



Manajemen Infrastruktur TI (TI245202)

April Rustianto, S.Komp, M.T, ITILv3

Service Operation 1

‘Orang IT selalu dilihat sebagai
superman yang bisa mengerjakan
semua masalah Teknologi’



Pendahuluan

- Tujuan dari service operation adalah koordinasi, memenuhi aktivitas dan proses yg diperlukan untuk mengatur service bagi pengguna bisnis dan customer dengan level tertentu yg sudah di tentukan.
- service operation juga bertanggung jawab untuk pengaturan teknologi yg diperlukan untuk menyediakan dan mendukung service



Event Management

- ITIL mendefinisikan event sebagai berikut: event merupakan segala macam perubahan yg signifikan bagi pengaturan CI atau IT service
- Tujuan dari event management adalah mendeteksi event, menganalisanya, dan menentukan langkah mengatasinya



Jenis-jenis event

Terdapat berbagai macam tipe event, di antaranya:

- event yg mengindikasikan normal operation seperti logging user yg menggunakan aplikasi
- event yg mengindikasikan exception, seperti user yg mencoba login ke aplikasi menggunakan password yg salah.
- event yg secara signifikan tidak biasa namun bukan merupakan exception. event tersebut mungkin mengindikasikan bahwa situasinya memerlukan supervisi lebih banyak. contohnya utilisasi memory server mencapai 5% diatas level normal yg diterima.



event management flow

berikut ini merupakan tahapan pada event management

- event occur — event terjadi terus menerus namun tidak semuanya terdeteksi atau tercatat
- event notification
- event detection
- event logged
- first event correlation and filtering — tujuannya adalah untuk memutuskan mengabaikan event tersebut atau tidak
- significance of event — terdapat tiga kategori event yaitu informational, warning, dan exception



Event Management Flow (lanjutan)

- second level event correlation
- further action required — pilihan dari respon diantaranya:
 - auto response
 - alert and human intervention
 - incident, problem, atau change
- review action
- close event

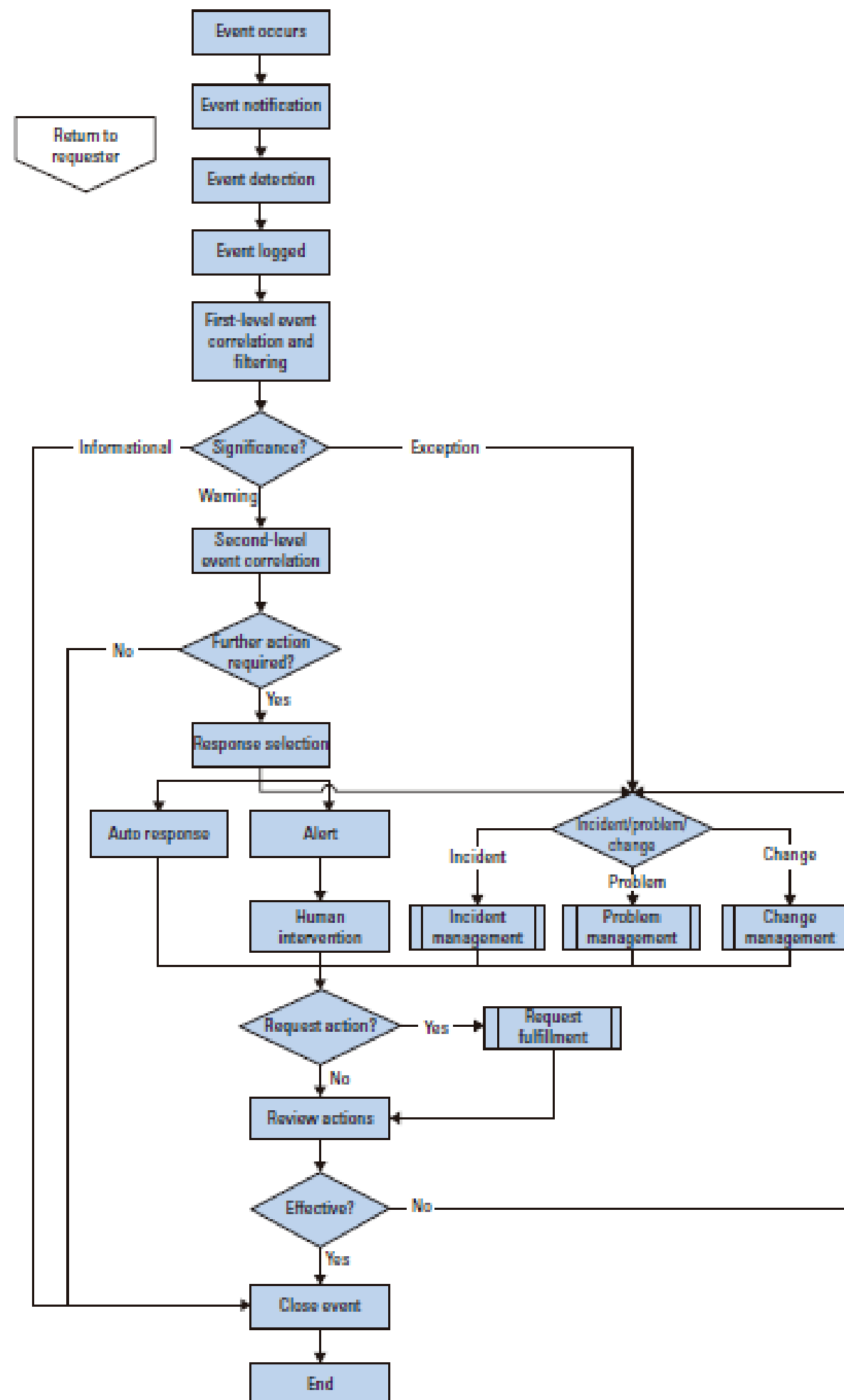


Figure 8.1 Sample event management workflow



Event Management Flow (Lanjutan)

event management merupakan landasan untuk monitoring performa dan availability service

- instrumentation
- error messages
- event detection and alert mechanism



Input Event Management

- kebutuhan operasional dan service level yg berkaitan dengan event dan aksinya
- threshold untuk mengenali event, warning, dan alert
- tabel korelasi event dengan aturan event code, dan respon solusi otomatis
- aturan dan tanggung jawab untuk mengambil aksi yg sesuai
- prosedur operasional untuk identifikasi, logging, korelasi, eskalasi, dan mengkomunikasikan event



Output Event Management

- eskalasi event ke orang yg bertanggung jawab untuk melakukan tindakan lebih lanjut
- event log menggambarkan detail event yg sesuai, eskalasi, dan komunikasi yg diperlukan untuk mendukung aktivitas lebih lanjut
- event mengindikasikan insiden telah terjadi
- event mengindikasikan change telah dilakukan
- event mengindikasikan kemungkinan penurunan nilai SLA, OLA dll
- event mengindikasikan status aktivitas dalam dalam semua proses



Incident Management

- incident management menangani semua insiden. insiden tersebut dilaporkan oleh user atau personil teknis, atau terdeteksi otomatis oleh monitoring tool
- ITIL mendefinisikan insiden sebagai interupsi tidak direncanakan ke IT service atau pengurangan kualitas pada IT service.



Tujuan Incident Management

Tujuan utama incident management adalah mengembalikan kondisi IT service seperti semula secepat mungkin dan meminimalisasi dampak pada proses bisnis



Ruang Lingkup Incident Management

incident management meliputi semua event yg mengganggu service. hal tersebut meliputi event yg dilaporkan langsung oleh user, baik itu melalui service desk atau melalui tool



Aktivitas Incident Management

incident management terdiri dari langkah-langkah berikut ini:

- identifikasi
- pendaftaran
- klasifikasi
- diagnosa
- eskalasi
- investigasi dan diagnosa
- resolusi dan recovery
- closing



Input Incident Management

- informasi tentang CI dan statusnya
- informasi tentang eror dan solusinya
- komunikasi dan masukan tentang insiden dan gejalanya
- komunikasi dan masukan tentang RFC dan rilis yg telah diimplementasikan atau direncanakan akan diimplementasikan
- komunikasi event yg dipicu dari event management
- operational dan tujuan service level
- kriteria yg disetujui untuk prioritas dan eskalasi insiden



Output Incident Management

- update catatan incident management
- update klasifikasi insiden yg akan digunakan untuk mendukung aktivitas proactive problem management
- masukan terhadap insiden yg terkait dengan change dan rilis

