**BÁO CÁO LỖI – THAM KHẢO**

Kính gửi BGĐ Khối và Lãnh đạo các Phòng/ Trung tâm,

P.QTRR&KSCL xin báo cáo tình hình sự cố từ ngày 01/06 – 07/06/2019.

Trong tuần phát sinh 19 sự cố, trong đó:

  **03 lỗi Viettel ( giảm 02 lỗi so với tuần trước)**: Đều do lỗi Digital trong đó có 2 lỗi do up app mới, 1 lỗi do hệ thống.

  **15 lỗi đối tác (tăng 03 lỗi so với tuần trước):**Trong đó BankPlus BIDV,VPBankPlus xảy ra 2 lần, ViettelPay xảy ra 3 lần lỗi.

  **01 lỗi do khách  quan**

**I.         Lỗi Viettel**: Trong tuần phát sinh 03 lỗi, chi tiết như sau:

**(1)   Lỗi thanh toán Homecredit trên app ViettelPay - HĐH Androi:**

        Rải rác trong ngày 03/06 có tình trạng Khách hàng thanh toán dịch vụ HOMECREDIT trên app ViettelPay ( HĐH Androi) báo “lỗi kết nối”. Kiểm tra không lên giao dịch trên hệ thống.

        Nguyên nhân: Do các luồng thu hộ tài chính dùng chung màn hình nên có sự nhầm lẫn service code với dịch vụ Home Credit dẫn đến gửi lên sai thông tin  Ngày 04/06 thực hiện up bản mới trên Androi và test đã thanh toán thành công

        Ảnh hưởng: 12 p/a.

**(2)   Lỗi chuyển khoản tới tài khoản MB trên app ViettelPay:**

        Trong sáng ngày 03/06 (từ 0h – 12h) xảy ra lỗi KH không thực hiện chuyển khoản được tơi tài khoản MB trên app ViettelPay trên máy Android, hệ thống báo lỗi 72 – Thông tin không đúng định dạng hoặc thiếu trường bắt buộc.

+ Nguyên nhân: Do ảnh hưởng của việc sửa lỗi giao dịch tài khoản BaoVietPay trên   ViettelPay dẫn tới khi up app mới 2.5.9 bị lỗi => Đến 12h ngày 03/06, TT.CN đã up phiên bản mới khắc phục lỗi.

+ Cảnh báo: VTNET tiếp nhận cảnh  báo và báo lại

+ Ảnh hưởng: 83 GD ~ 32 KH ~ 202,5 triệu đồng

**(3)   Lỗi đăng nhập app ViettelPay Pro, thanh toán cước thuê bao ngoại mạng lỗi W04:**

        Từ 14h30 –16h30, ngày 04/05 xảy ra lỗi xoay tròn khi đăng nhập App ViettelPay Pro, lỗi thanh toán cước cho thuê bao ngoài mạng báo lỗi W04 (tài khoản Kênh không bị trừ tiền).

        Nguyên nhân: 1 node server  core KPP bị treo làm ảnh hưởng đến dịch vụ

        Hướng xử lý: Restar lại node core KPP, đưa tin định hướng CSKH trả lời Kênh

        Ảnh hưởng: 62 p/a

**II.         Lỗi đối tác**: Trong tháng có 15 lỗi, cụ thể

**1.    VPBankPlus:** Xảy ra **02 lần lỗi** vào các ngày 02/06 và 04/06, trong đó:

        Ngày 02/06 (từ 10h55 – 14h06) xảy ra lỗi đăng nhập app VPBankPlus báo lỗi 99. Nguyên nhân do DataPower bị lỗi, nghi ngờ do quá nhiều kêt nối sang đối tác bị treo ,dẫn đến DP retry kết nối liên tục ảnh hưởng tới performance của DP  IT VPB đã reboot lại DP và khắc phục được vấn đề này. Ảnh hưởng: 2.869 GD ~ 400 KH

        Ngày 04/06 (từ 0h – 17h49) xảy ra lỗi giao dịch thanh toán, chuyển khoản qua VPBankPlus. Nguyên nhân: Do ảnh hưởng của kế hoạch upcode hệ thống OCB của VPB đêm 3/6 làm ảnh hưởng đến VPBankPlus. Ảnh hưởng: 15.915 GD ~ 1.649 KH ~ 4,2 tỷ đồng.

  **Bất cập:**

     Giao dịch lỗi nhưng không có cảnh báo (kiểm tra lần nhận cảnh báo cuối cùng từ 22/04/2019) => ***Đề nghị TT.CN khẩn trương bàn giao cảnh báo sang cho P.KTVH***

     Luồng xử lý lỗi phức tạp: Viettel đã có giao dịch lỗi nhưng phải gửi log giao dịch sang VPBbank thì bên đó mới check và xử lý. Việc lấy log phụ thuộc hoàn toàn vào TT.CN, đặc biệt là những ngày nghỉ, ngoài giờ => ***Đã báo BU Ebanking làm việc với VPBank để thống nhất lại luồng xử lý cho thuận tiện hơn, đang chờ kết quả***

**2.    BankPlus BIDV**: Xảy ra **02 lần lỗi** giao dịch vào các ngày 03/06 (lỗi giao dịch chuyển khoản ngoài ngân hàng) và 07/06 (lỗi toàn bộ giao dịch). Ảnh hưởng: 4.104 GD ~ 1.709 KH ~ 3,5 tỷ đồng.

  ***Đã gửi mail cảnh báo BIDV và đề xuất book họp 2 bên để tìm giải pháp khắc phục lỗi.***

**3.    ViettelPay**: Trong tuần xảy ra **03 lỗi:**

        Từ 23h37 ngày 3/6 – 10h25 ngày 4/6 xảy ra lỗi nạp tiền từ nguồn BankPlus BIDV vào ViettelPay bị lỗi 12 – TK không hợp lệ. Ảnh hưởng: 505 GD ~ 360 KH.

Nguyên nhân: Tối 3/6 MB thực hiện cấu hình TK ghi nợ Viettel đối với bản tin 649000 và  cấu hình tài khoản 0515100097001 (service indicator 600001) bị sai nên báo lỗi 12  MB đã cập nhật lại.

        Từ 8h14 – 9h32 ngày 04/06 rải rác xảy ra lỗi timeout, quá tải corebank chuyển khoản ngoài ngân hàng ViettelPay. Ảnh hưởng: 1.169 GD ~ 418 KH ~ 1,8 tỷ đồng

        Ngày 06/04 (từ 11h30 – 11h48) rải rác xảy ra lỗi timeout dịch vụ ViettelPay. Ảnh hưởng: 346 GD ~ 273 KH ~ 498 triệu đồng.

  ***P.KSCL đã gửi mail cảnh báo lỗi tới MB đề nghị tìm giải pháp khắc phục.***

**4.    BankPlus MB:** Ngày 04/06 (từ 7h51 – 10h) xảy ra lỗi timeout, quá tải corebank dịch vụ BankPlus MB làm gián đoạn toàn bộ dịch vụ. Ảnh hưởng: 33.051 GD ~ 9.882 KH ~ 52,6 tỷ đồng. Nguyên nhân: Ảnh hưởng của kế hoạch thay đổi cải tiến Gateway BankPlus MB của MB => MB rollback lại.

**5.    BankPlus VCB:** Ngày 04/06 (16h13 – 17h14) xảy ra lỗi hệ thống VCB làm gián đoạn toàn bộ dịch vụ. Ảnh hưởng: 5.450 GD ~ 2.111 KH ~ 3,36 tỷ đồng.

**6.    BankPlus VBA:**Ngày 05/06 (16h28 – 16h56) xảy ra lỗi dịch vụ BankPlus VBA làm gián đoạn toàn bộ dịch vụ. Ảnh hưởng: 280 GD ~ 114 KH ~ 133 triệu đồng.

**7.    Lỗi thanh toán nước Đà Nẵng**: Ngày 03/06 (10h00 – 14h00) có hiện tượng thanh toán bị lỗi. Dừng ở bước truy vấn thông tin nợ của Khách hàng, ảnh hưởng 47 GD ~ 21 TB. Nguyên nhân: Lỗi hệ điều hành phía đối tác

**8.    Lỗi thanh toán bảo hiểm Prudential**: Ngày 03/06 ( 16h00 – 17h40) thanh toán bảo biểm Prudential bị lỗi. Dừng ở bước truy vấn thông tin nợ của Khách hàng. Ảnh hưởng: 822 GD ~ 69 TB. Nguyên nhân: Lỗi phía hệ thống đối tác

**9.    Lỗi thanh toán dịch vụ HOMECREDIT**: Ngày 05/06 (07h00 – 09h00) lỗi mất kết nối đến Homecredit, dẫn đến thanh toán bị lỗi. Dừng ở bước truy vấn thông tin nợ của Khách hàng. Ảnh hưởng: 1.664 GD ~ 761 TB. Nguyên nhân: Lỗi đường truyền mạng phía đối tác

 ***Đối với dịch vụ Homecredit thì tính từ 22/05 – 05/06 xảy ra 03 lần lỗi cùng nguyên nhân do đường truyền mạng phía đối tác. Đề nghị P.kết nối đối tác phối hợp với đối tác để xử lý dứt điểm tình trạng này.***

**10.         Thanh toán cước ngoại mạng qua đối tác VNPOST:**ngày 01/06 (9h54 - 10h11) phát sinh lỗi thanh toán cước ngoại mạng của KPP qua đối tác VNPOST. Nguyên nhân do Hệ thống đối tác VNPOST khi thực hiện cắt, nén log (log này được hệ thống tự động ghi lưu trữ lại). Trong khi thực hiện, bên cạnh việc hệ thống xử lý tự động thì nhân sự kỹ thuật phía VNPOST có check và tác động xử lý thủ công dẫn đến một số GD bị timeout. Lỗi ảnh hưởng đến 723 GD ~ 464 mã kênh, giá trị ảnh hưởng: 48 triệu

  ***Đề nghị P.Phát triển Kênh phân phối thống nhất với đối tác việc thông báo cho Viettel khi có tác động hệ thống.***

**11.          Mua thẻ game APPOTA:**ngày 05/06 (0h-14h32) phát sinh lỗi mua thẻ game APPOTA báo số dư ko đủ. Nguyên nhân do lỗi hệ thống đối tác. Lỗi ảnh hưởng đến 75 GD ~ 14 TB, giá trị ảnh hưởng: 65 triệu

**III.         Lỗi khách quan**: Trong tuần xảy ra 01 lần do lỗi nhà mạng Vietnam Mobile, cụ thể:

Rải rác trong ngày 05/06 phát sinh lỗi thanh toán cước ngoại mạng timeout bước thanh toán. Lỗi ảnh hưởng đến 402 GD ~ 280 TB, giá trị ảnh hưởng 16 triệu.

Tks&Brs,

----------------------------------------------------

**Lê Tuấn Anh**

Phòng QTRR & KSCL - Khối Digital

Địa chỉ: Số 1 - Giang Văn Minh - Hà Nội

Điện thoại: 0988080388

----------------------------------------------------