

ITSM Class: B

CLASS ACTIVITY WEEK 14

Individual

Name: Gusti Gratia Delpiera

NRP: 5026231097

Information Systems Department
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
August-December 2025

Q1. Event Management

1. Definisi Event

Dalam konteks ITIL / manajemen layanan TI, event adalah sebuah perubahan kondisi (change of state) yang memiliki signifikansi untuk pengelolaan Configuration Item (CI) atau layanan. Contoh: notifikasi dari sistem pemantauan (monitoring) ketika suatu server mendekati batas kapasitas atau ketika ada kesalahan

2. Event Record

Event record adalah catatan yang menjelaskan perubahan keadaan tersebut (state change) yang relevan untuk manajemen CI atau layanan. Dalam istilah lain, event record bisa juga berupa peringatan atau notifikasi yang dibuat oleh layanan TI, CI, atau alat pemantauan.

3. Definisi Event Management

Event Management adalah proses (atau praktik dalam ITIL 4) yang bertujuan agar CI dan layanan terus dipantau, dan event-event yang terjadi disaring, dikategorikan, serta ditindaklanjuti jika diperlukan. Dalam ITIL 4, praktik ini kadang disebut “Monitoring and Event Management” (pemantauan dan manajemen event).

4. Proses / Sub-proses

Menurut IT Process Wiki, Event Management terdiri dari sub-proses sebagai berikut:

a. Maintenance of Event Monitoring Mechanisms and Rules

Tujuan: Menyusun dan memelihara mekanisme pemantauan event serta aturan (rules) untuk penyaringan dan korelasi. Misalnya, menetapkan sistem monitoring, menetapkan rule kapan sebuah event dianggap signifikan, bagaimana event dikategorikan, dan bagaimana hubungannya dengan service design.

b. Event Filtering and 1st Level Correlation

Tujuan: Memfilter event yang bersifat hanya informasional (tidak penting) dan fokus pada *Warning* atau *Exception Events*. Level pertama korelasi berarti menyaring event dan mengelompokkan event yang mungkin bersifat normal atau hanya notifikasi rutin.

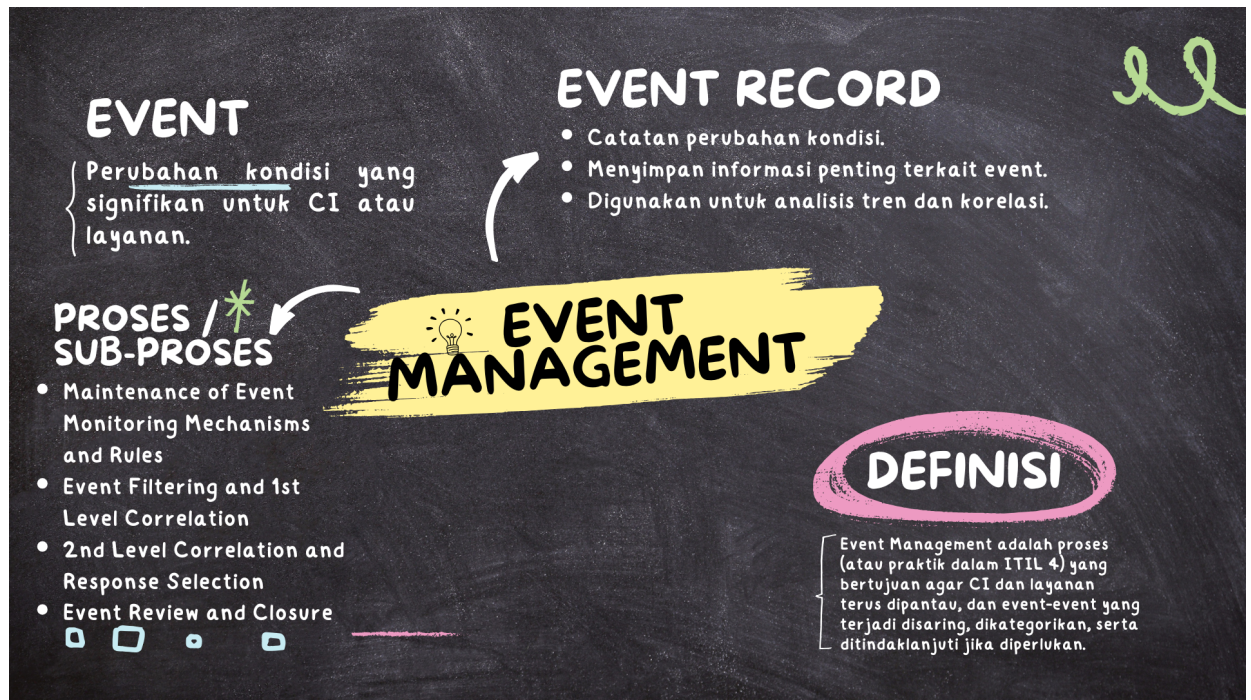
c. 2nd Level Correlation and Response Selection

Tujuan: Menganalisis event yang telah ter-filter, menafsirkan makna dari event tersebut (apakah ini indikasi masalah) dan memilih respon yang tepat. Contohnya, jika event menunjukkan potensi kegagalan, bisa di-respon dengan membuat *incident*, atau meminta tindakan preventif, dsb.

d. Event Review and Closure

Tujuan: Mengevaluasi apakah event sudah ditangani dengan baik, lalu menutup event. Selain itu, melakukan analisis tren atau pola dari event-event yang terjadi untuk mengidentifikasi area yang butuh perbaikan. Dari analisis tren, bisa muncul insight untuk perbaikan infrastruktur atau proses manajemen.

Mindmap:



Q2. Knowledge Management

1. Definisi

Proses sistematis untuk memperoleh, menyimpan, mengelola, dan mendistribusikan pengetahuan dalam organisasi agar dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan pengambilan keputusan. Membantu

organisasi menyimpan pengalaman, mencegah kehilangan pengetahuan, dan meningkatkan efektivitas operasional.

2. Definisi KEDB

Basis data yang menyimpan informasi tentang error yang sudah diketahui dan solusinya yang bertujuan untuk mempercepat penyelesaian masalah serupa di masa depan, mendukung proses ITSM, dan menjadi referensi untuk knowledge management.

3. Processes

a. First Activity: Data Entry

- Memasukkan data yang benar dan relevan ke dalam database.
- Penting untuk memastikan Knowledge Management System (KMS) dapat berjalan efektif.
- Membiasakan budaya entri data di seluruh organisasi.
- Contoh: Menyusun database pelanggan untuk email marketing agar proses menjadi cepat dan efisien.

b. Second Activity: Database Organisation

- Mengatur data kompleks agar mudah diakses selama service delivery.
- Menggunakan Knowledge Dashboard untuk kategori dan visualisasi data.
- Memanfaatkan tagging untuk organisasi data lebih lanjut.
- Menjaga informasi secara kontekstual dan sintaksial agar intuitif dan efisien.

c. Third Activity: Utilising the Content of the Database

- Membangun kerangka pengetahuan yang kuat untuk meningkatkan kinerja organisasi.
- Memudahkan onboarding karyawan baru dan mengurangi beban penjelasan dari senior.
- Memastikan pengetahuan dapat dibagikan dan digunakan sesuai kebutuhan.
- Implementasi KMS menjadi lebih mudah dan cost-effective.

Mindmap:

DEFINITION

Proses sistematis untuk memperoleh, menyimpan, mengelola, dan mendistribusikan pengetahuan dalam organisasi agar dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, dan pengambilan keputusan.

KEDB

Basis data yang menyimpan informasi tentang error yang sudah diketahui beserta solusinya.

KNOWLEDGE MANAGEMENT

PROCESSES *

- First Activity: Data Entry
- Second Activity: Database Organisation
- Third Activity: Utilising the Content of the Database

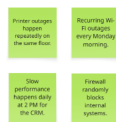
Group Work

Kelompok 3:

1. William Bryan Pangestu 502623011
2. Gusti Gratia Delpiera 5026231097
3. Kayla Putri Maharani 5026231158



Problem Management



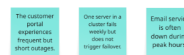
Karena masalahnya terjadi berulang dan harus dicari akar penyebabnya, bukan hanya diperbaiki sementara.

Capacity Management



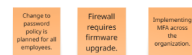
Karena terkait penggunaan sumber daya IT yang hampir habis atau melebihi batas kapasitas.

Availability Management



Karena masalahnya membuat layanan tidak tersedia atau sering mati/tidak bisa dipanggil.

Change Enablement / Change Management



Karena semua kasus melibatkan perubahan sistem yang perlu persetujuan dan analisis risiko.

Incident Management



Karena masalahnya mengganggu pengguna langsung dan harus segera dipulihkan.

Configuration Management (CMDB)



Karena ada data CI yang salah, hilang, atau tidak lengkap di CMDB.

Service Catalog Management



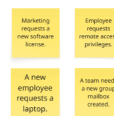
Karena ada permintaan layanan yang belum tercatat atau belum ada di katalog layanan.

Service Level Management (SLM)



Karena berkaitan dengan keluhan atau pelanggaran terhadap SLA yang sudah disepakati.

Service Request Management



Karena kasusnya berupa permintaan layanan biasa dari pengguna, bukan gangguan layanan.

miro

(1) User Service Request Management



Permintaan barang → harus dicatat sebagai CI baru di CMDB → dan SLA untuk penyelesaian barang harus dipenuhi.

(2) User Service Catalog Management



Layanan tidak tersedia → perlu ditambahkan ke katalog → mungkin butuh perubahan sistem → CI baru di CMDB.

(3) User Incident Management



Ini gangguan layanan → harus dipulihkan cepat → waktu pemulihan dibandingkan dengan target SLA.

(4) Incident Problem Management



Insiden berulang → problem → dicari akar penyebabnya → bisa jadi butuh perubahan sistem → harus update catatan konfigurasi.

(5) Capacity Issue Availability Issue



Kapasitas kurang → layanan tidak tersedia → perlu upgrade → ada risiko insiden kalau tidak segera diperbaiki.

(6) Change Incident



Perubahan gagal → menyebabkan incident → kemungkinan ada root cause lain → masuk ke Problem Management.

(7) User Training Case



Bukan gangguan teknis → user tidak terlatih → solusi bisa berupa dokumentasi atau knowledge base.

(8) Email tidak bisa diakses



User langsung melaporkan dan layanan harus dipulihkan cepat sesuai SLA.

(9) Laptop Sering Hang Ketika Meeting



Insiden berulang → harus dicari root cause → mungkin perlu update OS → dicatat sebagai CI change.

(10) User Meminta Akses Remote VPN



Permintaan akses → tidak emergency → tapi butuh approval dan update CI + SLA aksesasi akses.

(11) Server Database Sering Mati Saat Closing Bulan



Insiden → root cause kapasitas tidak cukup → upgrade sistem → availability meningkat.

(12) Tim Marketing Meminta Aplikasi Baru



Layanan baru → harus masuk katalog dan update CI setelah approval.

(13) Network Bandwidth Selalu Penuh Ketika Upload File Besar



Kapasitas kurang → menyebabkan service unavailable → perlu solusi perubahan/upgrade jaringan.

(14) SLA Reset Password Selalu Terlambat



SLA breach → jadi indikator problem → ditinjau ulang.

(15) User Tidak Tahu Cara Menggunakan Aplikasi Baru



Bukan kerusakan teknis → tapi kurang edukasi → solusi ideal = knowledge article.

(16) Duplicate CI records



Akurasi CMDB salah → bisa berdampak ke proses lain → harus dibersihkan.

(17) Printer Error Setiap Pagi



Insiden berulang → masuk problem → butuh perbaikan permanen → update konfigurasi printer.

(18) User Meminta Upgrade Kapasitas Cloud



Permintaan langsung terkait kapasitas → perlu perhitungan & approval → update CI.

(19) Menambahkan MFA ke Seluruh Karyawan



Change besar → jika gagal jadi incident → masuk investigasi problem → update konfigurasi.

(20) Layanan HR Portal Sering Lambat



Gangguan layanan → identifikasi akar penyebab → perbaikan kapasitas → ukur kembali layanan via SLA.

(21) SLAs breach rata-rata selama 3 bulan terakhir



Data SLA jadi input awal evaluasi problem → untuk menemukan solusi permanen.

(22) Firewall Update Memblokir Akses Kantor Cabang



Change gagal → incident besar → investigasi → perbaikan + dokumentasi CI.

(23) CPU Spike Menyebabkan Layanan Lambat



Spike CPU jadi insiden, lalu ditemukan akar masalah terkait kapasitas, perlu upgrade via change, dan update konfigurasi di CMDB.

(24) Layanan Eksternal Tidak Bisa Diakses (Vendor Down)



User mengalami gangguan → dicatat sebagai incident → layanan tidak tersedia sehingga masuk Availability → dan dievaluasi apakah SLA layanan terganggu.

(25) Data CI Tidak Akurat Setelah Pemeriksaan Rutin



Audit internal menemukan ketidaksesuaian konfigurasi → dianggap sebagai problem → perbaikan dilakukan melalui change → CMDB diperbarui.

(26) User Ingin Update Aplikasi Versi Baru



User mengajukan request upgrade aplikasi → upgrade butuh approval melalui change → update konfigurasi di CMDB → dan ditinjau apakah prosesnya memenuhi SLA request.

Kelompok 3:

1. William Bryan Pangestu **502623011**
2. Gusti Gratia Delpiera **5026231097**
3. Kayla Putri Maharani **5026231158**