

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, dapat memerlukan tindakan dari tim operasi IT dan berpotensi :



3. Event

2. Definisi Event Management

Event Management adalah proses yang memastikan bahwa Configuration Items (CIs) dan layanan IT dimonitor secara berkelanjutan⁵. Tujuannya adalah untuk mendefinisikan dan pengkategorian terhadap event agar dapat menentukan tindakan apa yang diperlukan⁶. Proses ini berada pada fase Service Operation dalam ITIL.



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 incident⁹.

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 memberikan 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

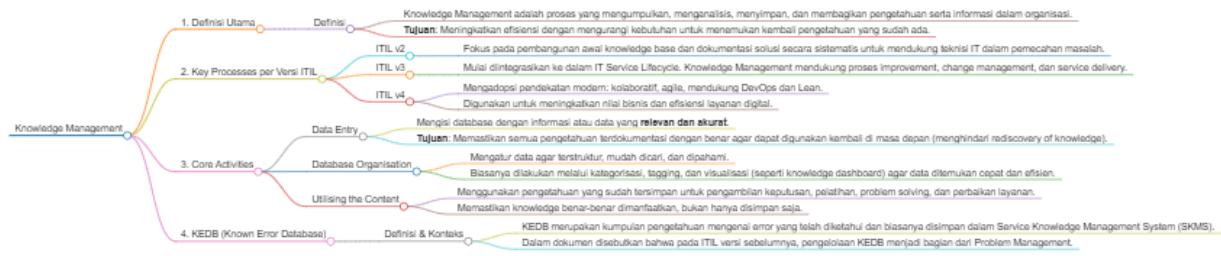
KEDB merupakan kumpulan pengetahuan mengenai error yang telah diketahui dan biasanya disimpan dalam Service Knowledge Management System (SKMS)²². Pada ITIL versi sebelumnya, pengelolaan KEDB menjadi bagian dari Problem Management²³.

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

Kellan Matthew Gulardi S.

Baqhiz Faruq S

Azrul Afif S

Putu Arya Yubi Wirayuda

