

REMEDY STANDARISASI SECURITY TOOLS

Prepared by: IT Security Service Management - CISO

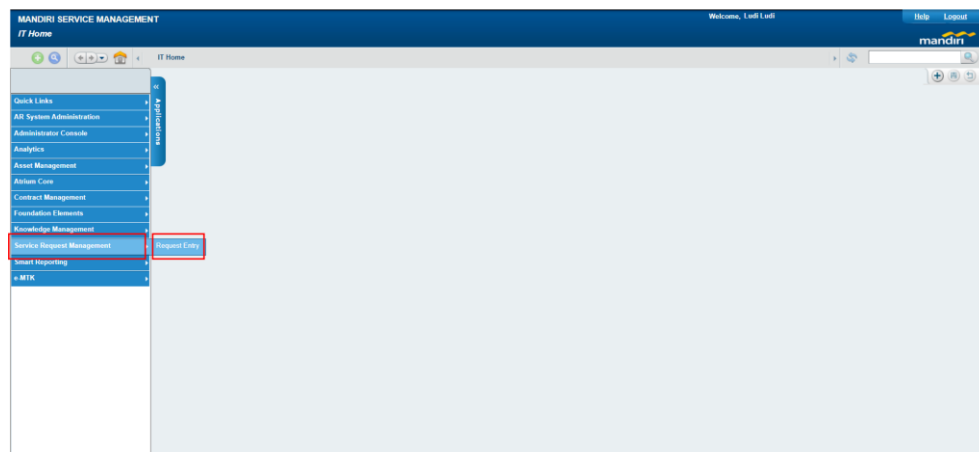
Pembuatan Request Ticket

By Requestor

Permintaan standarisasi security tools pada endpoint dapat dilakukan dengan membuat request ticket di Remedy. Berikut langkah-langkah pembuatan request ticket:

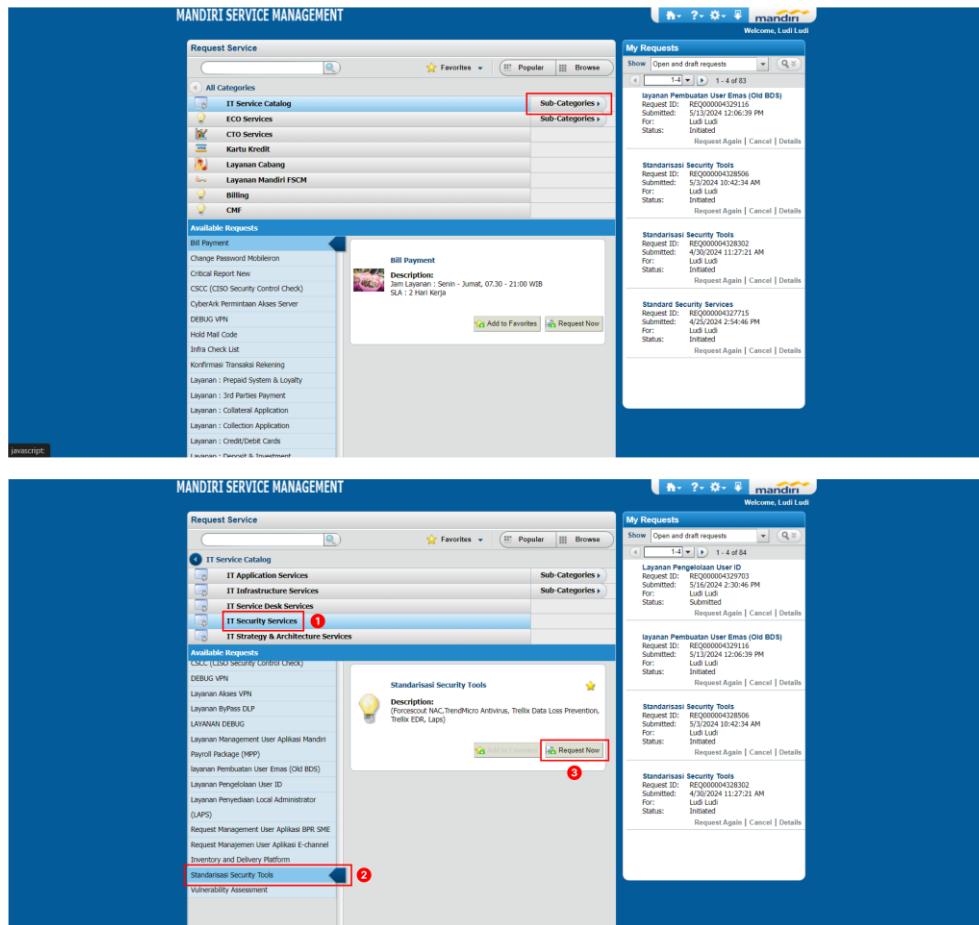
1. Masuk ke aplikasi Service Request Management → Request Entry

Setelah log in ke dalam web-app Remedy, buka tab Application di sebelah kiri dan pilih Service Request Management → Request Entry.



2. Membuka layanan Standarisasi Security Tools

Untuk membuka layanan ini, masuk ke sub-categories IT Service Catalog. Kemudian masuk ke catalog IT Security Services dan pilih layanan Standarisasi Security Tools.



Form dapat dibuka dengan click tombol Request Now. Berikut merupakan tampilan form request layanan Standarisasi Securiry Tools:

Continue and Mapped Data

Requested By:

Requested For:

Attachments:

Instructions:

Requestor

NIP: IP Address:

User AD: Hostname:

Name: Mac Address:

Email: Serial Number:

No Tlp: Remarks:

Tools

☐ Forcecout NAC ☐ TrendMicro Antivirus ☐ Trellix Data Prevention ☐ Trellix EDR ☐ Laps

Unit Kerja

Kantor Pusat:

Region: Organization:

Area: Department:

Kode & Nama Cabang:

No Telp Cabang:

3. Isi form request

Input dengan label **bold** wajib diisi untuk kebutuhan request. Jika Anda memilih unit kerja Cabang, Anda wajib mengisi input Region, Area, Kode & Nama Cabang, serta No. Telp

Cabang. Jika Anda memilih unit kerja Kantor Pusat, Anda wajib mengisi input Organization dan Department.

The image shows two screenshots of the 'Custom and Mapped Data' form. The left screenshot shows the 'Unit Kerja' dropdown set to 'Cabang' and the 'Kantor Pusat' dropdown set to 'Kantor Pusat'. The right screenshot shows the 'Unit Kerja' dropdown set to 'Kantor Pusat' and the 'Kantor Pusat' dropdown set to 'Kantor Pusat'. Both screenshots have red boxes highlighting the 'Unit Kerja' and 'Kantor Pusat' dropdowns.

4. Submit form Anda dan request ticket berhasil dibuat

Jika form sudah terisi sesuai dengan kebutuhan request, Anda bisa submit form dan Anda akan mendapatkan notifikasi konfirmasi pembuatan request ticket. Nomor ticket Anda akan ditampilkan pada notifikasi.

The image shows two screenshots of the 'Custom and Mapped Data' form. The left screenshot shows the 'Submit' button highlighted with a red box. The right screenshot shows a notification dialog box with the message 'Your Request REQ000004329704 has been submitted. (ARNOTE 45352)' and a red arrow pointing to the 'Submit' button from the left screenshot.

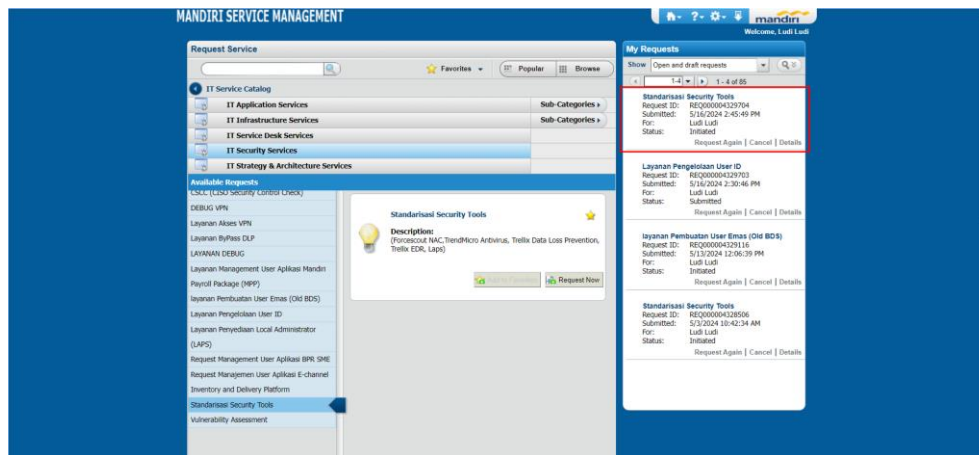
Monitoring Request Ticket

By Requestor

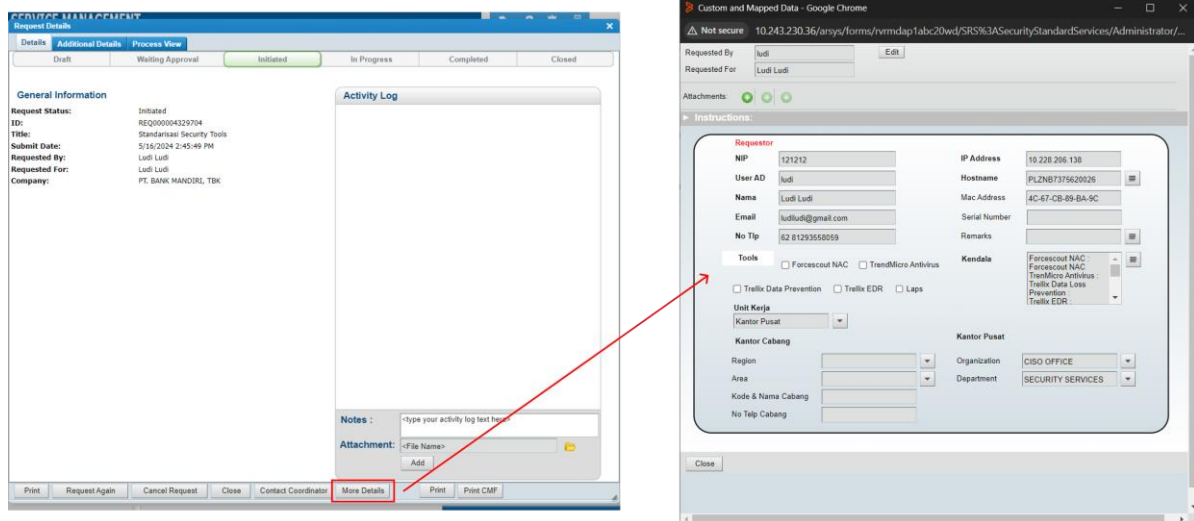
Setelah request ticket berhasil diajukan, sebagai requestor Anda dapat memonitor pengerjaan ticket yang dilakukan oleh Tim Standarisasi CISO. Berikut merupakan Langkah-langkah yang dapat dilakukan:

1. Melihat request ticket yang telah dibuat

Request ticket yang telah berhasil dibuat dapat dilihat dan dicari di My Requests.

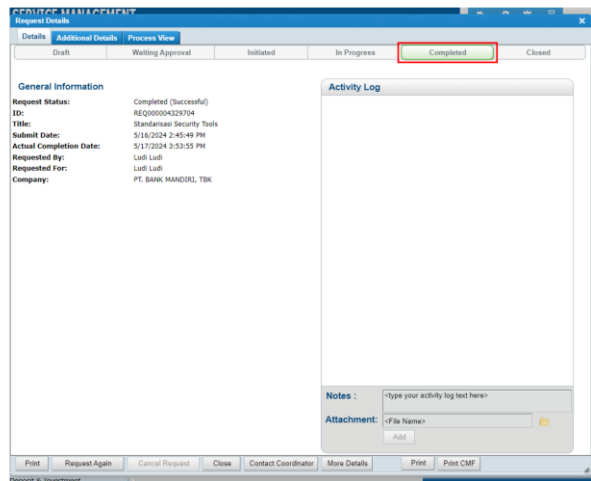
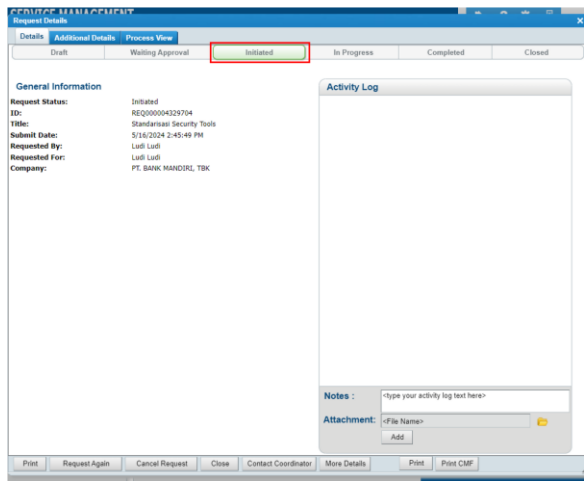


Informasi mengenai request yang Anda buat dapat di lihat di window Request Details seperti berikut:

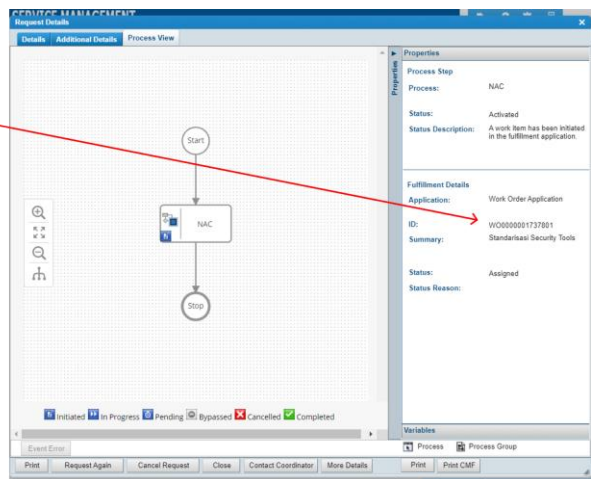
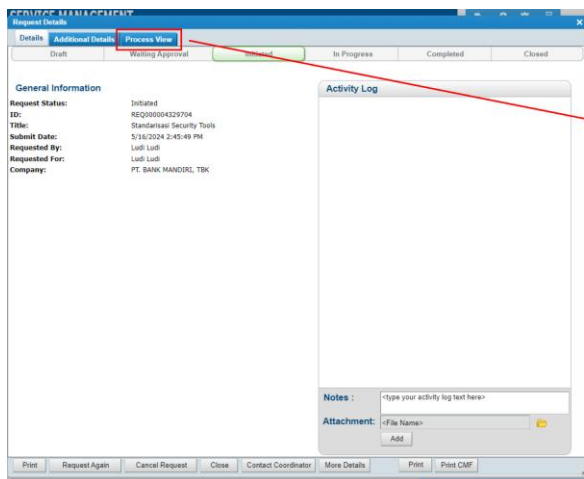


2. Monitoring status request ticket

Status pada window Request Details menandakan progres pengerjaan ticket Anda yang dilakukan oleh PIC-nya. Status "Initiated" menandakan ticket Anda telah diterima dan sedang dikerjakan oleh Tim Standarisasi CISO. Sedangkan status "Completed" menandakan ticket Anda telah selesai dikerjakan.

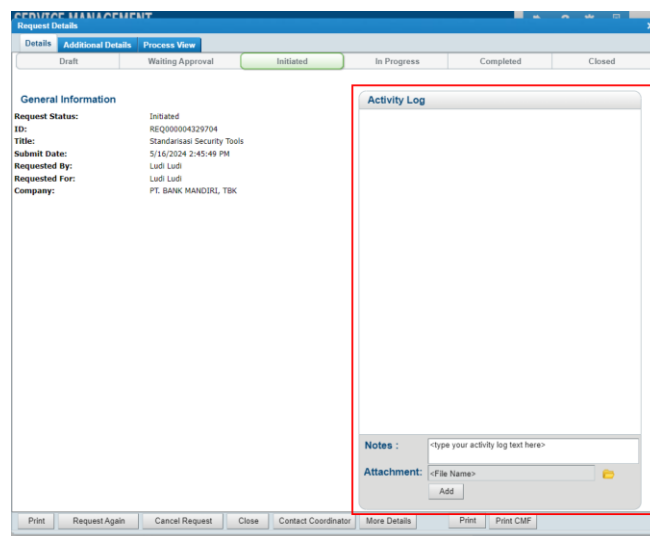


Work order (WO) ticket juga dapat dilihat di tab Process View → Properties seperti berikut:



3. Mengirimkan pesan ke PIC pengerjaan ticket

Anda juga dapat mengirimkan pesan kepada PIC pengerjaan request menggunakan fitur Activity Log. Pesan yang dapat dikirim berupa pesan text dan file dokumen.



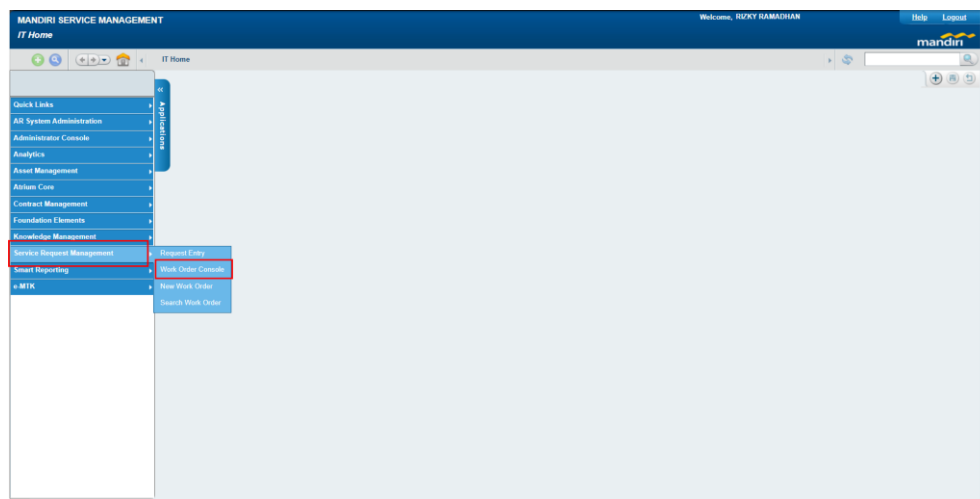
Assigning & Pengerjaan Ticket

By Admin Ticketing & PIC Standarisasi CISO

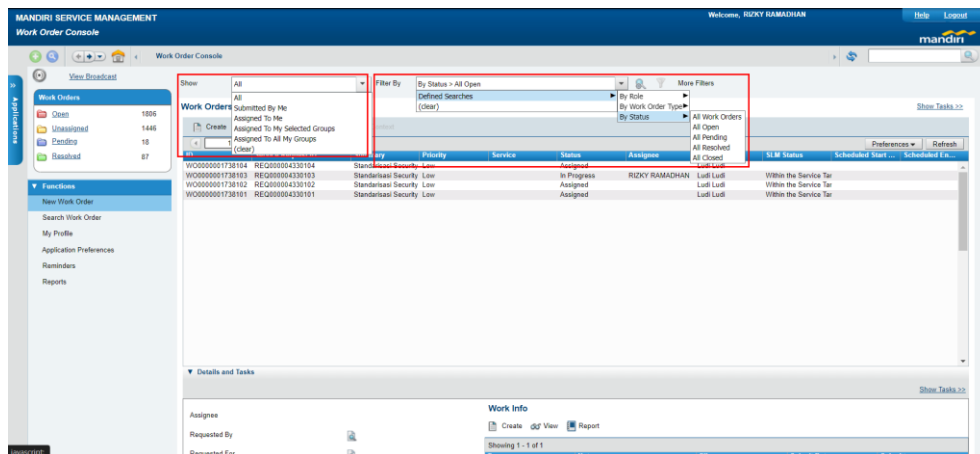
Request ticket yang telah diajukan oleh requestor dapat dilihat dan dikelola oleh Admin Ticketing dan PIC Standarisasi CISO. Berikut langkah-langkah pengerjaan ticket:

1. Masuk ke aplikasi Service Request Management → Work Order Console

Setelah log in ke dalam web-app Remedy, buka tab Application di sebelah kiri dan pilih Service Request Management → Work Order Console.

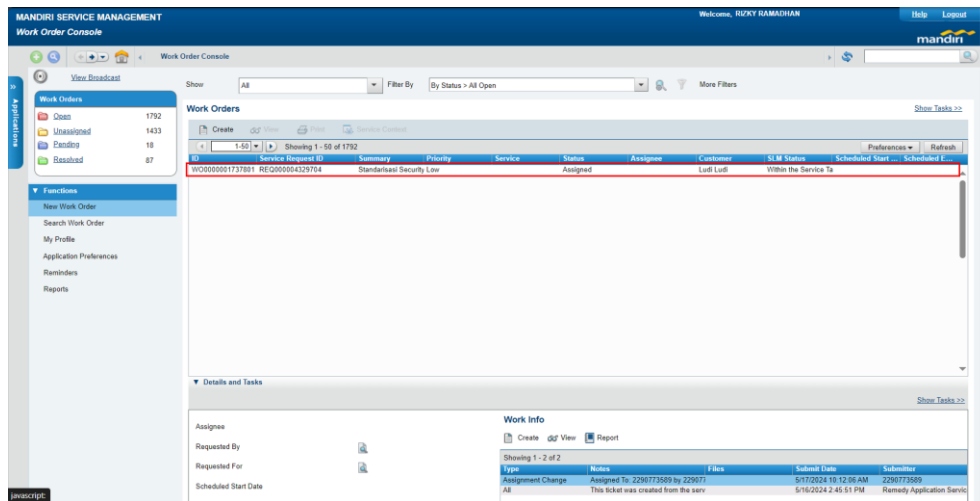


Request ticket yang diajukan para requestor diterima sebagai work order dan dapat dilihat di console ini. Anda dapat mem-filter work order sesuai assignee maupun status-nya.

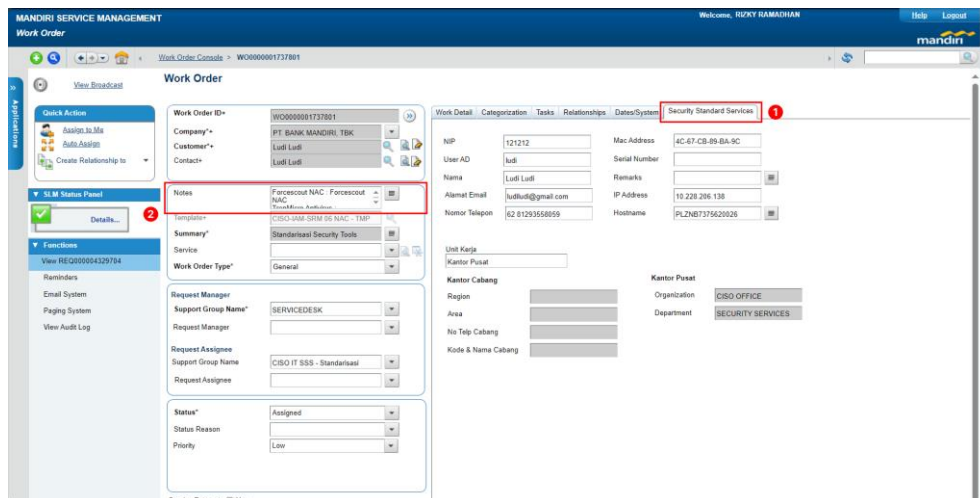


2. Membuka detail work order

Untuk melihat detail work order, Anda dapat membuka detail work order yang ada di console.



Berikut merupakan tampilan detail work order. Data input yang diajukan oleh requestor dapat dilihat di tab Security Standard Services di sebelah kanan (label no. 1). Catatan dari requestor dapat dilihat di Notes (label no. 2).



3. Mengelola assignee work order

Secara default, work order baru tidak di-assign ke PIC Tim Standarisasi CISO. Sehingga untuk menentukan assignee-nya, Anda dapat masuk ke halaman detail work order, mengisi Request Assignee, dan Save perubahannya.

MANDIRI SERVICE MANAGEMENT
Work Order

Work Order ID: WO000001737801

Company: PT. BANK MANDIRI, TBK
Customer: Ludi Ludi
Contact: Ludi Ludi

Notes: Forcecast NAC - Forcecast NAC
Template: CISO-IRM-SDM-DS-NAC-TMP
Summary: Standardized Security Tools
Service: Standardized Security Tools
Work Order Type: General

Request Manager: SERVICEDESK
Request Assignee: CISO IT SSS - Standardized
Request Assignee: ACHMAD FASAL AGUSTA AN
Status: Assigned
Status Reason: Low
Priority: Low

Service Request: ☐ Yes

Save

4. Mengelola status work order

Jika pengerjaan standarisasi sudah dilaksanakan, status work order dapat diubah menjadi Completed. Untuk mengubah status ini, Anda setidaknya harus melengkapi Product Categorization dan Operational Categorization di tab Categorization. Setelah itu, status dapat diubah (label no. 2) dan perubahan work order dapat di-save.

MANDIRI SERVICE MANAGEMENT
Work Order

Work Order ID: WO000001737801

Company: PT. BANK MANDIRI, TBK
Customer: Ludi Ludi
Contact: Ludi Ludi

Notes: Forcecast NAC - Forcecast NAC
Template: CISO-IRM-SDM-DS-NAC-TMP
Summary: Standardized Security Tools
Service: Standardized Security Tools
Work Order Type: General

Request Manager: SERVICEDESK
Request Assignee: CISO IT SSS - Standardized
Request Assignee: RIZKY RAMADHAN

Status: Completed
Status Reason: Assigned
Priority: Pending
Priority: Waiting Approval
Priority: Planning
Priority: In Progress
Priority: Completed
Priority: Rejected
Priority: Cancelled
Priority: Closed
Priority: Clear

Service Request: ☐ Yes

Save