Help Desk → Desktop peripheral

bedanya dengan ASP:
- LOG fokus mengediakan immediate & temporary solutions
- ASP harus menemukan rootcase atau permanent solutions

- memastikan endpoint sudah standardized
- menerima laporan app blm update di laptop/PC cabang

Help Desk

Demonstrasi   ITku → Ticketing

Monitoring → sisi Nasabah (DBO)
           → sisi Thread (CSO)
           → Pemilik System (LOG)

ITku, dalam sehari bisa ada 300 tt ticket yang harus diusahakan close hari itu juga.

di ITku, ticketing ada rank priority.

TL
MAS Ujang
Mas Yuliyan

Desktop Peripheral

TL :

tools :
Ivanti edpoint management (dulunya)

yang install ~ Agent install

tools sekarang:
Intune → Asset Management
        CMobile

Ivanti
agent installed (di PC, tab, dll) → server repo inventory server
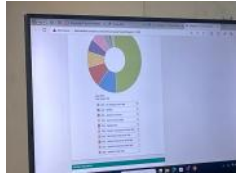
Intune (Windows)
Agentless (system as a service) di Cloud (tapi harus di enroll)

Intune : monitoring

Desktop Management Dashboard (project OJA mbak Angg

• On premise

JUMP F (mac)

as)

IT Network   Pak :
                           ↳ Mas Bagas
                              Mas Fahri

Network ➝ Infrastructure
                          ↳ Branch

                                        LOG
                    ┌──────┬──────────┬──────────────┬──────────────┬──────────┐
                 Network   Cloud   change release   improvement   Datacenter
                 Pak Puji Pak Gawen Pak Ruldy   Pak anto

ngurus fisik ◄──────────────┐   NOC
network DC   Infra ─┴─ branch   Network management
          Routing switching Pak arifin   Pak Puji
CISCO ACI &   DC rempoa   router
                DC cibitung   switch
F5 (LTM, GTM,)   SDWAN (hanya di KC ke bawah)
    (load control) DRC sigma   ┌ WMI
solarwind (monitor) { (surabaya) │ WM2
DRTC (master)   BSL net   │ Graha Mandiri   } KP
           smart fase (SV)   │ Head hasanudin
                                  │ dan rek
                                  │ the tower
                                   KC
                                   KCP
                                   KFR
                                   KFO

Kasce Network
Endpoint ═══➝ PC
                    ↓ Punya
              IP = Identitas
              Mac Addr

Endpoint Cabang = ATM
                 - PC   ┌──────────┐
                 - Pinpad (EDC) ───── SWITCH ─┤ Router   ├─── MPLS
                                       └───────┘   └──────────┘
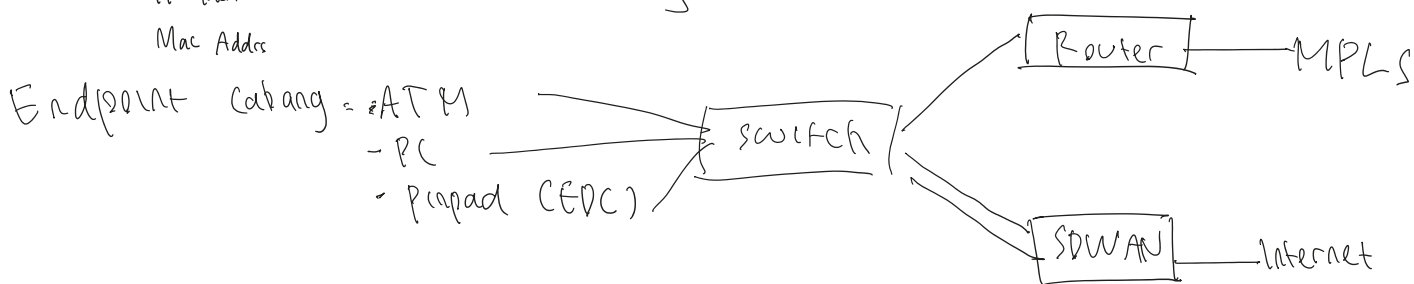
                                              ┌────────┐
                                          ────┤ SDWAN ├─── Internet
                                              └────────┘   Proteksi di internet
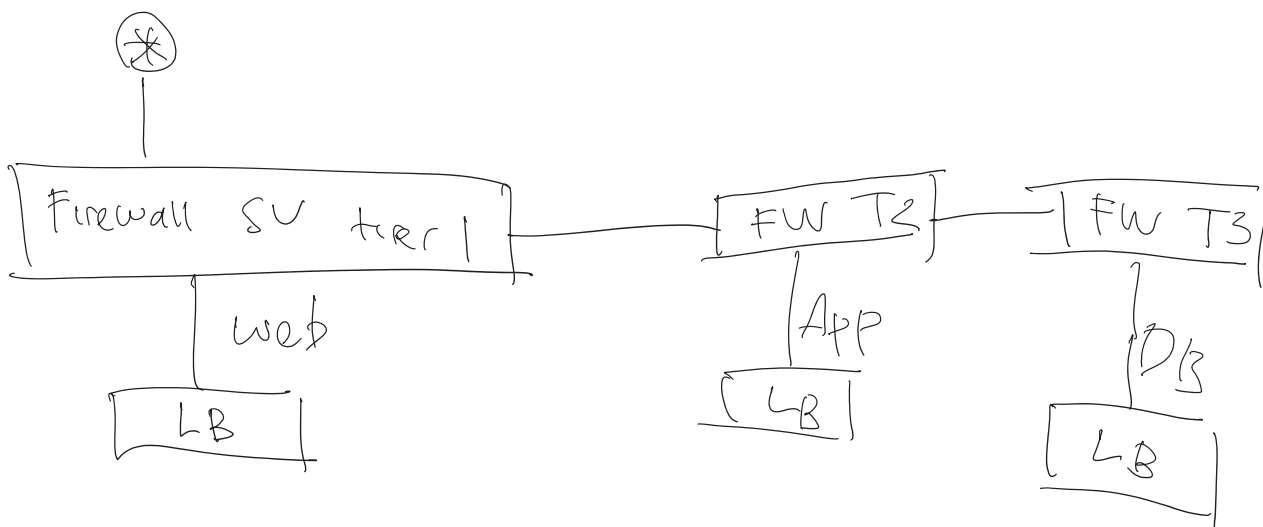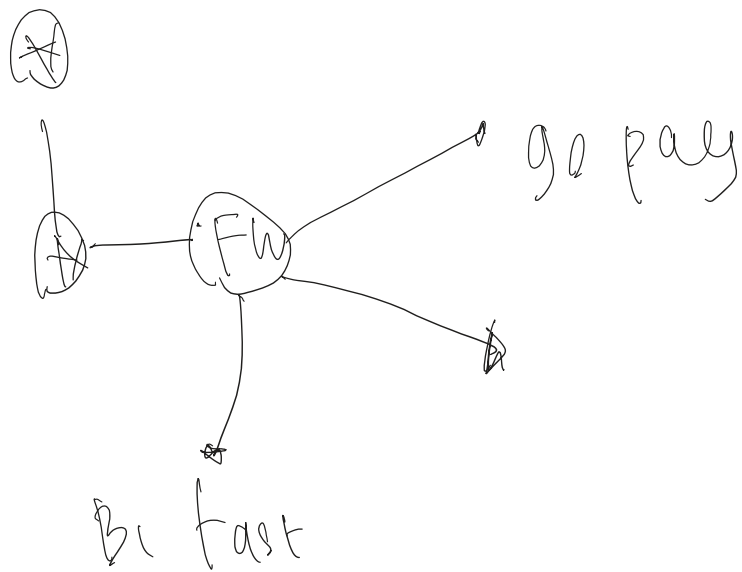   dengan "Prisma"
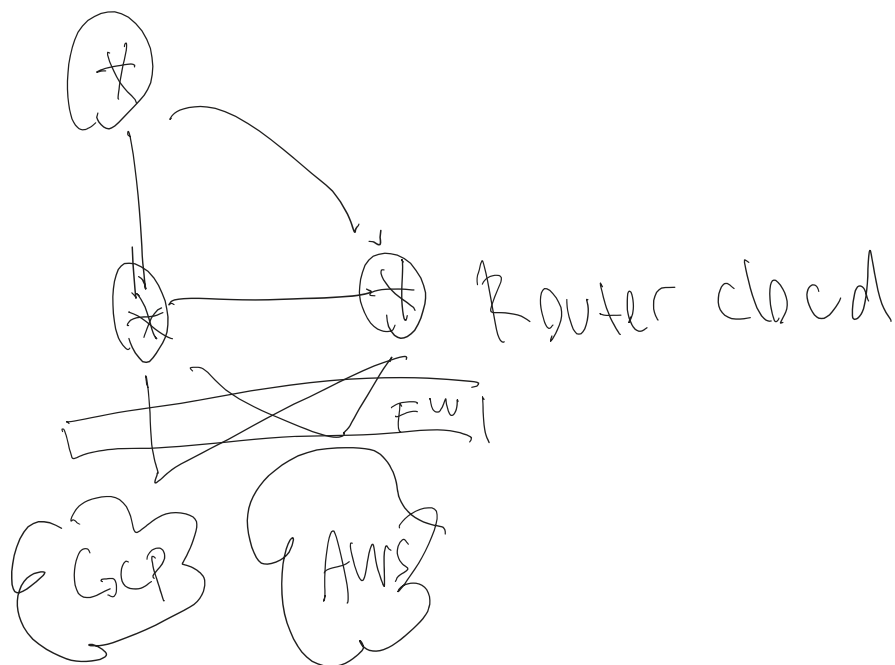   managed by CSO
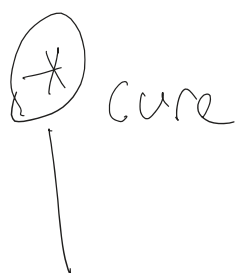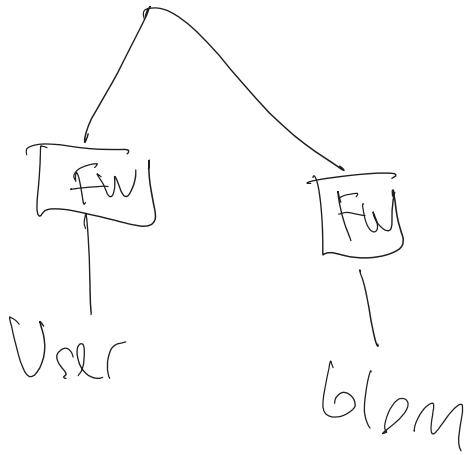
SV farm. (server)

          (✳)
           │
  ┌──────────────────────┐   ┌────────┐   ┌────────┐
  │ Firewall SV tier 1   ├─────┤ FW T2 ├──────┤ FW T3 │
  └──────────┬───────────┘   └───┬────┘   └───┬────┘
           web   App   DB
       ┌────────┐   ┌────────┐   ┌────────┐
       │ LB   │   │ LB   │   │ LB   │
       └────────┘   └────────┘   └────────┘

Extranet

go pay

FW

Bi fast

Cloud

Router cloud

FW1

GCP

AWS

Internet

cure

RTR Inet

FW

FW

User

blom

Jell

Jell Hemansyah

Command Center

urut dari kanan
- Database core banking monitoring
  jika merah, akan report ke orang DCM
- Monitoring BYOND (Dynatrace: aplikasinya)
- Monitoring transaksi emas (bawah)
- Monitoring OOB BYOND (atas)
- Monitoring Ureg BYOND (atas)
- Application Monitor (EXA, CMS, WISE)

- B switch
- Pure storage
- Hasanah card
- penghubung core banking dgn switching (mesin atm,)
  begitu ada yang naik, sirine nyala   (kartu atm)
    NC = Non card

-CBS - CDB (Close of Banking)

- Monitoring jaringan cabang
    Total link:
      total link down:
      total link up:

———————————————

  Rompi : CBS : Biru
         Vendor : Merah
          OD : Ungu

———————————————

  OD : mbak ema
          Mas farhan
  Officer on Duty : OD   OD = satu shift berdua

    NB Session
    saat TBP tinggi, sv di close shg transaksi distop
    Bisnis error : salah user (saldo kurang, dll) : Teknis Error = sistem

    KOL 3 = transaksi terganggu
    1. Call channel IOG (spti Pak Zaldy)

      { tidak selesai

    2. call GH / Pak Saladin

      ↓

    Bikin incident report. = - incident
                            = severity
                            - type incident
                            - suspect
                            - kapan terjadi
                            - durasi
                            = PIC

        rollback = kek undo
        case = jika update ga sukses,
              dikembalikan sprti semula.

case: jika update ga sukses,
dikembalikan sprti semula

—▷ Laporan transaksi BI FAST :

HUB : BI
OTH : Bank Lain
BSI : BSI

—▷ Monitoring E - Channel

Tugas vendor Dynatrace : cari tahu penyebab indikator Dynatrace merah
service : semacam endpoint

Network Monitoring —▷ Bekerjasama dengan tim Network IOG
- Berperan sbg alert utk tim Network IOG
- Handling minor mistakes kek kabel lepas,
jika providernya yg rusak / major, dilempar
ke tim network IOG

Corebanking Monitoring —▷
Proses Before = 1. ceklis disetujui
(agar beban tidak) 2.
berat ketika COB)

COB saja 5 jam

} base = jembatan
} st = ...
CSS =

Pemeliharaan server yg ada di datacenter
Menjaga server tetap hidup

Server ini harus hidup dengan SLA 99.99 (contoh tugas DCM)

Pak Syarif Hidayat

Menjaga dr segi desain & maintenance.

─ 0 Rempoa   (bangun sendiri)   level uptime

─ 0 C1 Cibitung (dari provider)
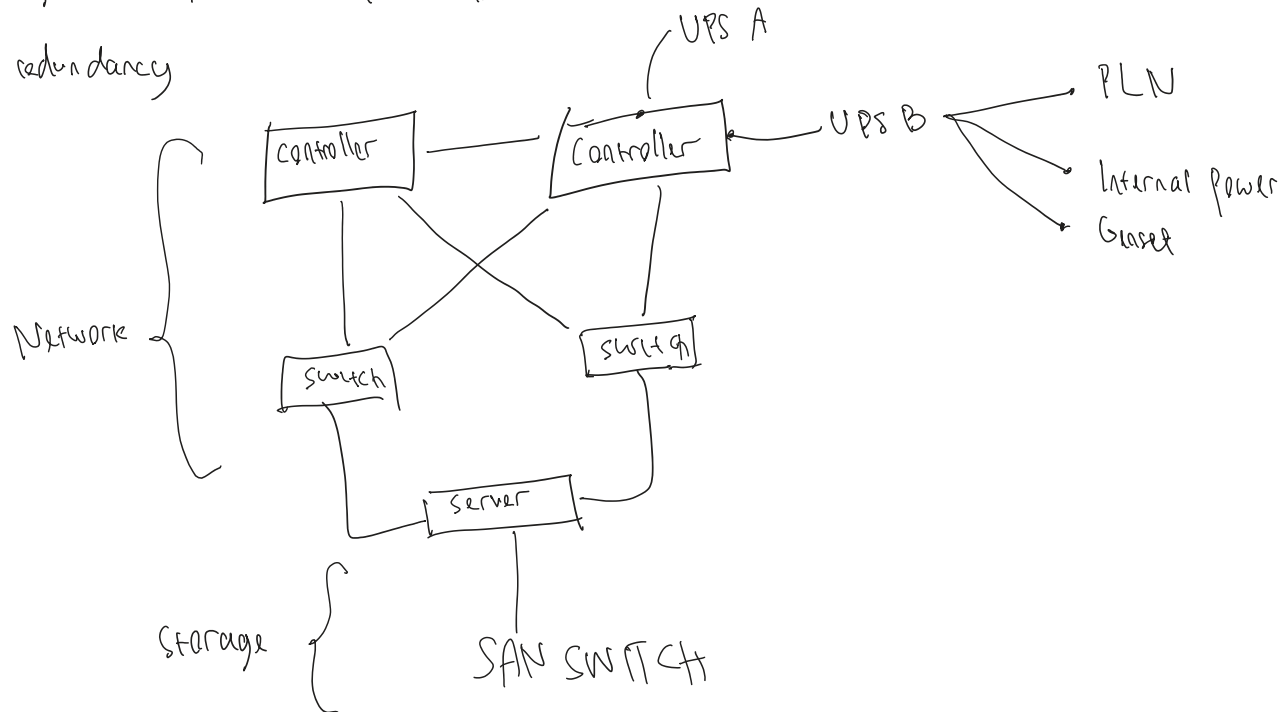   Uptime teer 4
        SLA 99, 9
        harga power & cooling dari provider.
        server, storage, network, firewall ttp dari BSI/Vendor

Tes HA : tes redundancy

UPS A

Controller ─── Controller ◄─── UPS B ──► PLN
                                          Internal Power
                                          Genset

Network {

Switch   Switch

Server

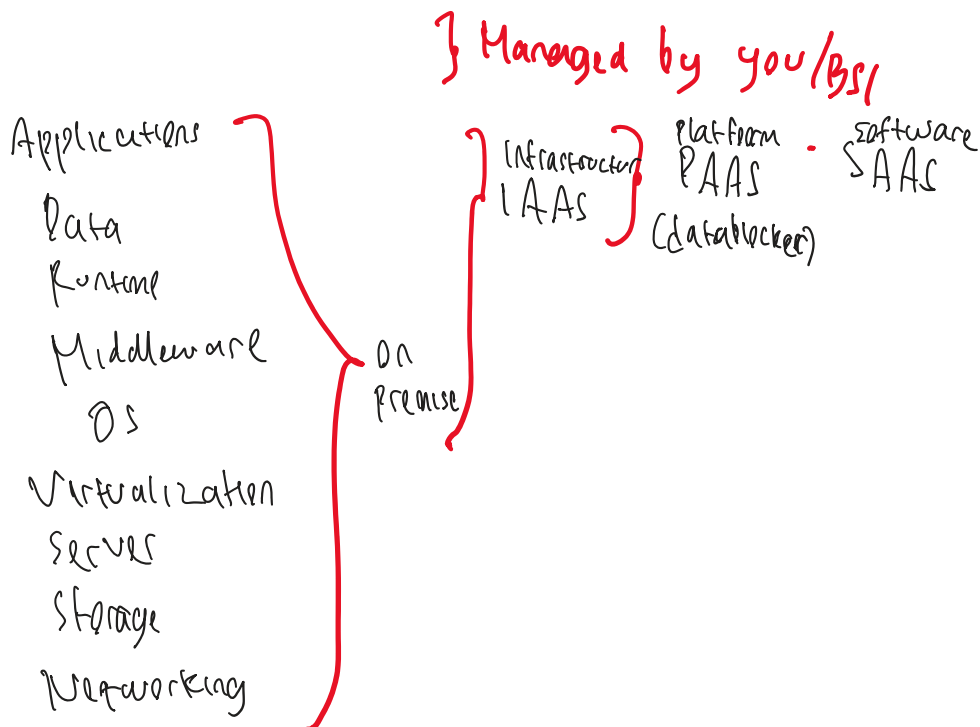Storage {   SAN SWITCH

PH: Pak Wen

Pak salam   Mas Zidan

→ Ojk punya regulasi yg mengharuskan bank hanya bisa pilih 3
   provider yuitu GCP, AWS, dll (karena punya datacenter di indo)

→ Cloud :- data center sudah pasti standar (ISO, dll)
   - provider sudah expert di bidangnya
   - biaya invest lebih murah
   - lebih reliable

On prem :- belum pasti standar
   - belum expert

Managed by you/BSI

Applications
Data
Runtime
Middleware
OS
Virtualization
Server
Storage
Networking

On Premise

Infrastructur
IAAS
(datalocker)

Platform   software
PAAS   -   SAAS

Apps Byond yang di cloud

1. Documentum → Document management system
                 → Data sperti KTP, scan ttd dll

1. Documentation ⌐ → Document Management system
              └→ Data serti KTP, scan ttd, dll.

Kalo masuk cloud : - harus ada basic network, DC on prem

   ⌐

2.

Microservices architecture adalah pendekatan dalam pengembangan perangkat lunak yang membangun aplikasi sebagai kumpulan layanan kecil yang independen. Setiap layanan memiliki tanggung jawab yang spesifik dan dapat dikembangkan, di-deploy, dan dikelola secara mandiri.

Mbak Missi. senior IT operations liaison, assurance, & overseas branch analyst

Banyak yg belum dipaparkan
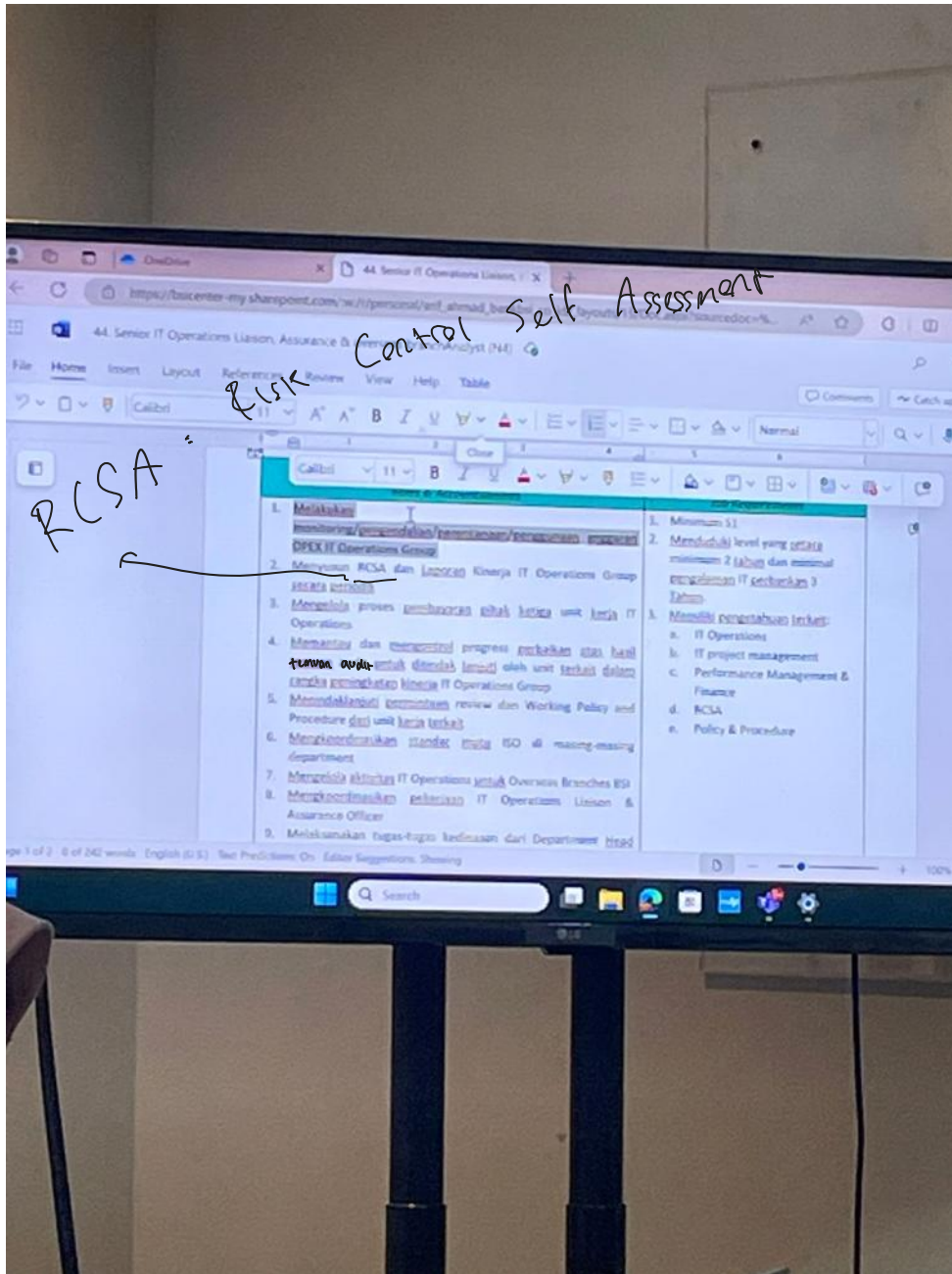
PPG $\xrightarrow{tools}$ nps. bankbsi.co.id (buat belajar PTO (petunjuk teknis operasional))

block leave (libur 5 hari) ⟶ agar proses tidak begitu bergantung pd orang

audit ⟶ unit kerja (Network, PCM, dll)
       ⟶ proses (COB, dll)

audit → unit kerja (Network, PCM, dll)
→ proses (COB, dll)
→ aplikasi (rfgs, transfer, dll)

? jadi liaison auditor juga atau hanya nindak lanjut temuan?

KPI → Individu ———→ DHI
→ Unit kerja ———→ IOG