

NAMA : VANISSA WANIKA SIBURIAN

NIM : 09011381722094

MK : ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN SISTEM  
JARINGAN

TUGAS MEMBUAT RESUME DARI VIDEO BRIGHT  
TALK

# Certificate of Attendance

This is to certify that:

**Vanissa Wanika Siburian**

Student, Universitas Sriwijaya

Viewed:

**Using ITIL Best Practices in SolarWinds Service Desk**

On: April 26, 2020  
For: 34 of 34 minutes

Presented by:

**Sean Sebring, Solutions Engineer, SolarWinds ITSM**

April 26, 2020  
Date



[www.brighttalk.com/webcast/11431/381120](http://www.brighttalk.com/webcast/11431/381120)  
Content link

## USING ITIL BEST PRACTICES IN SOLARWINDS SERVICE DESK

SolarWinds adalah penyedia perangkat infrastruktur terkemuka dan pada tahun lalu telah menambahkan cloud-based untuk ITSM dan IT Asset Management. Itu bisa disebut sebagai SolarWinds Service Desk.

### *Why is ITIL becoming adopted?*

Di akhir tahun 80-an tuntutan teknologi terus meningkat dan tidak dapat berhenti lagi. Jadi perlu diciptakannya solusi untuk menanggapi kebutuhan untuk standarisasi *practices* yang semakin bergantung pada layanan dan teknologi. Sehingga akibat dari permintaan itu, kita dapat melihat hal-hal seperti efisiensi dan skalabilitas.

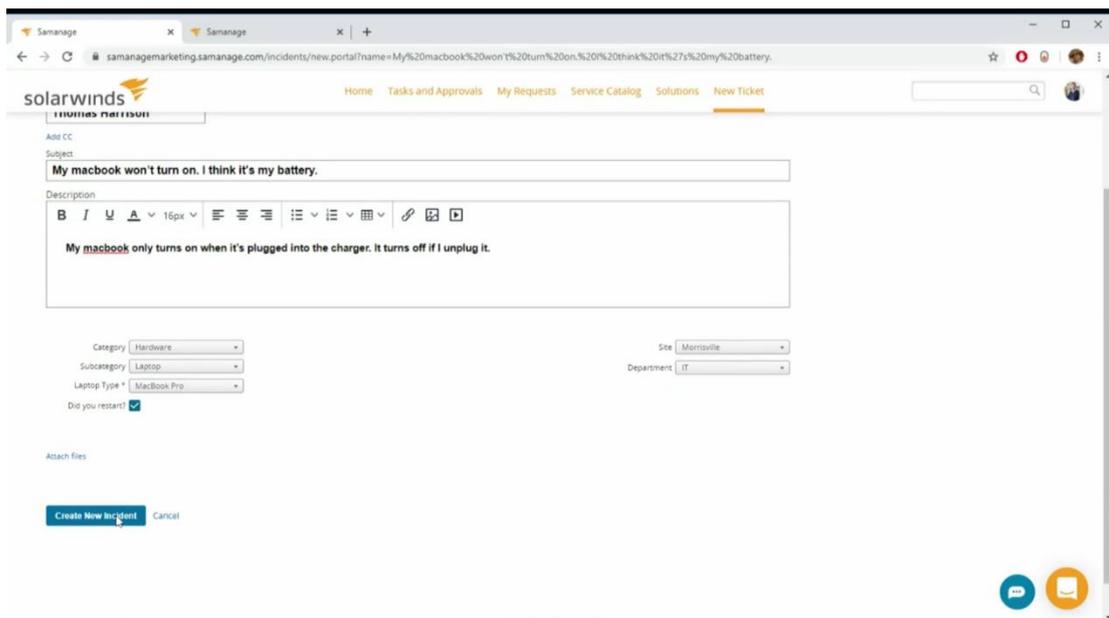
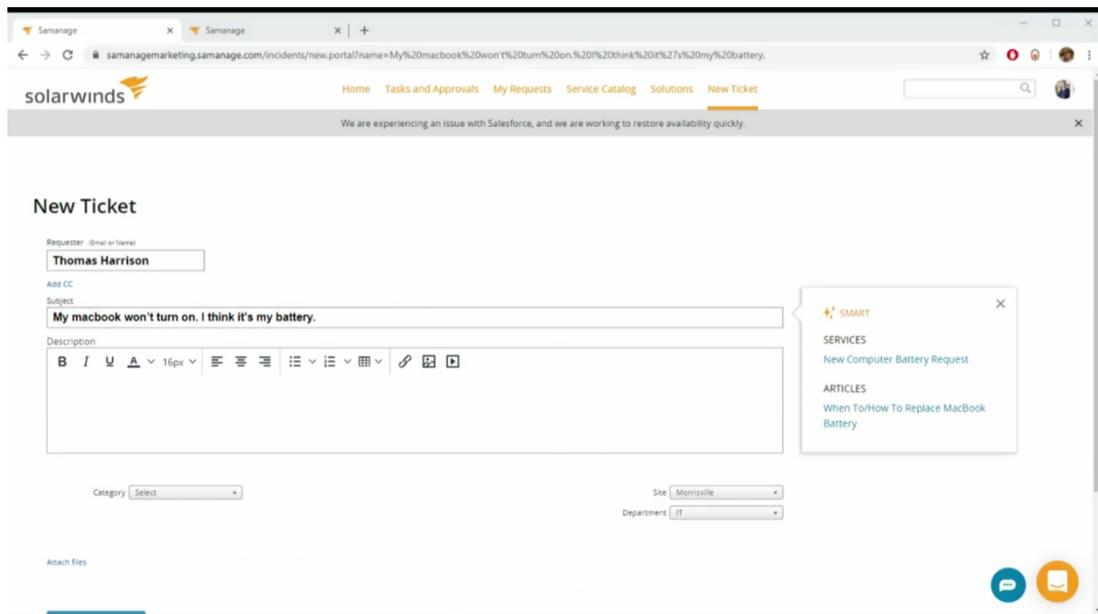
Sebelum masuk kedalam bahasan, Sean menjelaskan terlebih dahulu perbedaan antara *process* dan *practice*. *Process* adalah *how you do something* (bagaimana kamu lakukan sesuatu), suatu proses dapat menentukan kebijakan, standar, pedoman, kegiatan, dan instruksi kerja jika diperlukan. Sedangkan *practice* adalah *the act of doing it* (tindakan melakukannya), kegiatan yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan atau mencapai tujuan. Jadi practice ITIL dalam service desk Solarwinds antarlain:

### ITIL in SolarWinds Service Desk

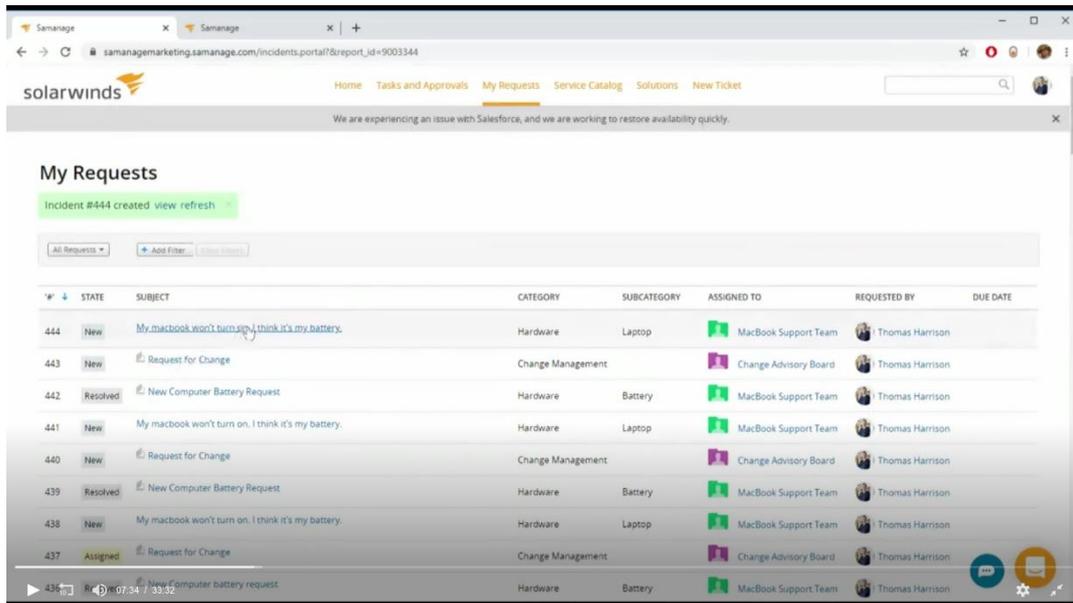


Dalam bahasan kali ini hanya beberapa practice yang dijelaskan. Yang pertama yaitu Incident Management. Incident management merupakan practice yang meminimalkan dampak negative dari insiden dengan mengembalikan operasi layanan normal secepat mungkin. Dalam bahasan kali ini Sean memberikan contoh practice dengan menggunakan service desk yang ada pada Solarwinds agar kita bisa melihat bagaimana kita dapat menerapkan practice ini.

Contoh problem yang dibuat adalah Macbooknya tidak dapat menyala dan ia berpikir bahwa masalahnya terdapat pada battery. Sean menambahkan permasalahan itu dalam incident terbaru kedalam *New Ticket*. Jadi ketika kita berpikir tentang Manajemen Insiden, kita berpikir tentang bagaimana memulihkan dan memengaruhi layanan secepat mungkin. Sean dalam practice ini memudahkan mengkategorikan dan menilai dampak dari masalah agar dapat mengumpulkan informasi yang baik dari pemohon dengan cara yang sangat mudah.

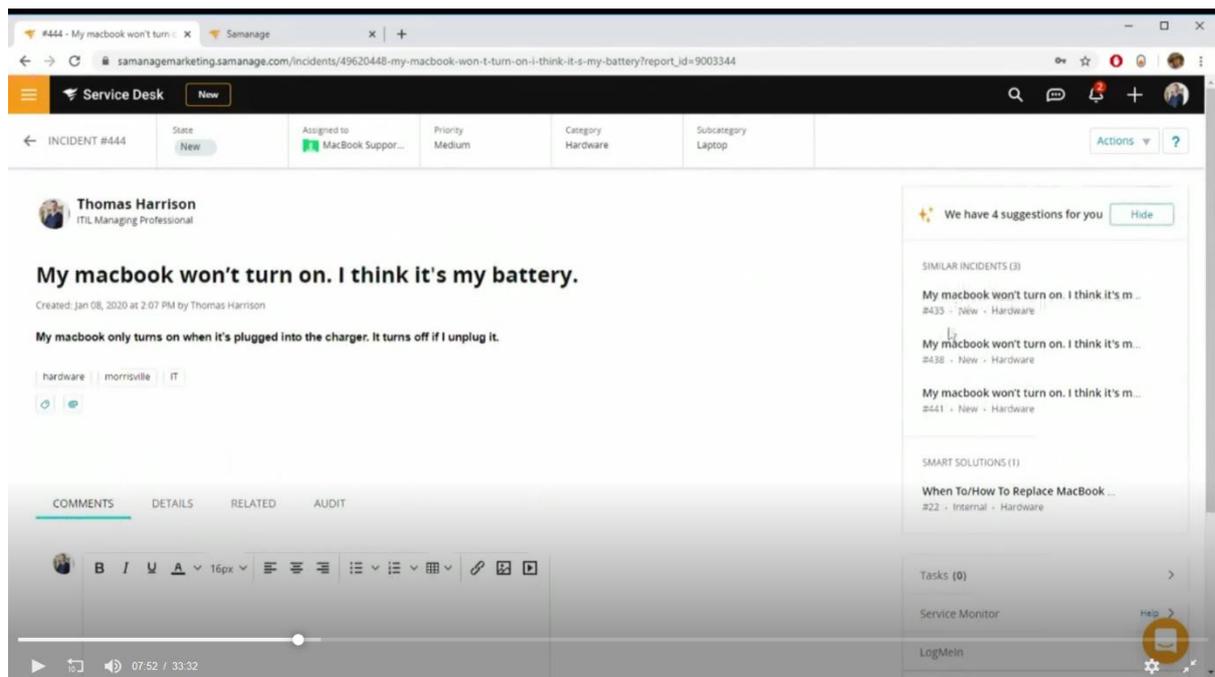


Ketika sudah selesai membuat incident maka incident tersebut akan masuk kedalam ticket permasalahan seperti gambar berikut.



Jika sudah seperti itu maka teknisi dapat melihat problem-problem yang ingin di management. Untuk melakukan management insiden kita bisa mengklik subjek dan akan berpindah menuju pengelolaan ticket.

Saat sudah masuk kedalam problem maka kita dapat melihat beberapa insiden yang serupa. Insiden seperti ini ternyata telah dilaporkan lebih dari sekali. Disini juga service desk memiliki beberapa solusi yang mungkin bisa menyelesaikan insiden tersebut. Dalam practice ini ada satu solusi yang diberikan sebagai bantuan sementara kepada pemohon. Jadi lakukan sesuai yang di interuksikan untuk mengurangi sedikit incident yang kita miliki. Pada practice ini merupakan bagian integral dari proses manajemen insiden.



Practice selanjutnya yang akan dibahas adalah problem management. Problem management adalah practice yang mengurangi kemungkinan dan dampak insiden dengan mengidentifikasi penyebab actual dan mengelola solusi dan kesalahan yang diketahui. Sean melanjutkan problem yang sudah dibuat tadi dan akan melakukan practice problem management pada insiden tersebut. Beberapa laptop mungkin mengalami masalah baterai. Biarkan service desk memeriksa masalah yang kita masukan. Lihat apakah ada sesuatu yang terkait dengan ini. Jika tidak ada maka kita dapat membuat masalah baru dengan sangat mudah dan itu akan secara otomatis melampirkan tiket masalah. Tapi dalam practice ini ada satu yang berkaitan jadi Sean akan masuk ke menu awal dan melampirkan masalah terkait tersebut sehingga sekarang service desk mendapat catatan masalah bahwa kejadian ini dikaitkan dengan insiden Sean. Kita harus bisa mengurangi dampak penangkapan Tren yang ada sehingga kita dapat mencoba untuk mengatasi masalah ini dengan cepat.

Practice yang ketiga yang akan dibahas disini adalah Service request management. Apa itu service request? Service request adalah permintaan dari pengguna yang memulai tindakan layanan yang telah disepakati sebagai bagian normal dari pemberian layanan. Sehingga practice service request management dapat diartikan sebagai practice yang mendukung layanan yang disepakati dengan menangani semua permintaan layanan yang ditentukan sebelumnya.

Sean masih melanjutkan masalah yang tadi. Kami mengalami dengan baterai laptop bahwa baterai Mac. Jadi sean masuk dalam katalog layanan dan itu bisa berupa katalog kecil atau bisa jadi sangat berkembang sekarang. Ia mengurutkan isi katalog berdasarkan popularitas. Ia dapat melihat permintaan yang ia inginkan disana. Tetapi jika daftarnya penuh dan itu tidak sepopuler permintaan maka perlu bagi pemohon untuk menemukan formulir. Ia mencari untuk menemukan yang diinginkan.

The last, practice yang akan dibahas adalah change enablement. Secara singkat change enablement adalah practice yang memastikan resiko dinilai dengan tepat, mengesahkan perubahan untuk melanjutkan dan mengelola jadwal perubahan untuk memaksimalkan jumlah layanan yang berhasil dan perubahan produk. Jadi dalam practice ini service desk akan mengesahkan perubahan yang telah kita buat agar dapat dilanjutkan dan mengelola jadwal perubahan. Sehingga dalam hal ini service desk telah meninjau informasi yang datang dan akan memeriksanya. Tahap selanjutnya adalah mengkonfirmasi informasi dan menerimanya.