

Mean Time Between Fiasco

Di dunia digital baru, semakin ketika IT berhenti bisnis berhenti. Investasi dalam solusi Ketersediaan Tinggi dan Pemulihan kegagalan sekarang menjadi keharusan bisnis yang penting untuk menghindari pemadaman dan memberikan kemampuan untuk memulihkan layanan TI dengan cepat. Namun, tampaknya ada peningkatan frekuensi perusahaan mengalami unplanned downtime TI berlarut-larut yang biasanya besar dalam hal kerugian finansial, reputasi pasar, dan pengalaman pelanggan yang buruk. Istilah 'kegagalan' sering dikaitkan dengan kegagalan visibilitas tinggi oleh media dan pelanggan yang frustrasi.

Dari perspektif kooperatif kerugian pada IT service dapat berpengaruh kepada :

- Costs
- Marketplace reputation
- Brand

Masalah besar yang sering dilaporkan di survey yang menjadi penyebab besar penyebab unplanned downtime (Down Time adalah jumlah waktu dimana suatu equipment tidak dapat beroperasi disebabkan adanya kerusakan (failure), namun pabrik masih dapat beroperasi karna masih adanya equipment lain yang bisa menggantikan fungsi sehingga proses produksi masih bisa berjalan.

- Human error
- Security
- Data

Survey yang mendikasi outages yang diperparah oleh pemulihan yang berkepanjangan

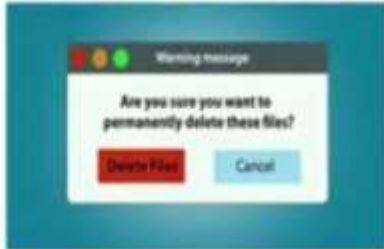
- human error
- lack of confidence
- poor planning & testing

80% unplanned downtime menurut survey disebabkan oleh human error. Contoh sebelumnya pada sebuah perusahaan yang diserang oleh virus ransomware wannacry yang membuat banyak perusahaan merugi.

Human Error



Five out of 10 Enterprises Rank Human Error as the Top Cause of Downtime



The survey results showed that 80% of respondents cited human error as the chief culprit of unplanned downtime,

Source: The ITIC 2017 Global Reliability Survey

Dalam presentasi ini kita melihat penyebab umum dari unplanned downtime TI dan pemulihan yang berlarut-larut. Dari sini dapat disimpulkan bahwa dalam kebanyakan kasus HA dan DR tidak menawarkan perlindungan dan yang lebih signifikan sebenarnya merupakan faktor risiko utama di balik human error yang kini muncul sebagai salah satu penyebab utama unplanned downtime TI dialami oleh organisasi TI.

HA singkatan dari High Availability yang mana merupakan karakteristik desain yang memungkinkan layanan TI untuk run terus menerus tanpa gangguan untuk waktu yang lama. DR atau Detect Error adalah Kombinasi peningkatan level 'toleransi kesalahan' dalam komponen perangkat lunak dan perangkat keras dan penyediaan ketahanan di seluruh konfigurasi infrastruktur End-End akan menghindari atau meminimalkan dampak kegagalan rutin. Namun, akan ada skenario kegagalan di mana layanan TI mungkin perlu beralih ke konfigurasi alternatif.

Practice breeds Confidence: Inaction breeds Doubt

How often do you test your Disaster Recovery Plan?



Source: State of Disaster Recovery 2018 survey by Zello




- Documented recovery plans do not exist
- Reliance on tacit awareness of the required actions – key Man Dependencies
- The documented recovery plans have not been tested or tested recently
- The documented recovery plans have been tested but encountered unresolved issues that remain outstanding.
- The RTO is not validated during DR/Failover testing
- DR/Failover testing is constrained and does not fully replicate the live environment

Praktik menumbuhkan kepercayaan. Biasanya terdapat disaster recovery plans untuk memback-up kesalahan yang sewaktu-waktu bisa terjadi. Namun faktanya, Documented recovery plans tidak ada. Seringkali tidak melakukan test terhadap recovery plan tersebut. Recovery Time Objectives (RTO) tidak divalidasi selama detect error. Jika documented recovery plans sudah di tes dan menemukan masalah yang tidak terpecahkan akan dibiarkan. Maka dari itu dalam kebanyakan kasus HA dan DR tidak menawarkan perlindungan dan yang lebih signifikan.

Industry View: Research Method & Approach

So why are HA and DR not protecting the business from long and protracted outages?



Industry Perspective

- Reviewed IT reliability surveys
- Reviewed IT Service Continuity surveys
- Reviewed IT research reports detailing IT failures and Recovery issues

Media Perspective

- Reviewed 20 random outages widely reported in the media and IT journals
- Reviewed customer comments from Twitter and the Media

Building Conclusions

- Hypothesised approach to create scenario statements
- 4 Hypotheses' defined to test against research data

Ada tiga pembahasan kenapa DR dan HA tidak dapat melindungi dengan signifikan.

- **Perspektif Industri**
Survei ini difokuskan pada ketersediaan dan keandalan teknologi server HA dan diselesaikan oleh 750 organisasi di seluruh dunia. Hasil berikut ini mengkonfirmasi tren peningkatan yang bertujuan untuk ketersediaan dan keandalan tingkat tinggi. Survei ini juga menyediakan informasi dan perbandingan tingkat ketersediaan dan keandalan yang dicapai teknologi Server.
- **Perspektif Media**
Media sudah berkembang pesat pada masa kini. Jaman dahulu mungkin kita hanya bisa memanfaatkan TV yang menampilkan berita. Namun, pada masa kini terdapat sosial media yang bisa diakses secara massal, Ini dapat dengan cepat menciptakan momentum dengan semakin banyak pelanggan yang tidak puas menambah pengalaman dan frustrasi mereka. Para pelanggan dapat menuliskan keluhan secara langsung kepada perusahaan melalui media.
- **Building Conclusion**
Teknologi HA memberikan perlindungan dari kegagalan rutin yang diantisipasi melalui kombinasi toleransi kesalahan, ketahanan, dan otomatisasi sistem. Namun, ini tidak memberikan perlindungan dari serangkaian risiko dampak tinggi seperti human error, bug aplikasi, kesalahan pemrosesan data dan masalah keamanan. DR akan memberikan kemampuan untuk mengembalikan layanan di lokasi alternatif sebagai tanggapan terhadap kegagalan bencana baik dalam infrastruktur TI atau hilangnya layanan Pusat Data (DC). Namun, dengan meningkatnya penggunaan replikasi data dan mirroring banyak kesalahan 'logis' yang mempengaruhi integritas data segera tercermin di lokasi DR alternatif Anda sehingga mengesampingkan permintaan DR sebagai pilihan. Ini berarti DR mungkin dipandang sebagai solusi yang paling cocok dalam menanggapi dampak 'fisik' terhadap layanan TI, yaitu beberapa kegagalan perangkat keras, pemadaman listrik, kerusakan DC (kebakaran, banjir, kerusakan tabrakan eksternal). Namun, penelitian menunjukkan bahwa pemanggilan DR untuk kondisi ini sering dihindari, ditunda atau lebih lama dari yang diharapkan.

Kesimpulan yang didapat ialah :

1. Frekuensi kegagalan yang rendah + meningkatnya ketergantungan pada sesuatu yang otomatis meningkatkan risiko human error
2. Ada recovery scenario yang dihadapi bahwa prosedur operasi standar tidak dapat diselesaikan.
3. Ada kepercayaan terbatas pada kemampuan untuk sukses menerapkan prosedur DR / Failover
4. Recovery Time Objectives (RTO) tidak tercapai dan berkontribusi pada pemulihan yang tertunda



Certificate of Attendance

This is to certify that:

Lisa Melinda

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-f

Content link