

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.

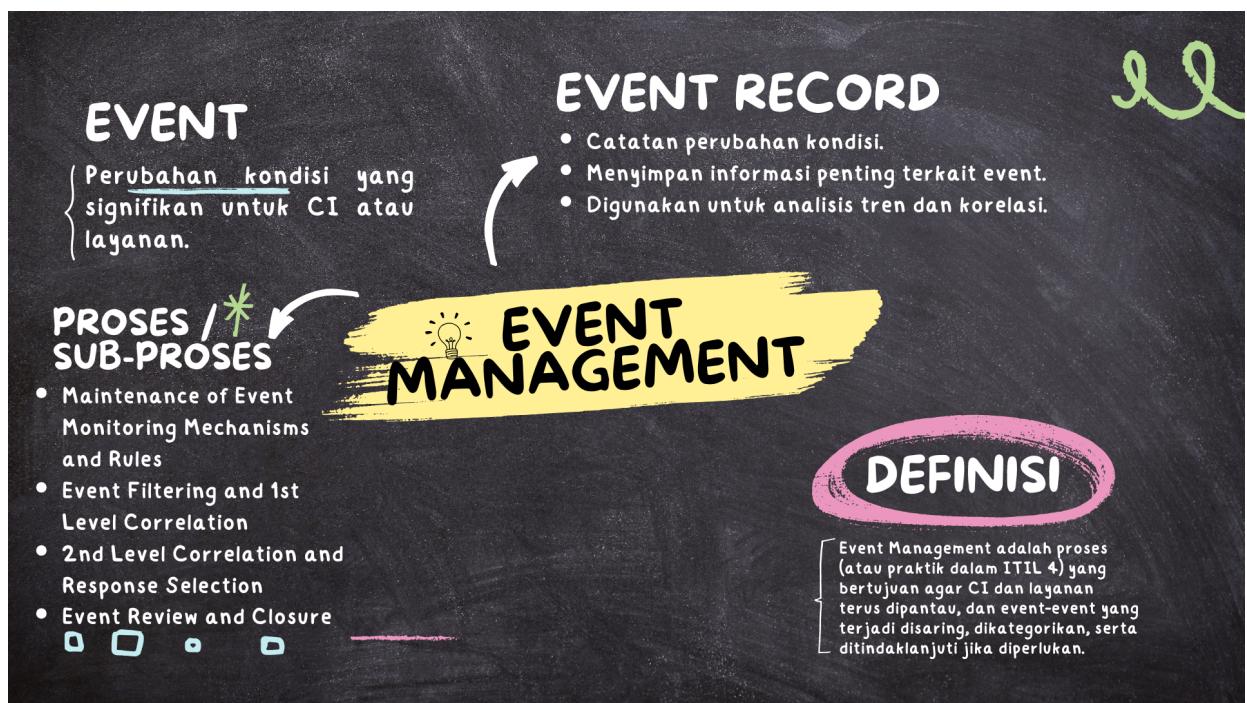
c. 2nd Level Correlation and Response Selection

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.

KNOWLEDGE MANAGEMENT

PROCESSES *

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

KEDB

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



50%

Group Work

Kelompok 3:

1. William Bryan
Pangestu
502623011

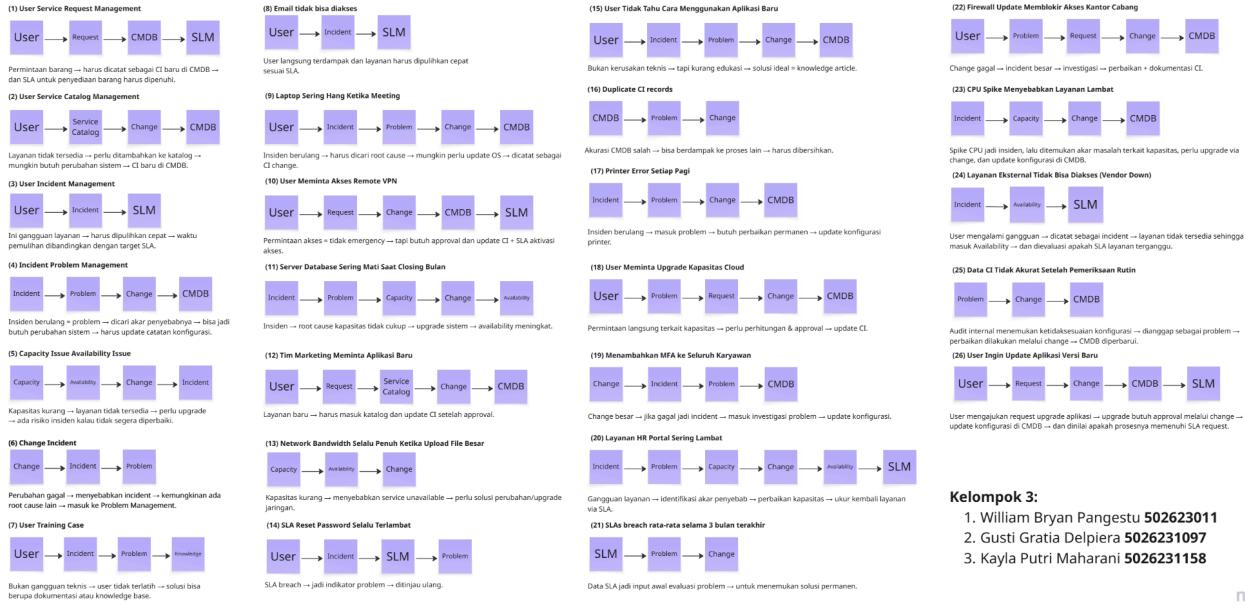
2. Gusi Gratia
Delpiera
5026231097

3. Kayla Putri
Maharani
5026231158



Kelompok 3:	Problem Management	Capacity Management	Availability Management	Change Enablement / Change Management
1. William Bryan Pangestu 502623011 2. Gusi Gratia Delpiera 5026231097 3. Kayla Putri Maharani 5026231158	<p>Problem Management</p> <ul style="list-style-type: none"> Printer outages happen repeatedly on the same floor. Recurring Wi-Fi outages every Monday morning. Slow performance beginning at 2 PM for the CRM. Firewall randomly blocks internal systems. <p>Karena masalahnya terjadi berulang dan harus diakar penyebabnya, bukan hanya diperbaiki sementara.</p>	<p>Capacity Management</p> <ul style="list-style-type: none"> Database CPU has 99% during end-of-month processing. Network bandwidth saturates during large file transfers. Storage capacity will run out in 10 days given current growth. <p>Karena terkait penggunaan sumber daya IT yang hampir habis atau melebihi batas kapasitas.</p>	<p>Availability Management</p> <ul style="list-style-type: none"> The customer portal experiences frequent short outages. One server in a cluster fails weekly but stays up and triggers failover. Email service is often down during peak hours. <p>Karena masalahnya membuat layanan tidak tersedia atau sering mati/tidak bisa dipakai.</p>	<p>Change Enablement / Change Management</p> <ul style="list-style-type: none"> Change to password policy is planned for all employees. Firewall requires firmware upgrade. Implementing MFA across the organization. <p>Karena semua kasus melibatkan perubahan sistem yang perlu persetujuan dan analisis risiko.</p>
Incident Management	Configuration Management (CMDB)	Service Catalog Management	Service Level Management (SLM)	Service Request Management
<p>Incident Management</p> <ul style="list-style-type: none"> Teams crashes when joining calls. Users cannot log in to email. Laptops freeze randomly during meetings. System response time is extremely slow for all users. <p>Karena masalahnya mengganggu pengguna langsung dan harus segera dipulihkan.</p>	<p>Configuration Management (CMDB)</p> <ul style="list-style-type: none"> CMDB audit shows 99% accuracy gap. Duplicate CI records exist for multiple laptops. A critical CI was deleted incorrectly. We don't know which servers supports specific software. Change impact analysis fails because dependencies are unknown. <p>Karena ada data CI yang salah, hilang, atau tidak lengkap di CMDB.</p>	<p>Service Catalog Management</p> <ul style="list-style-type: none"> Business requirements change frequently. Users are requesting services that don't exist in the catalog. <p>Karena ada permintaan layanan yang belum tercatat atau belum ada di katalog layanan.</p>	<p>Service Level Management (SLM)</p> <ul style="list-style-type: none"> Monthly SLA report shows multiple recurring service breaches. Users complain the SLA for password reset is too slow. <p>Karena berkaitan dengan keluhan atau pelanggaran terhadap SLA yang sudah disepakati.</p>	<p>Service Request Management</p> <ul style="list-style-type: none"> Marketing needs a new software license. Employee requests remote access privileges. A new employee requests a laptop. A team needs a new group created. <p>Karena kasusnya berupa permintaan layanan biasa dari pengguna, bukan gangguan layanan.</p>

miro



miro

Kelompok 3:

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