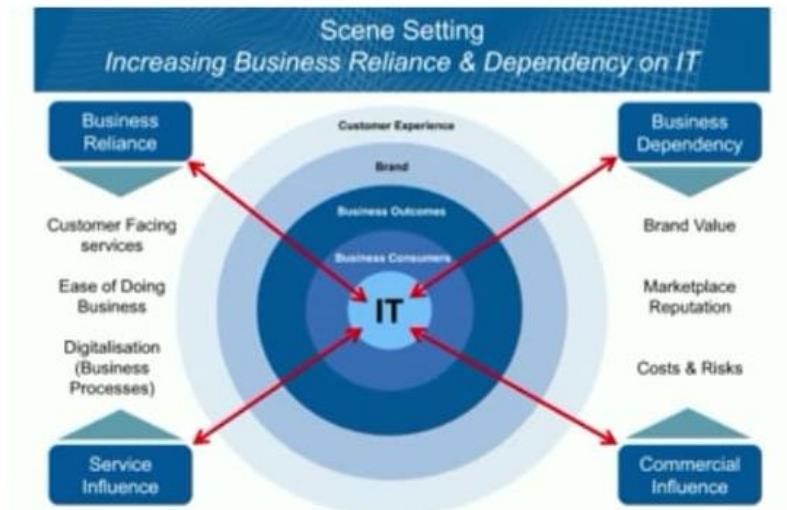


The new IT availability metric for the Digital Age...Mean Time Between Fiasco



The Increasing Business Reliance & Dependency on IT Service

Untuk meningkatkan Ketergantungan Bisnis & Ketergantungan pada Layanan TI terdiri dari 5 fase, yaitu :

1. Customer Experience
2. Brand
3. Business Outcomes
4. Business Consumers
5. IT

IT terdiri dari 4 bagian, yaitu :

1. Business Reliance

Bisnis saat ini membutuhkan TI untuk memberikan solusi dan layanan TI yang memungkinkan untuk memenuhi strategi bisnis dan mencapai hasil bisnis yang diperlukan agar bisnis berhasil.

Investasi dan inovasi dalam industri TI telah menyediakan teknologi, produk, dan layanan yang memungkinkan bisnis untuk merespon tantangan pasar :

- Memberi pelanggan fleksibilitas dan pilihan tentang bagaimana dan kapan bertransaksi (Telepon, Online, Mobile)
- Menanggapi perubahan persyaratan peraturan yang berfokus pada konsumen, yaitu kemudahan beralih Bank dan penyedia Utilitas, penagihan terperinci dan akurat, hari yang sama dan pembayaran langsung.

- Meningkatkan “kemudahan melakukan bisnis” dengan digitalisasi dan otomatisasi semua aspek perjalanan pelanggan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.
- Tingkatkan pendapatan dari pelanggan yang ada dengan menganalisis pola dan perilaku untuk memberikan proposisi yang ditargetkan untuk produk dan layanan tambahan.

Pada Business Reliance terdiri dari 3 bagian, yaitu :

- Layanan yang dihadapi pelanggan
- Kemudahan dalam berbisnis
- Proses Bisnis

2. Business Dependency

Meningkatkan luasnya TI di semua proses bisnis penting, menciptakan ketergantungan bisnis yang signifikan pada layanan TI dengan peningkatan risiko bisnis jika terjadi kegagalan.

Dari perspektif perusahaan, hilangnya layanan TI dapat berdampak signifikan pada :

- Biaya
- Reputasi Pasar
- Merek

3. Service Influence

4. Commercial Influence

High Availability is now a Business Imperative

Layanan infrastruktur TI saat ini sangat 'enabler' dan penting bagi keberhasilan bisnis kebanyakan organisasi.

Untuk layanan bisnis, solusi High Availability Tinggi yang memengaruhi :

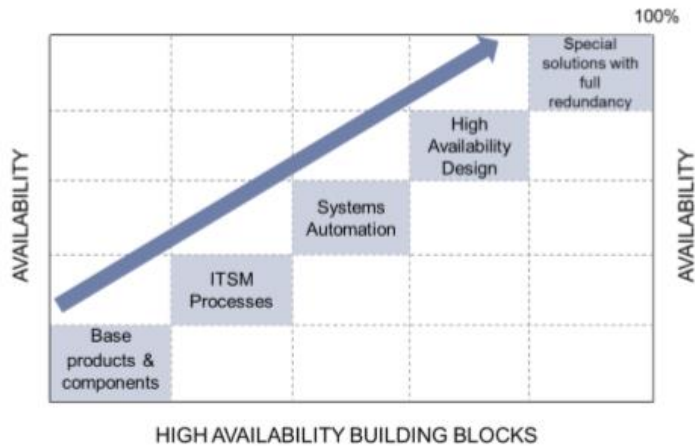
- Kepuasan Pelanggan (Pengalaman Pelanggan)
- Kemudahan Berbisnis (Perjalanan Pelanggan)
- Hasil Pelanggan (Pemenuhan Pelanggan, Penjualan, Pesanan, Penghasilan)
- Reputasi merek (Marketplace, Media, Regulatory)

High Availability

High Availability (HA) merupakan solusi yang dipahami sebagai kemampuan untuk mencapai tingkat kinerja operasional yang disepakati atau “uptime” untuk periode waktu yang lama.

Definisi ITIL - *High Availability* dirancang untuk mencapai tingkat *availability* yang disepakati dan memanfaatkan teknik seperti Toleransi Kesalahan, Ketahanan dan Pemulihan cepat untuk mengurangi jumlah Insiden dan Dampak dari Insiden.

High Availability & Fast Recovery is Becoming Essential



The Class of Nines

The Class of Nines	
1 'Nine'	= 90%
2 'Nines'	= 99%
3 'Nines'	= 99.9%
4 'Nines'	= 99.99%
5 'Nines'	= 99.999%

Availability dinyatakan sebagai persentase *uptime*.

Dalam beberapa tahun terakhir, persentase dari urutan magnitudo tertentu disebut dengan jumlah sembilan atau "kelas sembilan", misalnya ada lima angka sembilan (99,999%).

Prinsip-prinsip desain *High Availability* :

- Menghilangkan titik kegagalan tunggal (N+1)
- Mendeteksi kesalahan/Error dan Thresholds
- Mengotomatiskan Respons dan Recovery
- Meminimalkan dampak dari penghentian yang direncanakan
- Memberikan kesinambungan layanan & *Disaster Recovery*



Certificate of Attendance

This is to certify that:

Meutia Zamieyus

Student, Sriwijaya University

Viewed:

**The new IT availability metric for the Digital Age...Mean Time
Between Fiasco**

On: April 25, 2020
For: 49 of 49 minutes

Presented by:

Ian MacDonald - Edenfield IT Consulting

April 25, 2020
Date

www.brighttalk.com/webinar/the-new-it-availability-metric-for-the-digital-age-mean-time-t

Content link