

ITSM Class: B

CLASS ACTIVITY WEEK 14

Individual

Name: Putu Arya Yubi Wirayudha

NRP: 5026231165

Information Systems Department
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
August-December 2025

Event Management

1. Definisi Event

Event adalah perubahan keadaan (change of state) yang memiliki signifikansi terhadap pengelolaan suatu Configuration Item atau layanan². Event juga dapat berupa alert atau notifikasi yang dihasilkan oleh layanan IT, Configuration Item, dan layanan lain yang dapat memerlukan tindakan dari tim operasi IT dan berpotensi menimbulkan insiden³.



2. Definisi Event Management

Event Management adalah proses yang memastikan bahwa Configuration Items (CIs) dan layanan IT dimonitor secara berkelanjutan⁵. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi, mengkategorikan, dan mengklasifikasi event agar dapat menentukan tindakan yang diperlukan⁶. Proses ini berada pada fase Service Operation dalam ITIL⁷.



3. Definisi Event Record

Event Record adalah catatan yang menggambarkan perubahan keadaan yang signifikan bagi pengelolaan Configuration Item atau layanan⁸. Catatan ini dapat berupa alert atau notifikasi, dan sering kali memerlukan tindakan dari tim operasi serta berpotensi mengarah pada pencatatan insiden⁹.

4. Process Description

Proses Event Management dalam ITIL memiliki aktivitas dan tujuan yang relatif sama antara ITIL V2 dan ITIL V3¹⁰.

- **ITIL V2:** Proses ini masih menjadi bagian dari ICT Infrastructure Management¹¹.
- **ITIL V3:** Dilakukan penyesuaian pada interface antara Event Management dengan proses ITIL lainnya agar konsisten dengan struktur proses baru¹².
- **ITIL 2011:** Diperkenalkan konsep 1st Level Correlation dan 2nd Level Correlation untuk panduan lebih rinci mengenai korelasi event dan pemilihan respons¹³. Process flow juga merefleksikan panduan yang lebih detail¹⁴.
- **ITIL 4:** Nama diubah menjadi Monitoring and Event Management dan diklasifikasikan sebagai praktik dalam service management¹⁵.

Sub-Proses Event Management

Sub-Proses	Tujuan
Maintenance of Event Monitoring Mechanisms and Rules	Menyusun dan memelihara mekanisme serta aturan untuk menghasilkan event yang bermakna dan melakukan filtering atau correlation ¹⁶ .
Event Filtering and 1st Level Correlation	Menyaring event yang hanya bersifat informasional dan mengomunikasikan event Warning dan Exception ¹⁷ .
2nd Level Correlation and Response Selection	Menginterpretasikan makna event dan menentukan respons yang sesuai ¹⁸ .
Event Review and Closure	Mengevaluasi penanganan event dan menganalisis log event untuk mengidentifikasi tren atau pola perbaikan ¹⁹ .



Knowledge Management

1. Knowledge Management Definition

Knowledge Management adalah proses yang mengumpulkan, menganalisis, menyimpan, dan membagikan pengetahuan serta informasi dalam organisasi²⁰. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi dengan mengurangi kebutuhan untuk menemukan kembali pengetahuan yang sudah ada²¹.

2. KEDB (Known Error Database) Definition

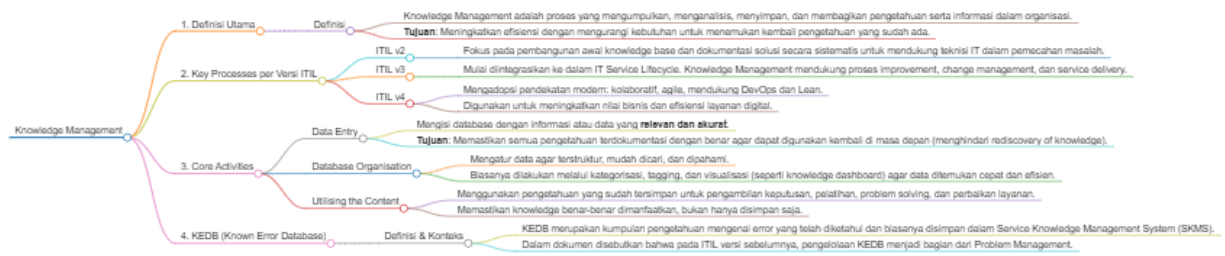
KEDB merupakan kumpulan pengetahuan mengenai error yang telah diketahui dan biasanya disimpan dalam Service Knowledge Management System (SKMS)²². Pada ITIL versi sebelumnya, pengelolaan KEDB menjadi bagian dari Problem Management²³.

3. Key Processes per Versi ITIL

- **ITIL v2:** Fokus pada pembangunan awal knowledge base dan dokumentasi solusi secara sistematis untuk mendukung teknisi IT dalam pemecahan masalah²⁴.
- **ITIL v3:** Mulai diintegrasikan ke dalam IT Service Lifecycle. Knowledge Management mendukung proses improvement, change management, dan service delivery²⁵.
- **ITIL v4:** Mengadopsi pendekatan modern: kolaboratif, agile, mendukung DevOps dan Lean. Knowledge Management digunakan untuk meningkatkan nilai bisnis dan efisiensi layanan digital²⁶.

4. Core Activities of Knowledge Management

1. **Data Entry:** Mengisi database dengan informasi atau data yang relevan dan akurat²⁷. Tujuannya adalah memastikan semua pengetahuan terdokumentasi dengan benar agar dapat digunakan kembali (menghindari rediscovery of knowledge)²⁸.
2. **Database Organisation:** Mengatur data agar terstruktur, mudah dicari, dan dipahami. Biasanya dilakukan melalui kategorisasi, tagging, dan visualisasi (seperti knowledge dashboard) agar tim bisa menemukan data secara cepat²⁹.
3. **Utilising the Content of the Database:** Menggunakan pengetahuan yang sudah tersimpan untuk pengambilan keputusan, pelatihan, problem solving, dan perbaikan layanan³⁰. Aktivitas ini memastikan knowledge benar-benar dimanfaatkan, bukan hanya disimpan³¹.



Group Work (Kelompok 4)



Kelompok 4

Kellian Matthew Gulardi S.

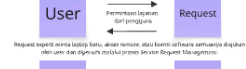
Baqhiz Faruq S

Azrul Afif S

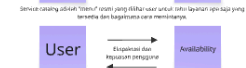
Putu Arya Yubi Wirayudha



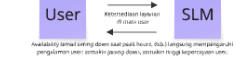
Setiap insiden harus ada log, dan harus ada log yang menunjukkan bahwa insiden tersebut telah selesai.



Request yang masuk ke sistem harus ada log yang menunjukkan bahwa request tersebut telah selesai.



Service Catalog adalah "Yubi" yang digunakan untuk layanan yang ada yang tersedia dan bagaimana cara menggunakannya.



SLA adalah waktu yang dibutuhkan untuk layanan yang ada yang tersedia dan bagaimana cara menggunakannya.



SLM adalah waktu yang dibutuhkan untuk layanan yang ada yang tersedia dan bagaimana cara menggunakannya.



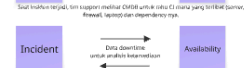
SLM menetapkan target SLA untuk permintaan request yang masuk ke sistem dan bagaimana cara menggunakannya.



Insiden yang masuk ke sistem harus ada log yang menunjukkan bahwa insiden tersebut telah selesai.



SLM adalah waktu yang dibutuhkan untuk layanan yang ada yang tersedia dan bagaimana cara menggunakannya.



CMDB adalah waktu yang dibutuhkan untuk layanan yang ada yang tersedia dan bagaimana cara menggunakannya.



Availability adalah waktu yang dibutuhkan untuk layanan yang ada yang tersedia dan bagaimana cara menggunakannya.



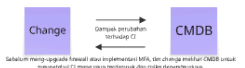
SLM menetapkan target SLA untuk permintaan request yang masuk ke sistem dan bagaimana cara menggunakannya.



SLM menetapkan target SLA untuk permintaan request yang masuk ke sistem dan bagaimana cara menggunakannya.



SLM menetapkan target SLA untuk permintaan request yang masuk ke sistem dan bagaimana cara menggunakannya.



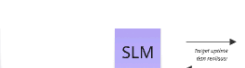
SLM menetapkan target SLA untuk permintaan request yang masuk ke sistem dan bagaimana cara menggunakannya.



SLM menetapkan target SLA untuk permintaan request yang masuk ke sistem dan bagaimana cara menggunakannya.



SLM menetapkan target SLA untuk permintaan request yang masuk ke sistem dan bagaimana cara menggunakannya.



SLM menetapkan target SLA untuk permintaan request yang masuk ke sistem dan bagaimana cara menggunakannya.



SLM menetapkan target SLA untuk permintaan request yang masuk ke sistem dan bagaimana cara menggunakannya.



SLM menetapkan target SLA untuk permintaan request yang masuk ke sistem dan bagaimana cara menggunakannya.