

**Nama : Virani putri Perdana**

**Nim : 09011381722138**

**Mata Kuliah : Administrasi dan manajemen sistem jaringan**

**Tugas : Buatlah resume dari <https://www.brighttalk.com/>**

## **Successful ITIL Change Management with Solarwinds Service Desk**

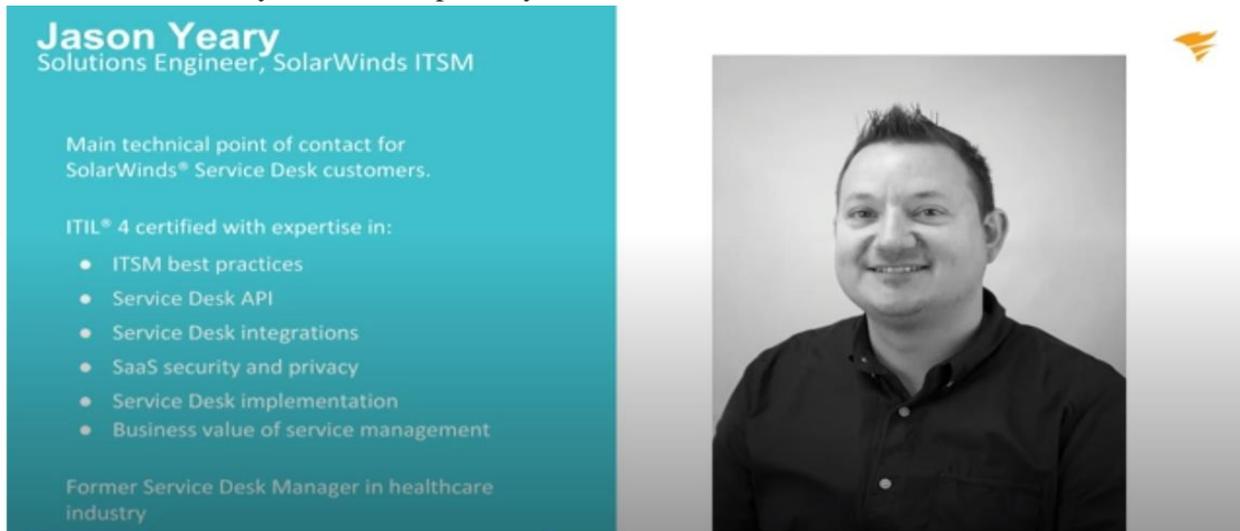


### ➤ **Solarwinds**

SolarWinds adalah tool yang digunakan oleh para administrator jaringan untuk mengadmin jaringan secara berkala, aplikasi ini menyediakan fungsi-fungsi scanner banyak jaringan, SNMP dengan brute-force, dekripsi password router, koneksi TCP, salah satu yang tercepat dan termudah router config download / upload aplikasi yang tersedia dan banyak lagi. Dapat juga digunakan sebagai monitoring keamanan jaringan yang sedang online. Jenis server solar wind

server merupakan produk yang digunakan untuk berbagai fungsi dan disebut sebagai Orion Platform.

Dalam video yang berdurasi 33 menit ini seorang moderator yang bernama Chris menyampaikan bahwa dalam penyampaian materi kali ini akan ada pembicara utama yang bernama Jason Yeary, berikut ini profilnya :



**Jason Yeary**  
Solutions Engineer, SolarWinds ITSM

Main technical point of contact for SolarWinds® Service Desk customers.

ITIL® 4 certified with expertise in:

- ITSM best practices
- Service Desk API
- Service Desk integrations
- SaaS security and privacy
- Service Desk implementation
- Business value of service management

Former Service Desk Manager in healthcare industry

Jason Yeary merupakan seorang Solutions Engineer, ITSM di SolarWinds, teknis utama untuk SolarWinds, ITIL bersertifikat dalam keahlian yakni: ITSM best practices, service desk API, Service desk Integrations, SaaS security and privacy, service desk implementation, business value of service management, dan dia juga merupakan mantan service desk manager in health industry.

Jason Yeary menyampaikan mengenai Change management yang dimulai dari change control, ia mendefinisikan change control dengan cara memaksimalkan jumlah layanan yang berhasil dan perubahan produk dengan memastikan risiko telah dinilai dengan benar, mengizinkan perubahan untuk melanjutkan dan mengelola jadwal perubahan.

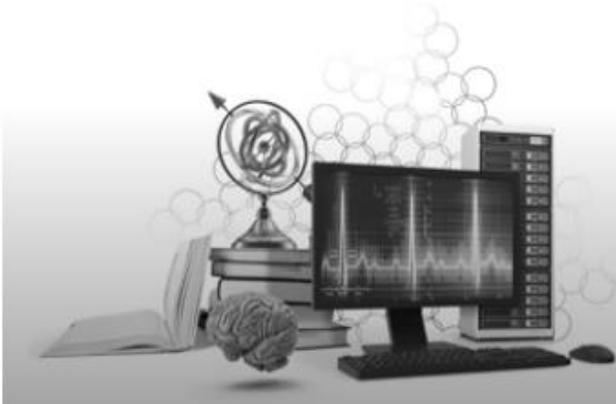
### ITIL 4 Definition: Change Control

**“Maximize the number of successful service and product changes by ensuring risks have been properly assessed, authorizing changes to proceed, and managing the change schedule.”**

Begitu juga dengan change Management dalam IT , suatu perubahan tidak selalu mudah dijalankan terutama saat perubahan tersebut mempengaruhi organisasi atau karyawan dalam suatu perusahaan , proses manajemen ITIL ini harus efektif mencakup semua komunikasi yang jelas , agar dapat mengatasi orang-orang yang terkena dampaknya sehingga dapat meningkatkan kualitas dan konsistensi suatu layanan yang di operasikan oleh perusahaan-perusahaan . Setiap organisasi IT membutuhkan strategi manajemen perubahan untuk mengidentifikasi risiko dan meminimalkan gangguan, dan pentingnya manajemen perubahan ITIL hanya meningkat karena organisasi menjadi lebih bergantung pada teknologi.

Ada beberapa tahapan permintaan perubahan di antaranya : Memanfaatkan katalog layanan , identifikasi perubahan standar , permintaan untuk perubahan , buatlah rencana perubahan , rencana pengujian , dan rencana rollback, serta manfaatkan praktek ITIL untuk membangun rencana lengkap untuk penilaian dan dampak risiko.

## Change Control Highlights



- Utilize the service catalog
  - Identify “standard changes”
  - Requests for change (RFC)
- Create a change plan, test plan, and rollback plan
- Leverage ITIL practices to build complete plan for impact and risk assessment

Selain itu juga ada beberapa tahapan permintaan perubahan yang lain seperti :

**Request For Change (RFC)** diajukan ke tim manajemen perubahan untuk validasi dan persetujuan. Perubahan permintaan terjadi dari salah satu sumber berikut.

- Insiden yang menyebabkan perubahan
- Masalah yang ada yang menghasilkan perubahan

### Ubah Penilaian dan Perencanaan

Tahap ini menangani evaluasi perubahan dan kegiatan perencanaan. Ini termasuk kegiatan penentuan prioritas dan perencanaan untuk meminimalkan risiko dan dampak.

- Prioritas - Menentukan jenis perubahan dan memprioritaskan permintaan yang sesuai.
- Penjadwalan - Periksa jadwal rilis untuk mendapatkan perkiraan kerangka waktu dan memperbaiki tanggal mulai yang direncanakan dan tanggal akhir

## Ubah persetujuan

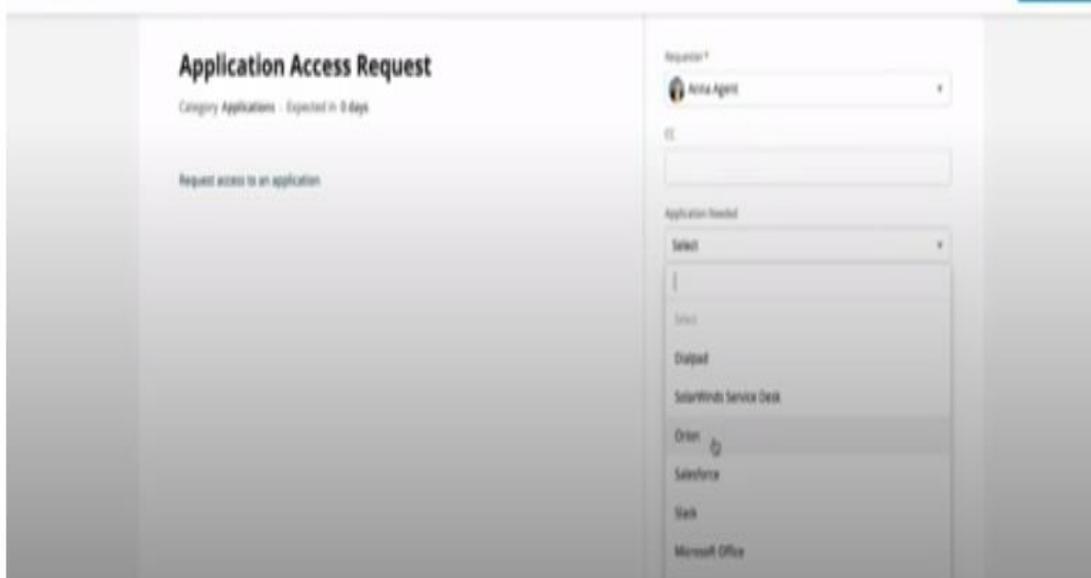
Permintaan perubahan apa pun yang masuk, perlu disetujui. Tim manajemen Perubahan menangani komunikasi ujung ke ujung dan persetujuan dari Change Advisory Board (CAB). Perubahan persetujuan sangat penting untuk menghilangkan kegagalan eksekusi dan downtime. Proses persetujuan bervariasi sesuai dengan jenis perubahan. Sebagai contoh, perubahan besar seperti penggantian solusi ERP membutuhkan persetujuan dari CAB serta manajemen sedangkan perubahan standar seperti pemasangan tambalan tidak memerlukan persetujuan CAB karena mereka telah disetujui sebelumnya. Permintaan perubahan disetujui hanya jika semua anggota CAB menyetujuinya. Setelah ditolak, tinjauan penilaian ulang dilakukan dan diajukan lagi untuk persetujuan CAB.

## Ubah implementasi

Implementasi perubahan ditangani oleh tim manajemen Rilis dan Tinjauan Implementasi Pasca (PIR) ditangani, oleh tim manajemen Perubahan. Tim manajemen rilis mengikuti proses mereka sendiri yang melibatkan perencanaan dan pengujian. Change review terjadi setelah implementasi selesai untuk memastikan semuanya berjalan sesuai rencana. Proses manajemen perubahan yang ada secara konstan ditinjau dan diperbarui bilamana diperlukan.

## Suatu perubahan dapat dieksekusi dengan software IT change Mangement

Infrastruktur IT yang kompleks dapat mempersulit penentuan sistem dan karyawan yang terpengaruh oleh perubahan. Dengan SolarWinds® Service Desk, Anda dapat mengoordinasikan perubahan dengan lebih baik dengan menyelaraskan proses manajemen perubahan ITIL Anda dengan masalah dan rilis yang berlaku serta database manajemen konfigurasi. Ketika perubahan terjadi, Anda dapat secara proaktif mendapatkan informasi yang Anda butuhkan sehingga Anda dapat mengetahui apakah keterlibatan Anda diperlukan.



## Dokumentasikan perubahan dan konteks sebagai bagian dari proses manajemen perubahan IT Anda

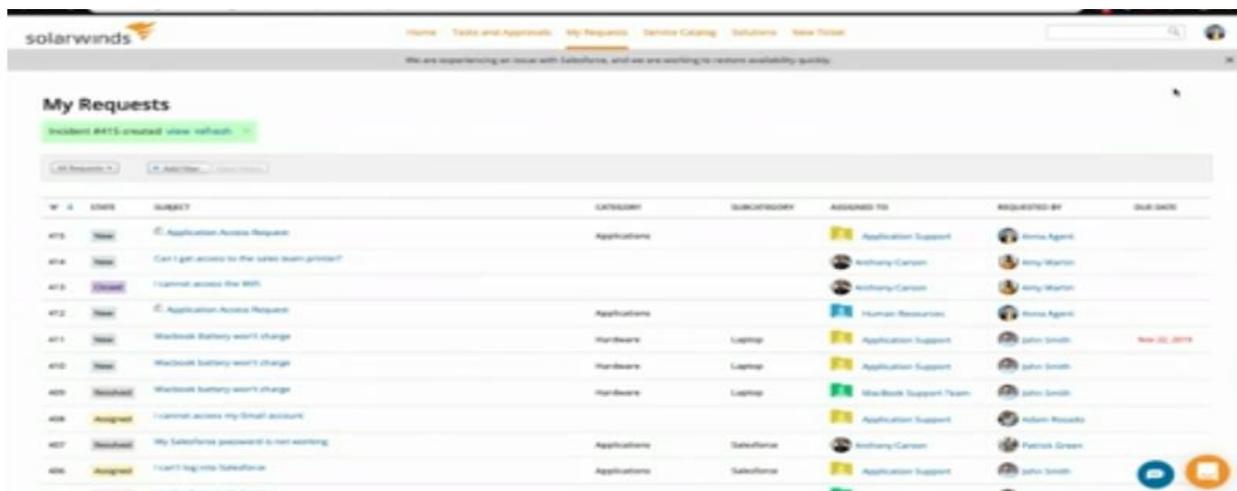
Mungkin sulit untuk mengingat solusi mana yang berhasil dan mana yang tidak. Dengan Service Desk, Anda dapat lebih mudah melacak masalah, akar masalahnya, tindakan yang diambil untuk menyelesaikannya, aset yang terlibat, dan insiden yang berpotensi terkait. Dengan memperluas catatan data historis, Anda dapat menghindari mengulangi pemecahan masalah yang sama atau solusi gagal untuk masalah yang berulang. Dengan proses manajemen perubahan yang efektif, tim Anda dapat terus meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya.

## Memprediksi dampak perubahan terjadwal pada karyawan dengan software IT change management

Masalah besar dan perubahan terjadwal dapat memengaruhi karyawan dan organisasi Anda secara keseluruhan. Penting untuk memahami dengan tepat siapa yang akan terkena dampak, untuk berapa lama, dan dalam cara apa untuk memastikan "bisnis seperti biasa" tidak berhenti total. SolarWinds Service Desk dapat memungkinkan administrator IT untuk menganalisis elemen-elemen dalam infrastruktur IT mereka, dan itu memberikan mereka wawasan mendalam tentang para pihak yang akan mempengaruhi perubahan peluncuran.

## Letakkan proses manajemen perubahan IT di tempatnya untuk membuat jalur komunikasi yang jelas

Penting untuk memberi tahu semua karyawan terkait tentang perubahan atau masalah yang akan datang yang dapat mengganggu rutinitas harian mereka. Komunikasi yang jelas sebelum, selama, dan setelah peluncuran perubahan dapat membantu menjaga semua orang pada halaman yang sama. SolarWinds Service Desk Perangkat lunak kontrol perubahan IT dibangun untuk menghubungkan teknisi IT dengan karyawan lintas departemen melalui Portal Layanan Karyawan. Teknisi dapat menggunakan portal untuk memperingatkan karyawan tentang potensi gangguan dan memberikan pembaruan status pada saat itu juga. Selain itu, karyawan dapat menggunakan Portal Layanan Karyawan 24/7 untuk dengan cepat menentukan status permintaan mereka dan mengajukan pertanyaan atau masalah.



ID	Status	Subject	Category	Subcategory	Assigned To	Requested By	Due Date
#113	Open	Application Access Request	Applications		Application Support	Anna Agert	
#114	Open	Can I get access to the sales dashboard?			Anthony Carlson	Amy Martin	
#115	Open	I cannot access the WPS			Anthony Carlson	Amy Martin	
#112	Open	Application Access Request	Applications		Human Resources	Anna Agert	
#111	Open	Laptop battery won't charge	Hardware	Laptop	Application Support	John Smith	Nov 20, 2019
#110	Open	Laptop battery won't charge	Hardware	Laptop	Application Support	John Smith	
#109	Resolved	Laptop battery won't charge	Hardware	Laptop	Hardware Support Team	John Smith	
#108	Assigned	I cannot access my Gmail account			Application Support	Adam Rowley	
#107	Resolved	My Salesforce password is not working	Applications	Salesforce	Anthony Carlson	Patrick Green	
#106	Assigned	I can't log into Salesforce	Applications	Salesforce	Application Support	John Smith	

