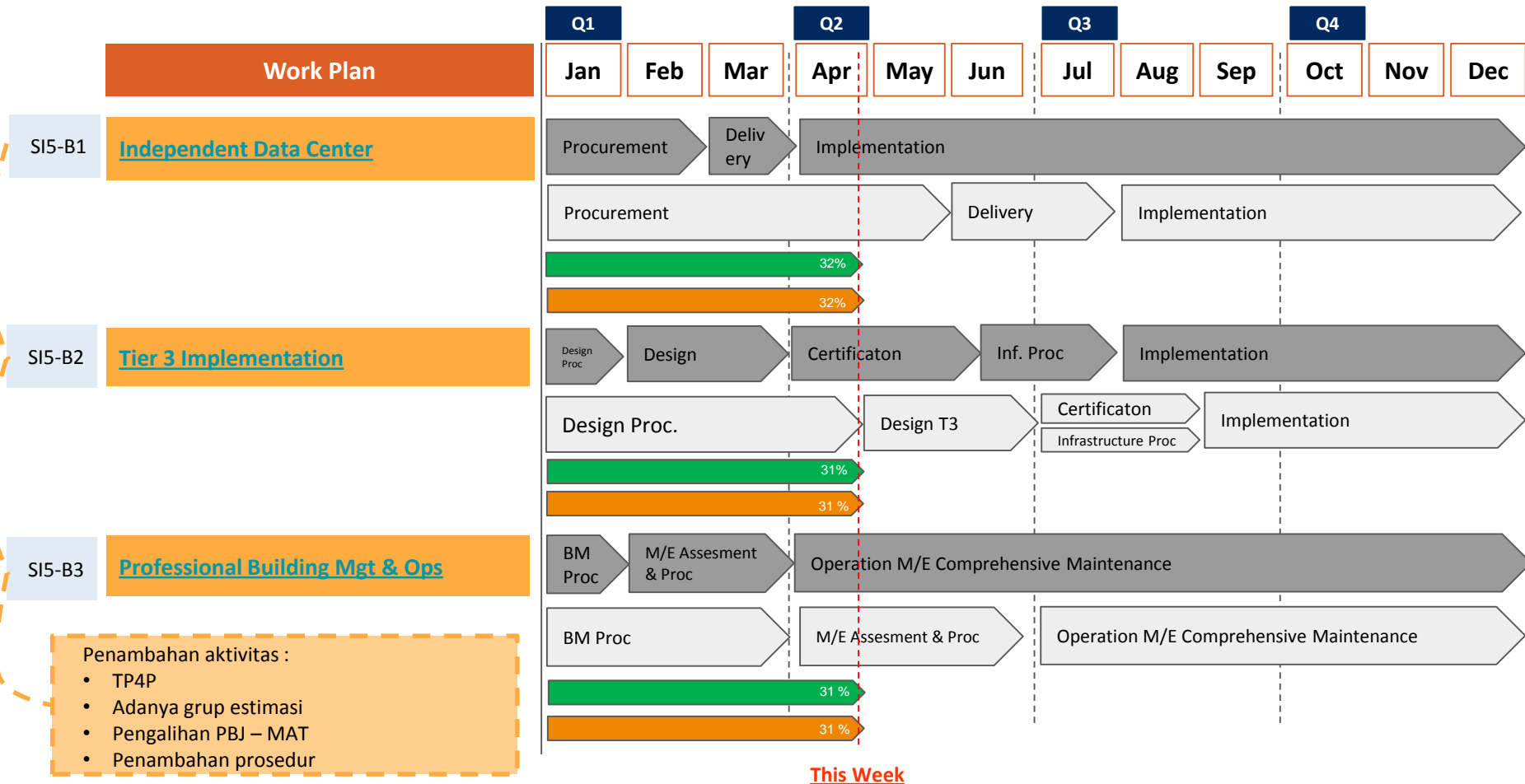
Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya



This Week

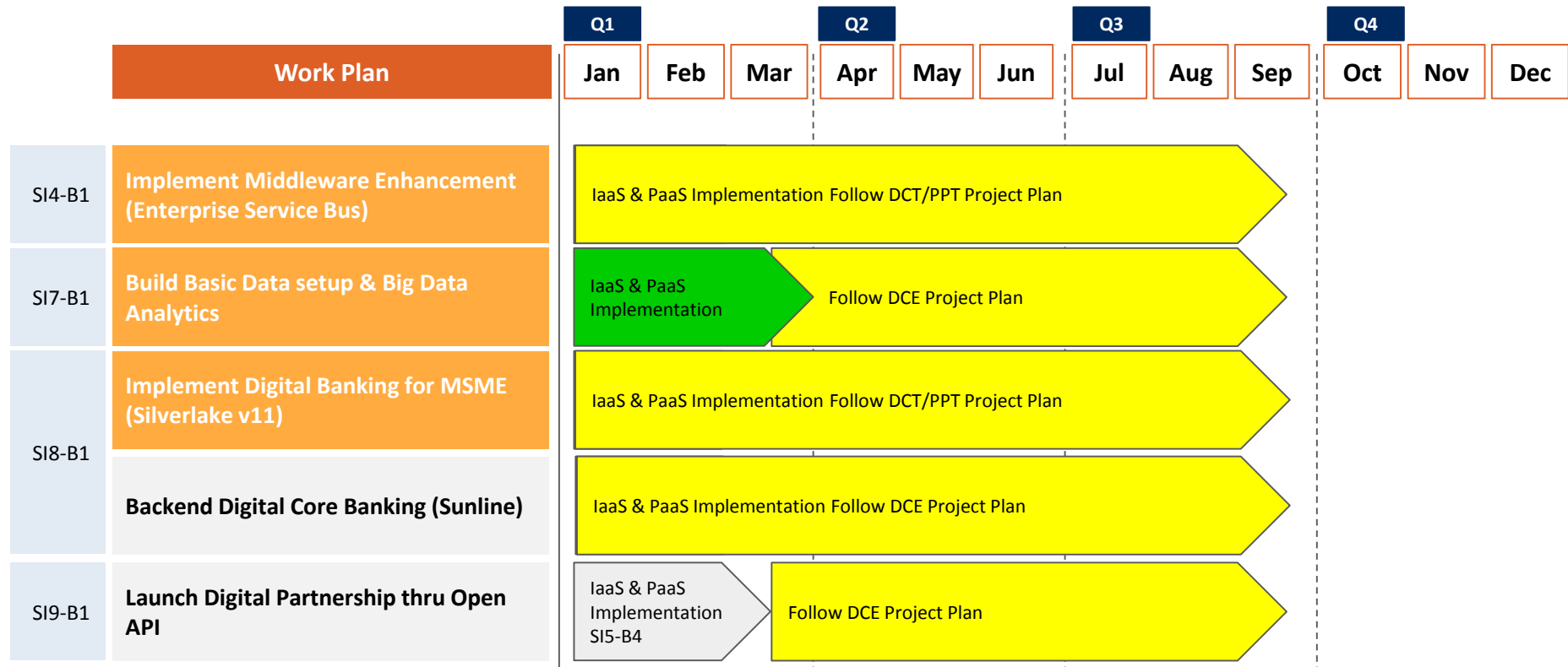
Overview Timeline Divisi OPT 2018 (2/3)

Timeline Lama
 Timeline Baru
 Target
 Realisasi



Overview Timeline Divisi OPT 2018 (3/3)

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya



Select a project ▾



IT OPT ▾

+ Work package

Filter 1



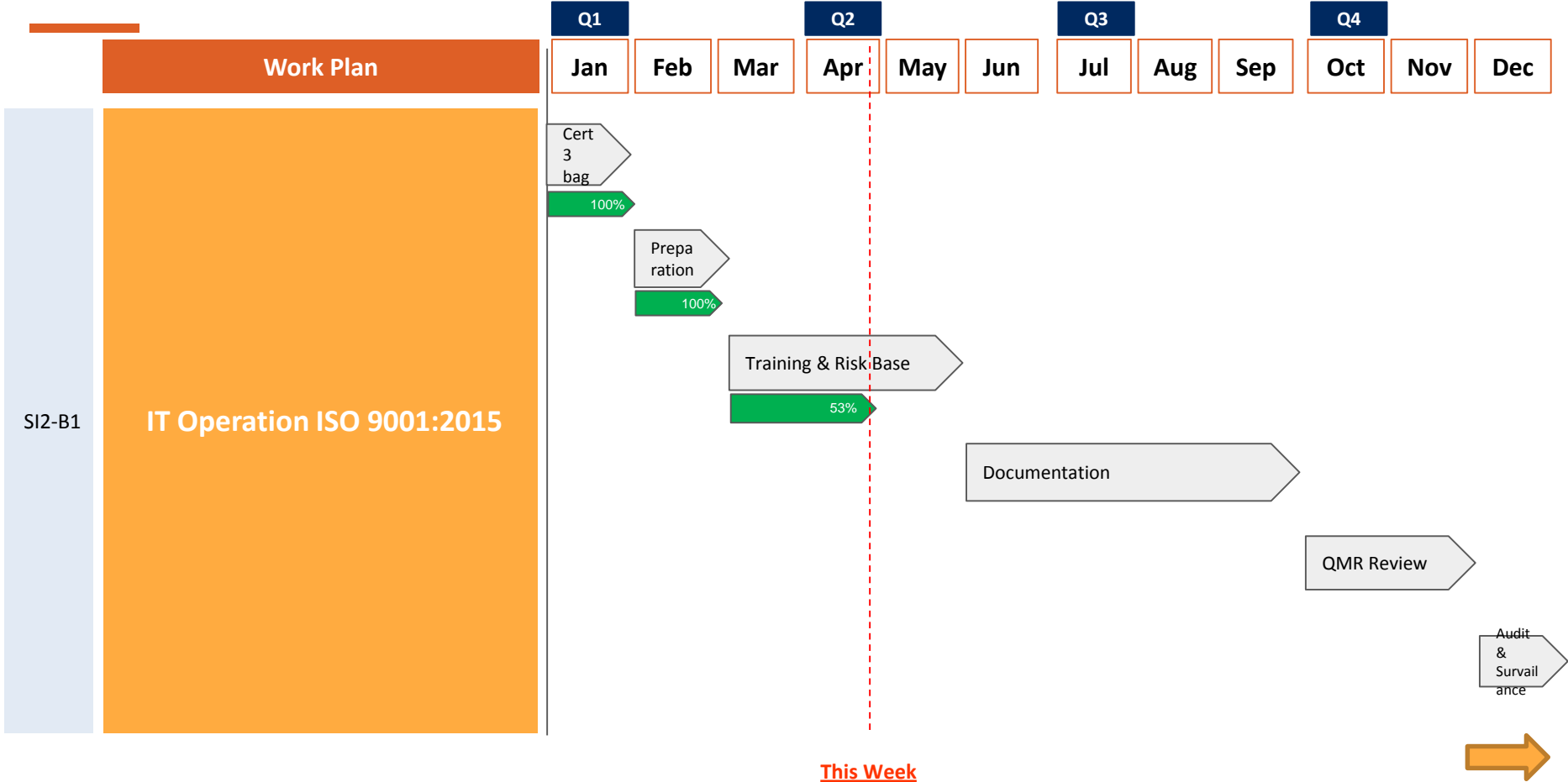
| ID | SUBJECT | LAST PROGRESS(%) | PROGRESS (%) | TARGET | ASSIGNEE | UPDATED ON | REMARK | + |
|-----|---|----------------------------|----------------------------|--------|------------------|-------------------|---|---|
| 288 | > Professional Certification | <div><div></div></div> 37% | <div><div></div></div> 37% | 37% | otty Andesita | 06 Apr 2018 14:56 | 6 orang lulus sertifikasi | |
| 298 | > PROJECT ISO 9001:2015 | <div><div></div></div> 39% | <div><div></div></div> 39% | 37% | otty Andesita | 16 Mar 2018 14:10 | Gap analysis done, start identify list of document | |
| 24 | > SI.5.1. Independent Data Center | <div><div></div></div> 30% | <div><div></div></div> 32% | 32% | Basrizal | 06 Apr 2018 08:48 | masih dlm proses penilaian teknis | |
| 294 | > SI.5.2 Tier 3 Data Center Implement | <div><div></div></div> 29% | <div><div></div></div> 31% | 31% | Ajutorius Pinem | 16 Mar 2018 16:36 | done negosiasi, proses persetujuan pemenang di Divisi MAT | |
| 363 | > SI.5.3. Professional Building Mgt & C | <div><div></div></div> 29% | <div><div></div></div> 31% | 31% | Romi Nur Ismanto | 10 Apr 2018 10:11 | Assesment penyusunan Managed Service Building Management | |
| 115 | > SI.5.4. IaaS & PaaS Implementation | <div><div></div></div> 33% | <div><div></div></div> 37% | 37% | Basrizal | 02 Apr 2018 10:55 | Sudah dilakukan implementasi private cloud week II April, saat ini dalam proses penyusunan penilaian teknis | |
| 702 | > Data Center 4th Floor Activation | <div><div></div></div> 23% | <div><div></div></div> 38% | 38% | Mochamad Khilmi | 02 Apr 2018 10:49 | proses pembuatan TOR | |



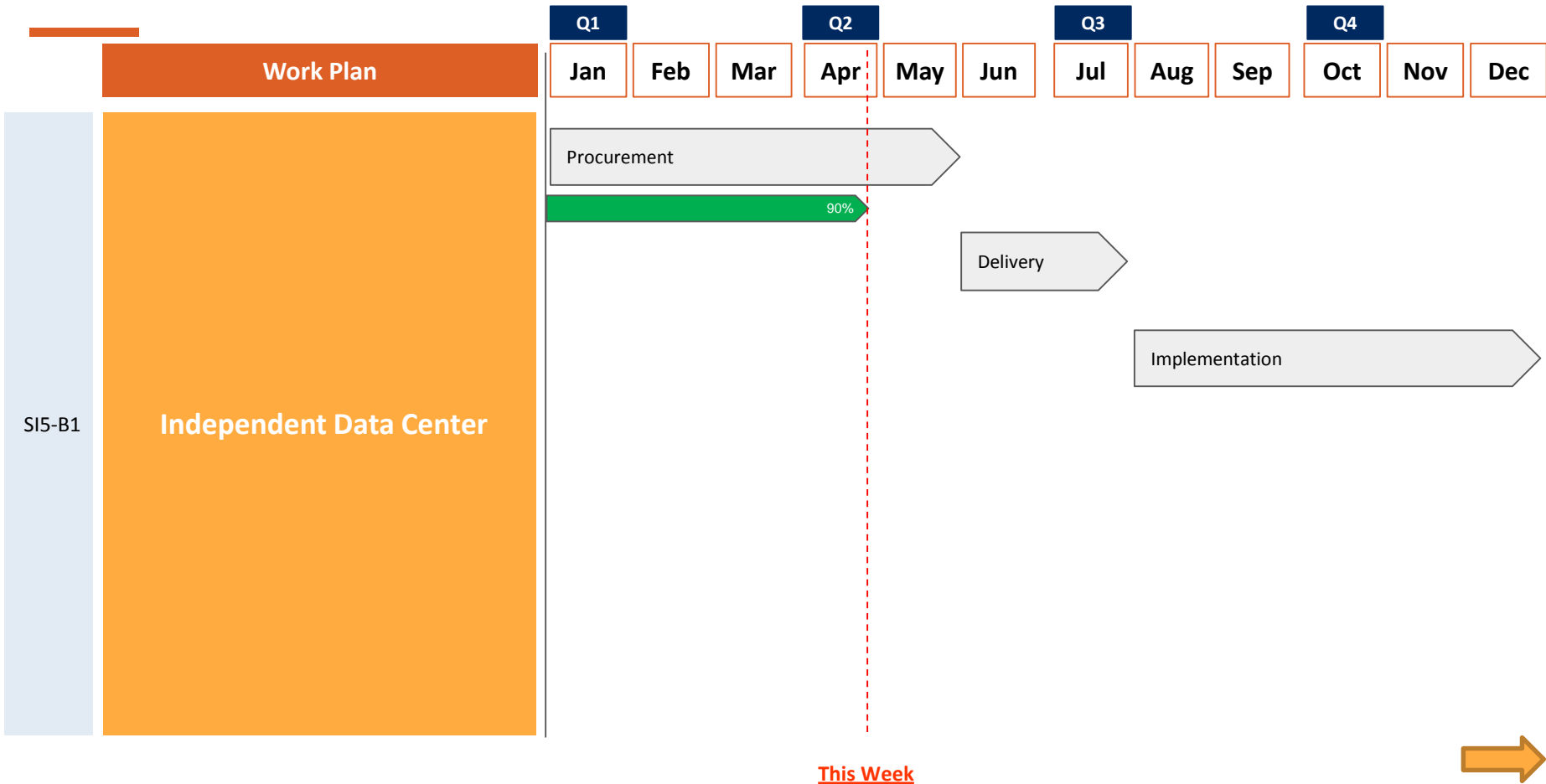


1. Masterpieces

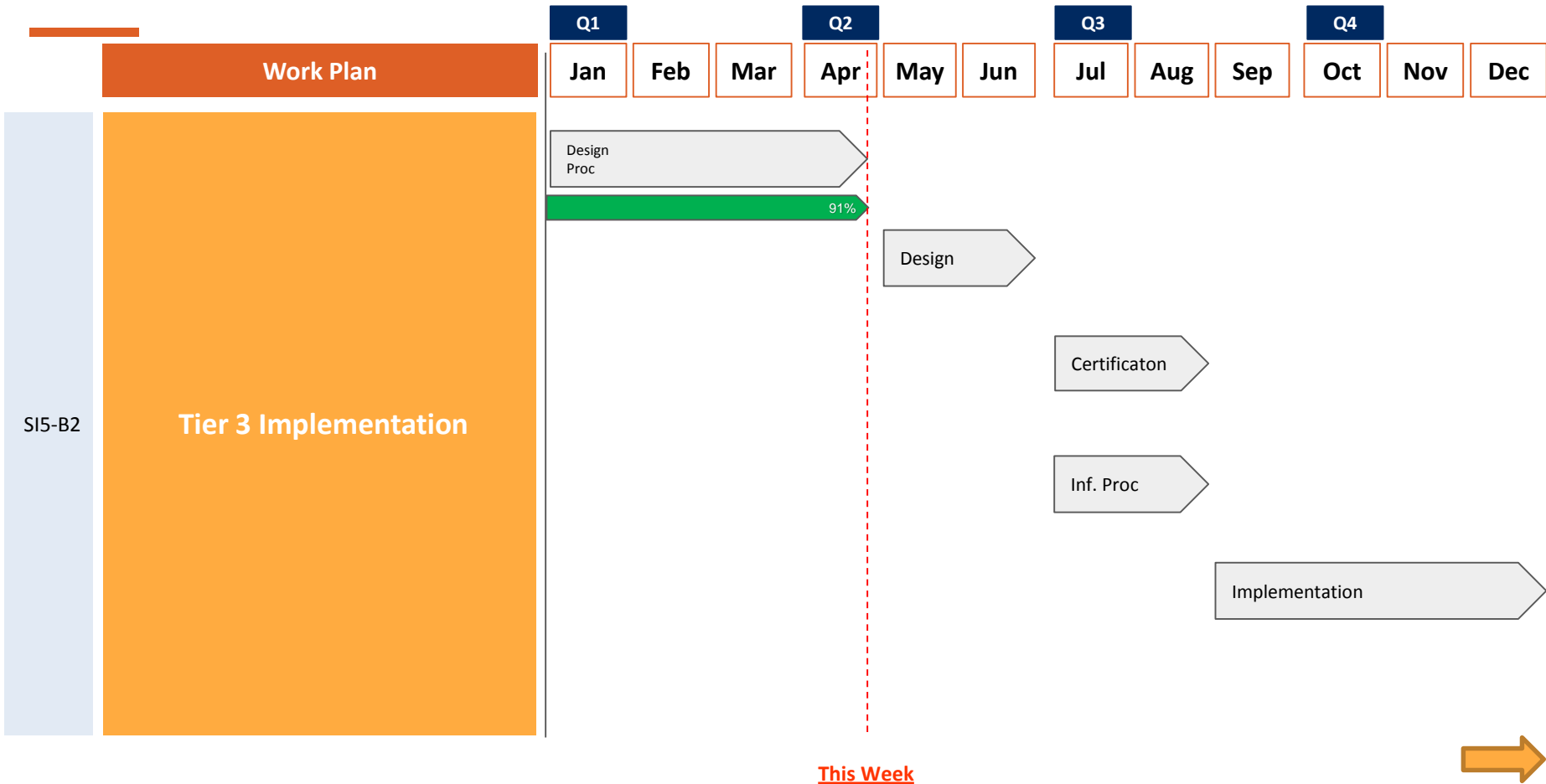
Masterpiece Timeline IT Operation ISO 9001:2015



Masterpiece Timeline Independent Data Center



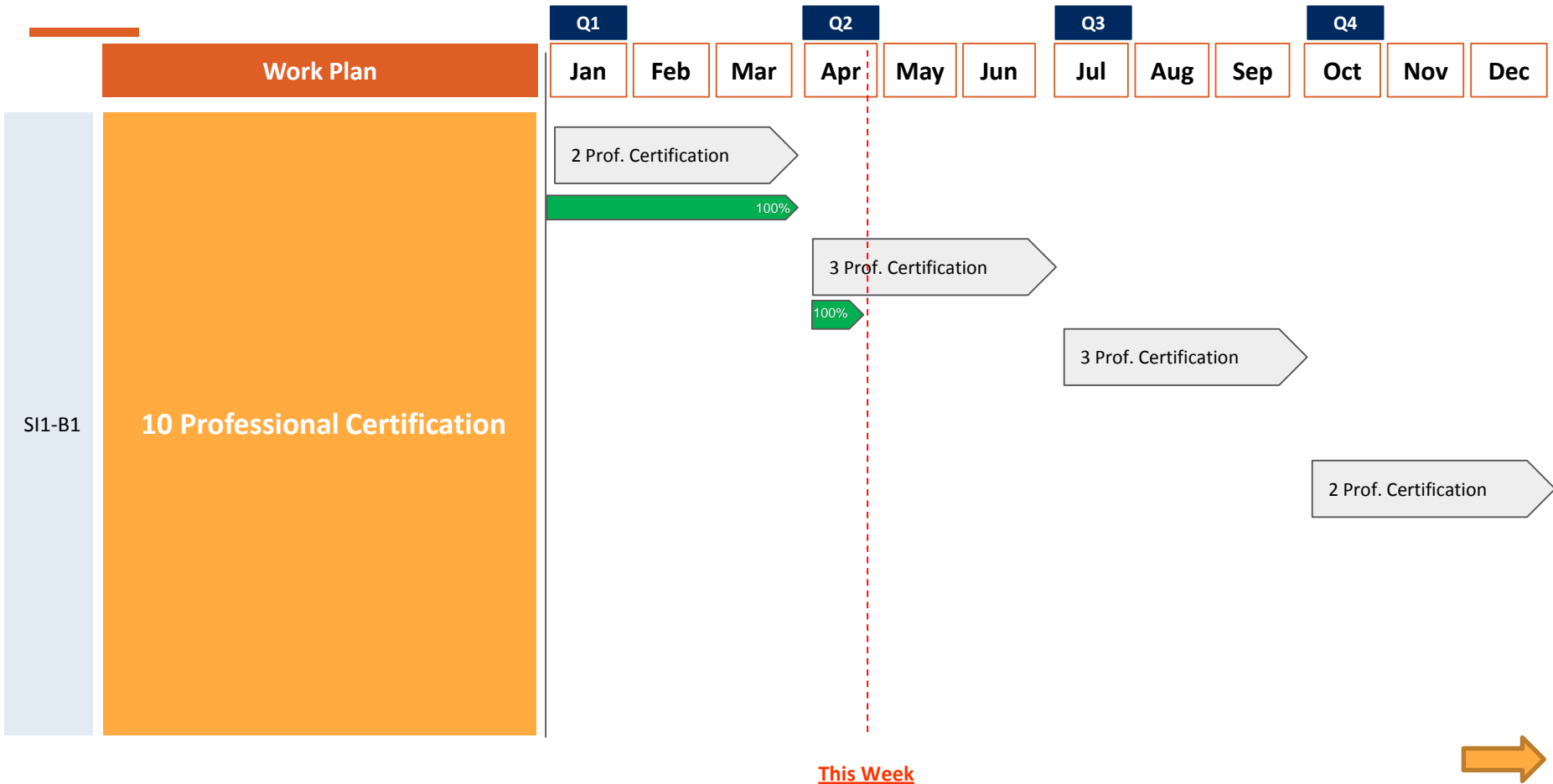
Masterpiece Timeline Tier 3 Implementation



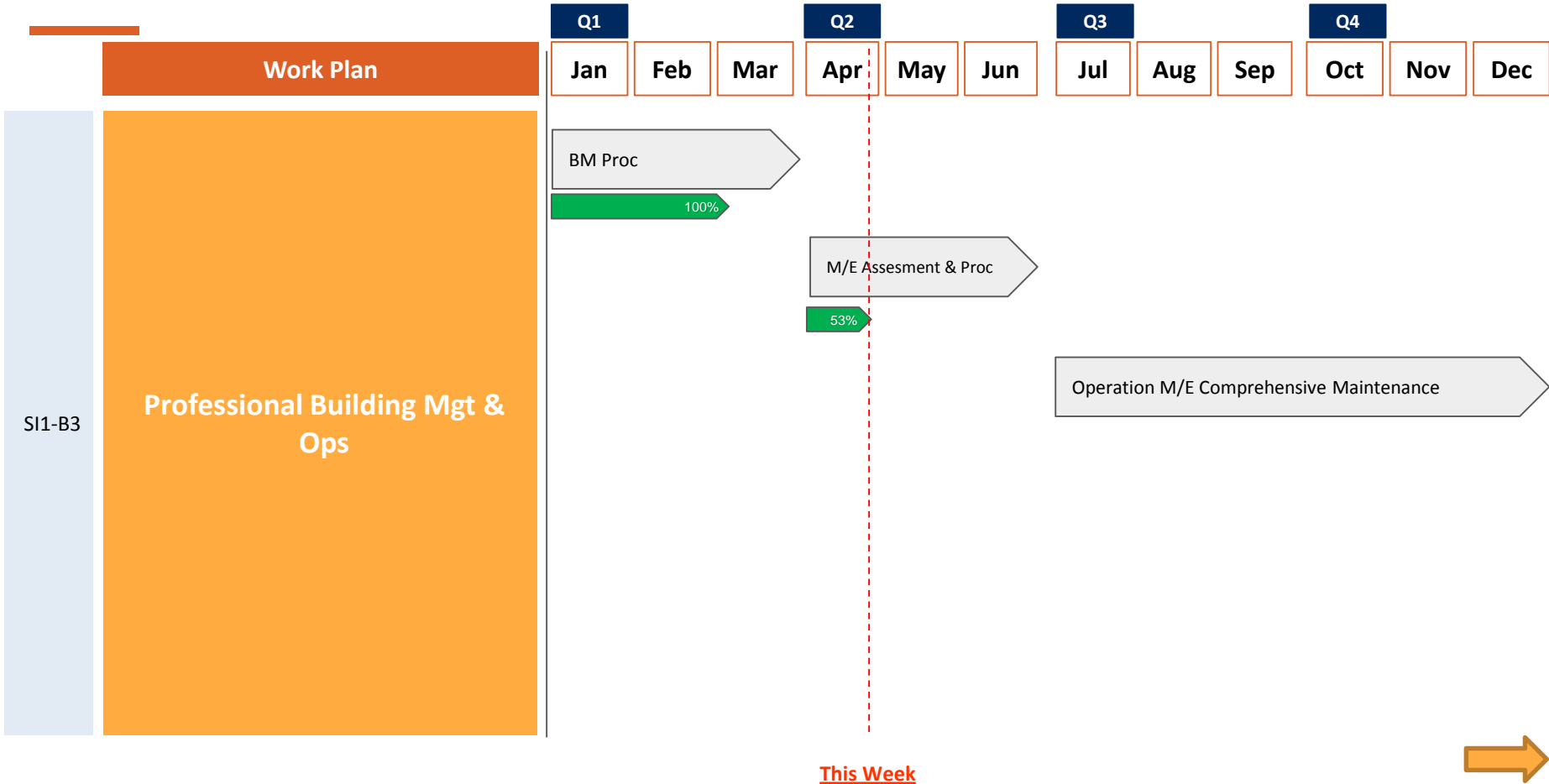


2. Strategic Initiatives

Strategic Initiatives 10 Professional Certification



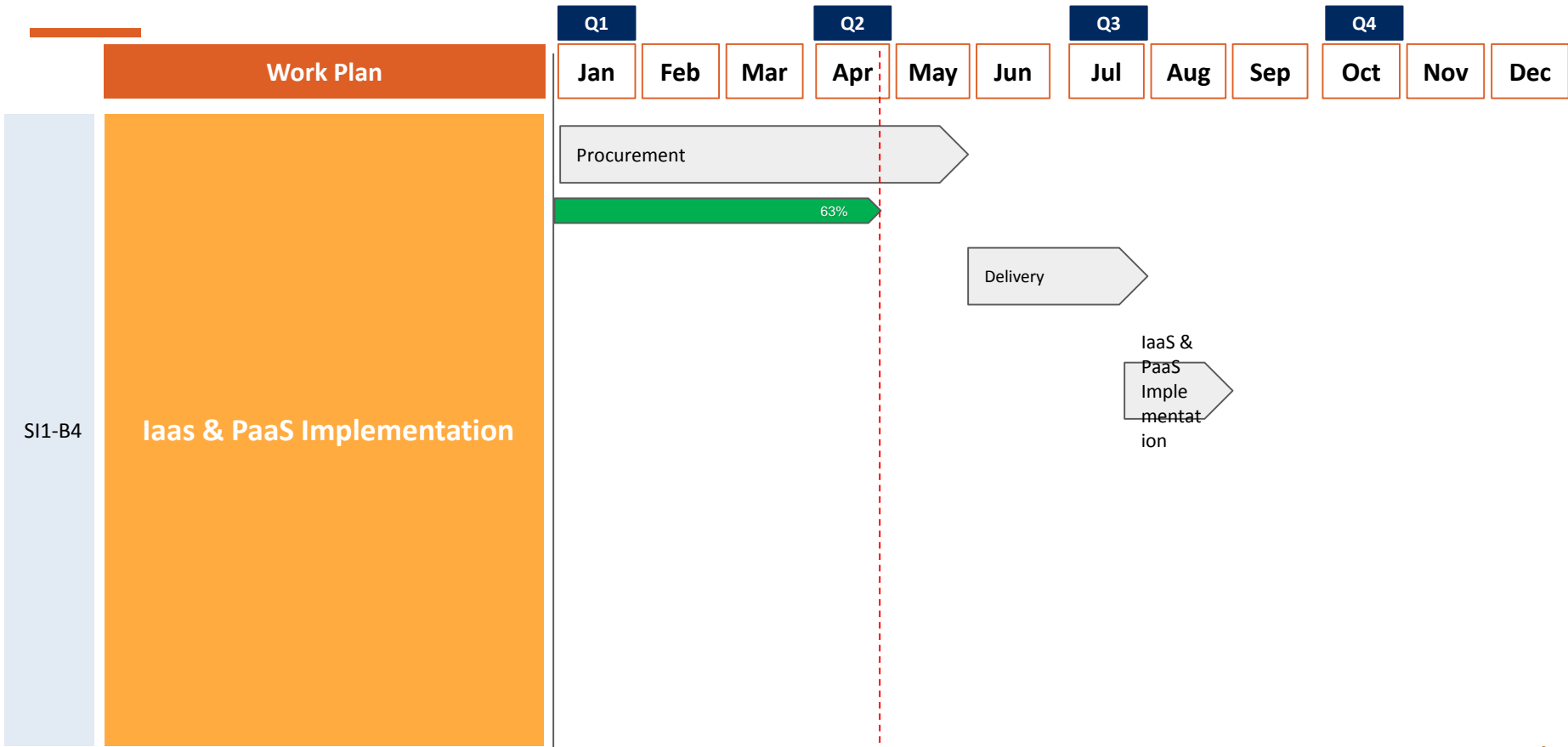
Strategic Initiatives Professional Building Management & Ops



This Week



Strategic Initiatives IaaS & PaaS Implementation



This Week

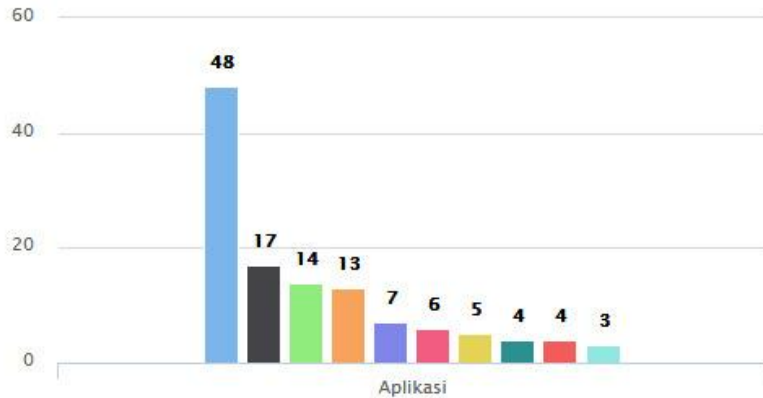


Top 10 Complain & Incident Report

Top Ten Complain Handling

Top Ten Complain Handling Kategori Uker

15 Apr 2018 sampai 20 Apr 2018



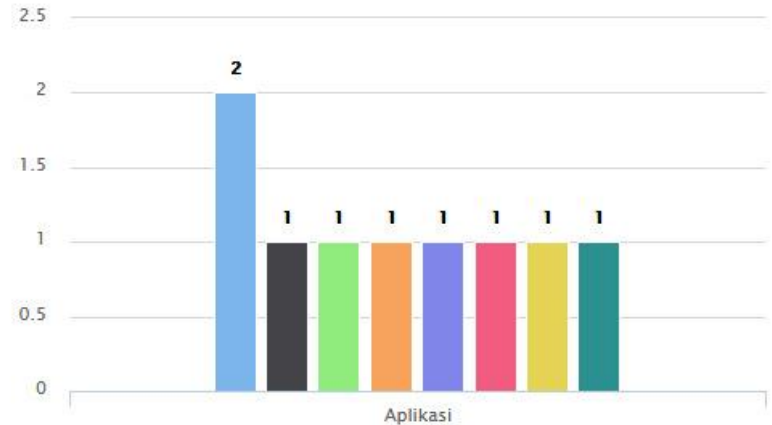
Brinets Express Internet Banking
 WBS (Web Banking Service) SMS Banking LAS
 T-BANK Brinets Web Remedy AJKO
 Cross Selling

Highcharts.com

Top Ten Insiden

Top Ten Insiden Report

15 Apr 2018 sampai 20 Apr 2018



Web BRILink BRIEFX BRI-RSS
 KLS -Kantor Layanan Syariah- SWIFT Internet Banking
 Way4 ATM MMS

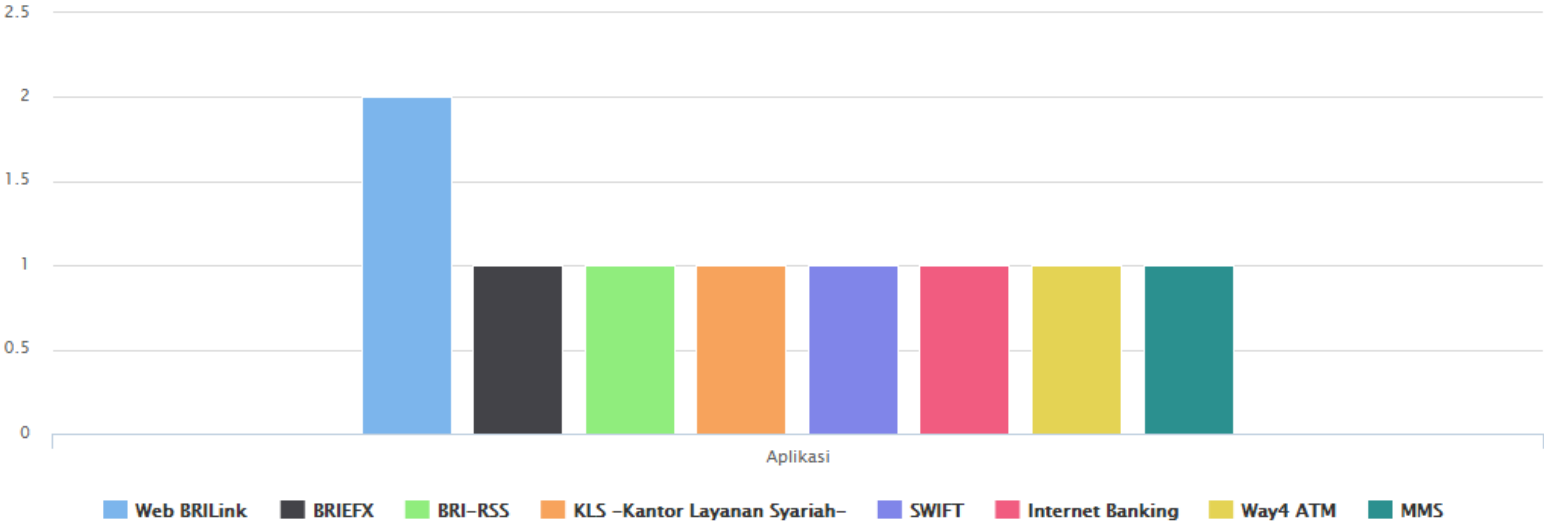
Highcharts.com

Incident Report



Top 10 Insiden Report

16 Apr 2018 sampai 23 Apr 2018



Incident Report (2)

| No  | Nama Aplikasi  | Total Insiden  | Action  | Host, Datacenter (OPT)  | PPT  | SAT  | Pihak Ketiga  |
|--|---|---|--|--|---|---|--|
| 1 | Web BRILink | 2 | Lihat Detail | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | BRIEFX | 1 | Lihat Detail | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | BRI-RSS | 1 | Lihat Detail | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | KLS -Kantor Layanan Syariah- | 1 | Lihat Detail | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | SWIFT | 1 | Lihat Detail | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Internet Banking | 1 | Lihat Detail | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Way4 ATM | 1 | Lihat Detail | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 8 | MMS | 1 | Lihat Detail | 1 | 0 | 0 | 0 |

Top 3 Incident Report Week XVII 2018

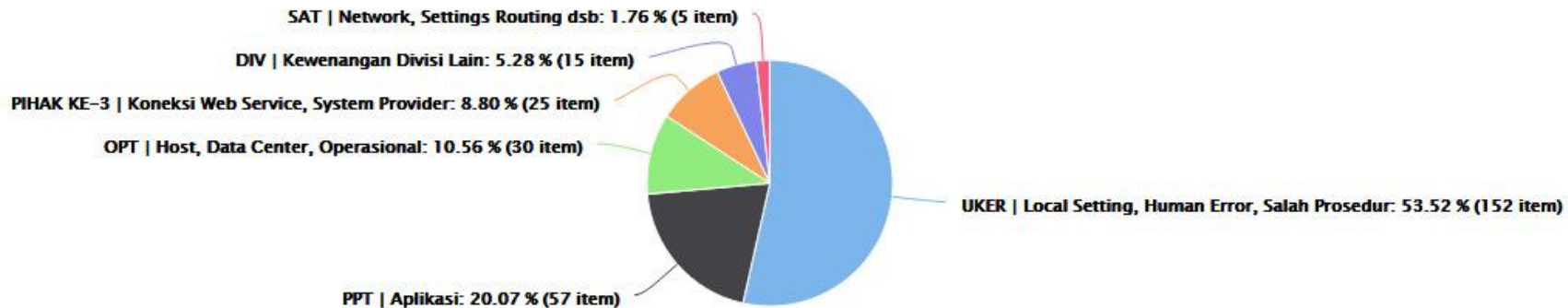
| | Problem | Grup | Action OPT | Root Cause |
|--|--|-------------|--|---|
| | 1. Brilink Mobile gagal aktivasi untuk agen baru | 1. Aplikasi | <ul style="list-style-type: none"> Membuat table baru yaitu tbl_user_deleted2 yang masih kosong untuk menggantikan table tbl_user_deleted yang sudah berisi 1 Milyar record. Menambahkan filter 'where' ketika insert ke table tbl_user_deleted sehingga yang di insert hanya satu record yang mau di aktivasi saja. | <ul style="list-style-type: none"> Table tbl_user_deleted di ip 172.18.41.44 sudah mencapai 1 Milyar record sehingga membutuhkan waktu pemrosesan yang sangat lama dan akhirnya timeout. Hal ini disebabkan ada kesalahan program insert ke table tersebut yang tidak menggunakan filter 'where', sehingga insert ke table tersebut yang sehar |
| | 1. server database BRIefx down | 1. Host | <ul style="list-style-type: none"> Restart server (solusi sementara) menghubungi vendor server mengganti battery server DB memonitor server setelah ganti battery. Sejahuh ini normal. | <ul style="list-style-type: none"> Battery di server database BRIefx problem |
| | 1. BRI RSS Gen 2 Gagal Login | 1. Host | <ul style="list-style-type: none"> Restart Service Xampp Restart Server 172.18.44.210 Setelah UP, scheduler Gagal Koneksi DB. Sehingga Dilakukan Restart Service DB 172.18.41.210 Drive F (karena Full) | <ul style="list-style-type: none"> DB 172.18.41.210 Drive F Full SERIAL NUMBER : SGH609YDLC |

Complaint Handling

Data Complain Handling berdasarkan Kategori

Report Handling

15 Apr 2018 sampai 20 Apr 2018



Complaint Handling(2)

| No | Nama Aplikasi | Total Komplain | Uker | Satelit | PPT | OPT | Pihak Ketiga |
|----|---------------------------|----------------|------|---------|-----|-----|--------------|
| 1 | Brinets Express | 52 | 48 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| 2 | WBS (Web Banking Service) | 32 | 14 | 0 | 12 | 6 | 0 |
| 3 | LAS | 27 | 7 | 1 | 17 | 1 | 1 |
| 4 | PLN | 26 | 1 | 0 | 12 | 2 | 11 |
| 5 | Internet Banking | 21 | 17 | 0 | 3 | 0 | 1 |
| 6 | SMS Banking | 18 | 13 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | T-BANK | 11 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 8 | Brijamin | 10 | 3 | 0 | 5 | 0 | 2 |
| 9 | SISKOHAT | 9 | 0 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| 10 | Brinets Web | 6 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 |

Top 3 Complaint Week XVII 2018

| | Problem | Grup | Action OPT | Root Cause |
|--|---|--|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> Brinets express lambat muncul halaman blank Pembayaran EPS topik gagal | <ol style="list-style-type: none"> Jaringan Pihak ke-3 | <ol style="list-style-type: none"> Berkordinasi dengan divisi satelit untuk melakukan pengecekan jaringan terutama routing di uker yang bersangkutan Dilakukan pengecekan WS untuk pihak ke-3 BNP2TKI | <ol style="list-style-type: none"> jaringan lambat Ketika dilakukan inquiry pembayar pihak ke-3 dari comand center sudah bisa kemungkinan sempat bermasalah di pihak ke-3 |
| | <ol style="list-style-type: none"> Daily report kartu NSICCS tidak tampil | <ol style="list-style-type: none"> Aplikasi | <ol style="list-style-type: none"> Berkordinasi dengan divisi PPT untuk perbaikan scheduler daily report kartu NSICCS, dan telah dilakukan deploy perbaikannya pada tanggal 18 April 2018 | <ol style="list-style-type: none"> Scheduler daily report tidak jalan |
| | <ol style="list-style-type: none"> Pengajuan di LAS tidak ditemukan di pemutus Pengajuan LAS tidak ditemukan di ARK | <ol style="list-style-type: none"> Lokal Aplikasi | <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan pengecekan di database terkait aplikasi pengejuan tersebut. uker salah memasukkan pemutus Divisi OPT berkordinasi dengan divisi PPT untuk menganalisa perkasus. Dikarenakan case ini mempunyai banya variasi. Sudah pernah dilakukan IPR tetapi masih sering muncul case seperti ini, solusi sementara dilakukan perbaikan data di database | <ol style="list-style-type: none"> uker salah memasukkan pemutus error aplikasi ketika menyimpan urutan putusan kredit |

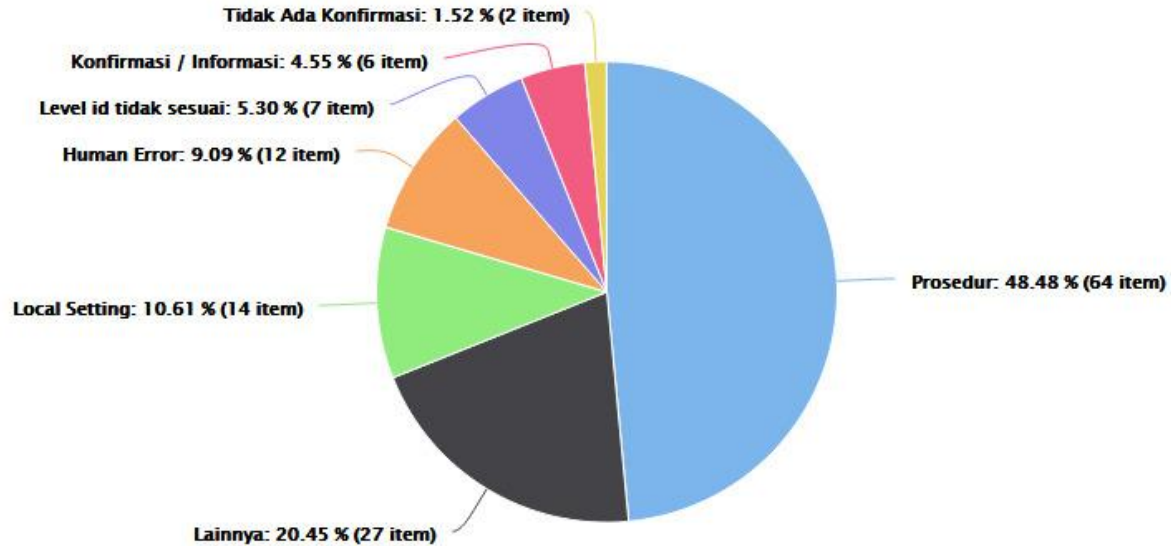
Problem solved

Complaint Handling Kategori Uker

Data Complain Handling berdasarkan Kategori UKER

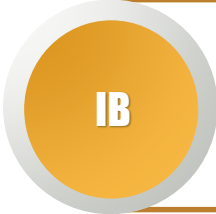


Report Handling

15 Apr 2018 sampai 20 Apr 2018



| | Isu | Fact | Solusi | |
|-----------------------|---|--|---|---------------|
| Brinet Express | Pembukaan Rekening | <ol style="list-style-type: none"> 1. Saat pembukaan rekening nasabah gagal 2. Pada saat melakukan inquiry NIK tidak bisa | <ol style="list-style-type: none"> 1. Saat pembukaan rekening, data nasabah hanya bisa dilakukan satu kali maintenance 2. Pastikan user SC terdaftar di Kemendagri, kemudian melaporkan kebagian KDN Divisi Layanan | Prosedur |
| SMS Banking | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak dapat melakukan transaksi Mobile Banking BRI 2. Penghapusan SMS Banking | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah tidak mendapatkan respon dari BRI ketika melakukan transaksi Mobile Banking BRI & Nasabah menyatakan bahwa pulsa masih ada. 2. Tidak bisa dilakukan penghapusan sms banking dikarenakan nasabah lupa no. Kartu atau no. handphone yang digunakan untuk sms banking | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah diminta memastikan apakah nomor tersebut sudah registrasi ke 4444. Karena kalau belum registrasi ke 4444, maka nomor nasabah otomatis terblokir dan tidak bisa melakukan transaksi SMS. 2. Terdapat fitur yang dapat menampilkan info no kartu atau no handphone yang dipakai untuk pendaftaran nasabah | Human Error |
| BDS | BDS untuk cetak di menu existing account maintenance tidak bisa | <ol style="list-style-type: none"> 1. Uker tidak bisa cetak di menu existing account maintenance 2. Di coba di BDS PC lain tidak masalah | Uker diminta untuk melakukan cloning BDS dengan menghubungi petugas IT Kanwil | Lokal Setting |

Identifikasi Top Complain Handling Kategori Uker (2)

| | Isu | Fact | Solusi | |
|--|---|--|---|-----------------------|
|  | Uker minta bantuan informasi registrasi Internet Banking nasabah | <ol style="list-style-type: none">1. Uker tidak bisa melakukan registrasi IB nasabah, dengan pesan “sudah terdaftar”2. Nasabah tidak mengetahui username Internet Banking yang sudah terdaftar | <ol style="list-style-type: none">1. Uker diberitahukan username IB yang sudah terdaftar2. Uker diberitahukan tanggal registrasi3. Uker diberitahukan penyebab mengapa nasabah tidak mengetahui username IB dikarenakan pada saat registrasi melalui echannel, transaksi timeout. Sehingga username sudah terbentuk, tetapi informasi tidak muncul di struk | Informasi Konfirmasi |
|  | Uker tidak bisa approve setoran CRM di BRISTACK dengan keterangan “not authorized to transaction” | <ol style="list-style-type: none">1. Uker tidak bisa approve setoran CRM di BRISTACK dengan error “0002: not authorized to transaction”.2. Level id user yang login di syst000 level id nya adalah 20 | Setting level ID sudah benar, sehingga tidak perlu dilakukan penyesuaian level ID. Uker diminta untuk melakukan close branch dan open branch. Setelah dilakukan close dan open branch, uker sudah bisa approve setoran CRM di BRISTACK. | Level ID Tidak Sesuai |
|  | ATM setelah dilakukan Hand Over tidak bisa transaksi transfer ke bank lain | ATM yang di Hand Over tidak bisa untuk transaksi transfer antar bank | ATM dilakukan proses multiple melalui DBM Way4. Setelah multiple dilakukan, ATM bisa bertransaksi transfer antar bank | ATM & EDC |

| | Isu | Fact | Solusi | |
|-------------|--|---|---|----------------------|
| ATM | Uker menyampaikan bahwa data no rekening tidak terdapat di EJ log dan image, nomor kartu atm tidak lengkap TID 832 | <ol style="list-style-type: none">1. Unit kerja membuat tiket dengan menuliskan permasalahan "data no rekening tidak terdapat di EJ log dan image, nomor kartu atm tidak lengkap TID 832 15 april 2018"2. SHD menanyakan lebih detail permasalahan melalui telegram, tetapi tidak direspon oleh uker.3. SHD menghubungi PIC yang terdapat di tiket, tetapi tidak bisa | Permasalahan yang disampaikan oleh unit kerja kurang jelas dan tidak ada tanggapan lebih lanjut dari uker terkait mengenai tiket yang dibuat, sehingga tidak bisa diberikan solusi terkait permasalahan tersebut. | Tidak ada Konfirmasi |
| Lain - lain | Uker menanyakan nomor telepon telemarketing kartu kredit BRI | Uker membuat tiket dengan pertanyaan "mohon dilakukan pengecekan apakah no 02130001111 adalah telp telemarketing kartu kredit BRI?" | SHD mengarahkan uker agar bertanya ke Call Center BRI | Lain-lain |

Notulen Pembahasan Update Posko 17 April 2018

Agenda Rapat:

1. Menindaklanjuti surat OJK No. SR 43 /PB.31/2018 Tanggal 12 April 2018
2. Progress tindak lanjut masalah kartu dan infrastrukturnya

| No. | Pembahasan | Tindak Lanjut |
|-----|---|--|
| 1 | a. Jumlah nasabah BRI dan Non BRI yang menggunakan ATM yang terindikasi dipasang alat skimmer sejak alat terpasang sampai dicabut pelaku | Mengacu pada insiden skimming di Kediri akan dilakukan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Divisi LCC akan menyurati divisi OPT untuk memberikan data kartu ATM Bank lain yang bertransaksi di 3 TID ATM BRI terindikasi skimming di Kediri 2. Divisi LCC akan menyurati divisi DEC untuk meminta rekaman CCTV 3 bulan terakhir di 66 TID ATM terindikasi skimming 3. Divisi DEC akan memastikan kembali terpasangnya alat skimming pada 66 TID ATM tersebut |
| | b. Detail data transaksi yang mengakibatkan peningkatan kerugian dari Rp 1.66 Miliar pada tanggal 13 Maret 2018 menjadi Rp 2.77 Miliar pada tanggal 28 Maret 2018 | Rincian data akan dikirimkan Divisi LCC ke Divisi KPT atas insiden skimming di Kediri |
| 2 | Normalisasi ATM | <ol style="list-style-type: none"> a. Alat anti deep skimmer (ADS) telah diimplementasikan di 15 kanwil(94.27%) b. 1062 ATM telah dioperasikan 24 jam kembali. Sebanyak 4980 ATM masih dilakukan pembatasan jam operasional |

Notulen Pembahasan Update Posko 17 April 2018 (2)

Agenda Rapat:

1. Menindaklanjuti surat OJK No. SR 43 /PB.31/2018 Tanggal 12 April 2018
2. Progress tindak lanjut masalah kartu dan infrastrukturnya

| No. | Pembahasan | Tindak Lanjut |
|-----|---|---|
| | Penyempurnaan Aplikasi Fraud Detection System (FDS) | <ol style="list-style-type: none">a. Terdapat 200 TID yang masih perlu diperbaiki data posisinyab. Red Flag di aplikasi FDS yang disebabkan oleh jarak transaksinya yang signifikan akan ditindaklanjuti aplikasi dengan menyampaikan notifikasi ke Divisi DEC |
| | Enkripsi ATM & EDC | <ol style="list-style-type: none">a. Sedang dilakukan piloting pengembangan enkripsi ATM versi 2b. 50 % EDC telah dilakukan injeksi enkripsi |

| No. | Nama Peserta | Bagian | Judul Sertifikasi | Status | Keterangan |
|-----|------------------------|--------|---|--------------------------------------|----------------------------------|
| 1. | Moch. Khilmi | ISD | Certified Data Center Professional (CDCP) +Exam | Selesai | LULUS |
| 2. | Gita Widigdo Wicaksono | INF | IT IL | Selesai | LULUS |
| 3. | Hendro Suryono | ISD | IT IL | Selesai | LULUS |
| 4. | Ayu Anggriani | PQA | ISQTB Tester (Business Analyst + exam) | Selesai | LULUS |
| 5. | Robi Armadani | TIK | Certified Data Center Professional (CDCP) +Exam | Selesai | LULUS |
| 6. | Kartika Mutiara Dini | INF | Certified Data Center Professional (CDCP) +Exam | Selesai | LULUS |
| 7. | Bogi Farizna | OST | Certified Ethical Hacker (CEH) + Exam | Selesai | Ujian Sertifikasi |
| 8. | Blegoh Prasetyo | OST | Certified Network Defender (CND) + Exam | Ujian Sertifikasi di JKT Bulan Maret | Ujian Sertifikasi |
| 9. | Kholis Amhar | SHD | CGEIT + Exam | Progress | Reschedule Jadwal (9 April 2018) |
| 10. | Noviana Pramitasari | PQA | ISQTB Agile Tester | Progress | Pemanggilan Corpu |



Thank You

Overview Timeline Divisi OPT 2018 (3/3)

Masterpiece Program 2018
Divisi Lainnya

