

ITSM Class: B

CLASS ACTIVITY WEEK

5

Individual

Name: Komang Alit Pujangga

NRP: 5026231115

Information Systems Department
Institut Teknologi Sepuluh
Nopember August-December 2025

Question 1

1. What is problem management?

Problem Management adalah proses ITIL yang bertujuan mengelola siklus hidup seluruh Problem. Tujuan utamanya:

- Mencegah insiden terjadi.
- Meminimalkan dampak insiden yang tidak bisa dicegah.

Proses ini fokus pada identifikasi akar masalah (root cause) dan memastikan solusi jangka panjang diterapkan.

2. What are the sub-processes?

- Proactive Problem Identification
- Problem Categorization and Prioritization
- Problem Diagnosis and Resolution
- Problem and Error Control
- Problem Closure and Evaluation
- Major Problem Review
- Problem Management Reporting

3. The KPIs (Key Performance Indicators)

KPI	Description
Number of problems detected proactively	Mengukur efektivitas pencegahan masalah sebelum menimbulkan insiden
Average time to diagnose root cause	Waktu rata-rata menemukan akar penyebab
Average time to resolve problems	Waktu rata-rata menyelesaikan masalah
Number of problems with workarounds	Seberapa banyak masalah yang punya solusi sementara
Percentage of problems resulting in changes	Berapa banyak problem yang berakhir dengan perubahan permanen
Reduction in number of recurring incidents	Indikator keberhasilan problem management dalam mencegah insiden berulang
Customer/user satisfaction with problem handling	Tingkat kepuasan pengguna terkait penanganan problem

4. What's Known Error Database (KEDB)?

KEDB adalah database yang dibuat oleh Problem Management untuk menyimpan semua Known Error Records. Known Error = problem yang sudah diidentifikasi akar penyebabnya dan memiliki workaround.

5. What's workaround? Give an example.

Workaround adalah solusi sementara untuk mengurangi atau menghilangkan dampak problem/known error sampai solusi permanen tersedia.

Contoh: Jika server email lambat karena bug di sistem, workaround-nya: restart service email setiap malam sampai patch resmi dipasang.

6. What's the link between incident and problem management?

- Incident Management bertujuan mengembalikan layanan secepat mungkin (sering pakai workaround).
- Problem Management mencari akar penyebab agar insiden yang sama tidak terulang.
- Data dari insiden dipakai untuk mengidentifikasi problem, sedangkan workaround/known error dari problem management membantu incident management menyelesaikan insiden lebih cepat.