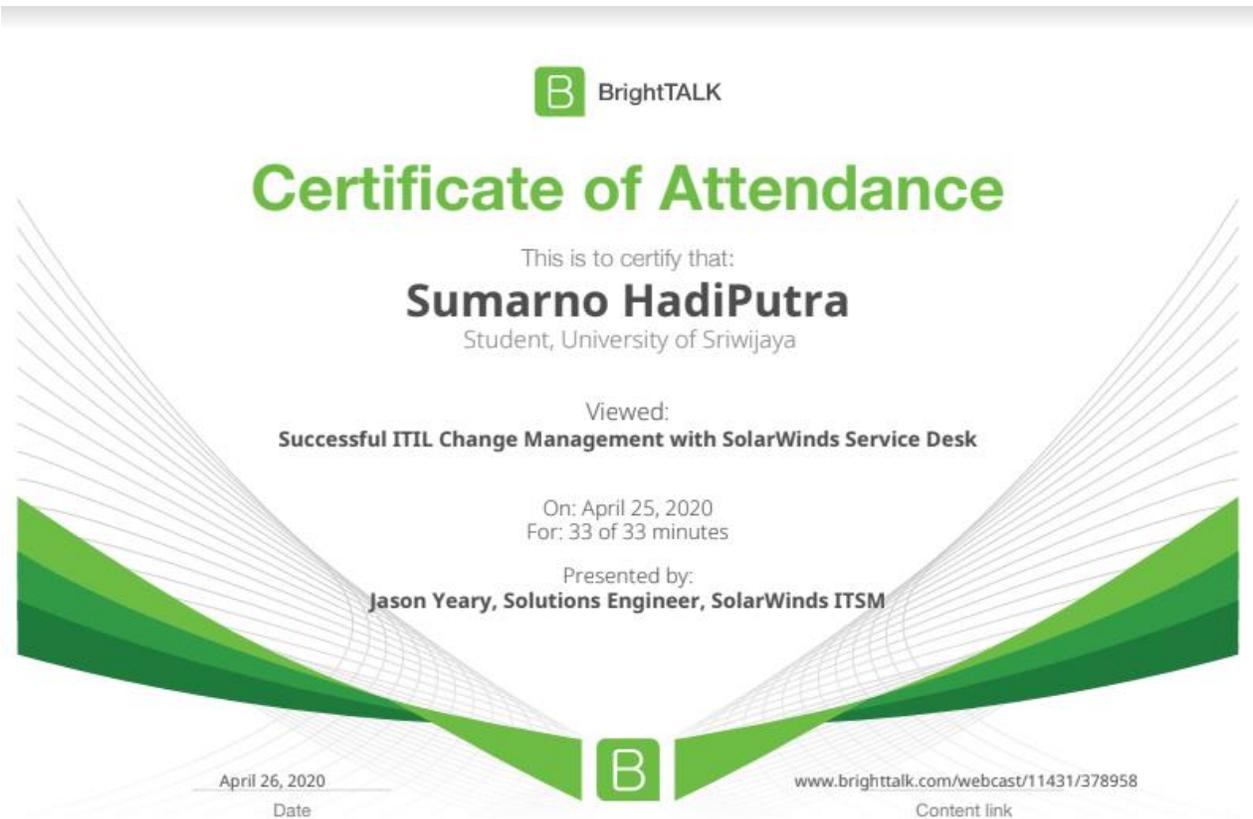


Nama : Sumarno Hadiputra

Nim : 09011381722084

Mata Kuliah : Administrasi dan manajemen sistem jaringan

Tugas : Buatlah resume dari <https://www.brighttalk.com/> dengan memasukan keyword tertentu seperti net.management atau parameters FCAPS/ITIL , ikuti videonya sampai mendapatkan sertifikat.



Successful ITIL Change Management with Solarwinds Service Desk

- **Solarwinds**

SolarWinds NPM (Network Performance Monitor) merupakan aplikasi bagi jaringan komputer untuk bisa terkoneksi dengan yang lainnya. Karena kerja dari SolarWinds itu sendiri yaitu memonitoring, melayani, menyimpan data, dan mengontrol segala aktifitas yang melintasi jaringan komputer. Untuk bisa menggunakannya dilakukan pengerjaan dengan tahap instalasi, konfigurasi, dan pengujian agar jaringan dapat berfungsi dan dapat diakses. Hasil dari Proyek Akhir ini yaitu berupa tampilan web yang dapat diakses secara remote, notifikasi berupa Email dan SMS Gateway.

- **ITIL Change Management**

Inovasi IT dan teknologi mengarah pada perubahan baru dalam organisasi. Untuk tetap kompetitif, sangat penting bagi bisnis untuk beradaptasi lebih cepat dengan tren yang berubah. Namun, penting untuk tidak mengganggu kondisi kerja saat ini saat menerapkan perubahan ini. Manajemen Perubahan ITIL membantu bisnis untuk menerapkan perubahan baru tanpa gangguan atau downtime. Manajemen perubahan ITIL mengikuti prosedur operasi standar untuk menghilangkan gangguan yang tidak diinginkan dan termasuk penilaian perubahan, perencanaan dan persetujuan. Proses manajemen perubahan adalah penjaga gerbang yang memastikan risiko dan dampak minimum terhadap Infrastruktur & Operasi yang sedang berlangsung. Manajemen perubahan mencakup aktivitas pra-rilis seperti peluncuran, perencanaan mundur, dan penjadwalan perubahan. Ini melakukan pemeriksaan kontrol kualitas untuk memastikan perubahan dan kegiatan rilis sesuai yang direncanakan.

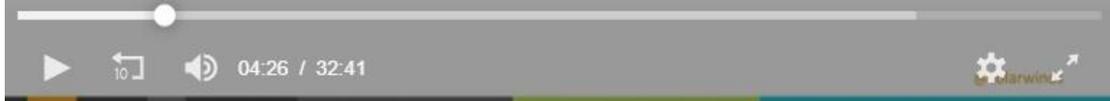


Pada video ini diperkenalkan seseorang yang bernama Jason Yeary , dia adalah seorang Solutions Enginner,ITSM di SolarWinds , teknis utama untuk SolarWinds , ITIL bersertifikat dalam keahlian yakni : ITSM best practices, service desk API , Service desk Integrations , SaaS security and privacy, service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

ITIL 4 Definition: Change Control



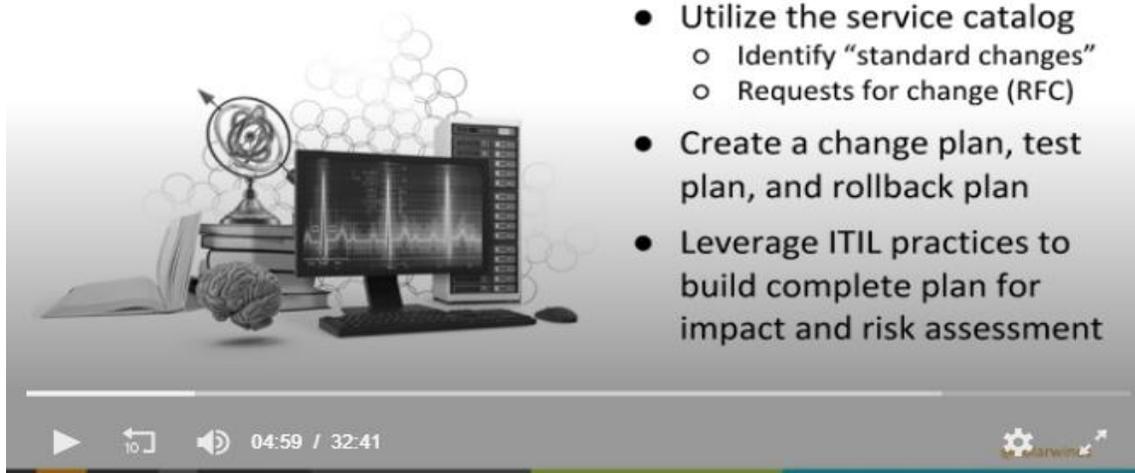
“Maximize the number of successful service and product changes by ensuring risks have been properly assessed, authorizing changes to proceed, and managing the change schedule.”



Jason yeary menjelaskan Bagaimana control perubahan dengan memaksimalkan jumlah layanan yang berhasil dan perubahan produk dengan memastikan resiko telah dinilai dengan benar , mengizinkan perubahan untuk dilanjutkan serta mengelola jadwal perubahan . Misi untuk bekerja dan alur kerja dalam sebuah katalog layanan otomatis adalah bagian besar dari strategi dan memulai proses perubahan . Manajemen Perubahan IT keluar dengan yang lama dan dengan yang baru. Perubahan tidak selalu mudah. Terutama ketika perubahan memengaruhi organisasi dan karyawan Anda. Proses manajemen perubahan ITIL yang efektif mencakup komunikasi yang jelas kepada orang-orang yang terkena dampak, mencegah (atau setidaknya mengurangi) frustrasi sembari meningkatkan kualitas dan konsistensi layanan di seluruh operasi perusahaan Anda sehari-hari.

Manajemen perubahan ITIL dirancang agar sederhana dan efisien, dan jika dilakukan dengan benar, maka keduanya. Namun, sering kali implementasi meja layanan yang paling mengintimidasi karena sejumlah alasan. Setiap organisasi TI membutuhkan strategi manajemen perubahan untuk mengidentifikasi risiko dan meminimalkan gangguan, dan pentingnya manajemen perubahan ITIL hanya meningkat karena organisasi menjadi lebih bergantung pada teknologi.

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

Tahapan Permintaan untuk Perubahan :

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
- An dan pengguna meminta perubahan baru
- Ubah sebagai hasil dari pemeliharaan yang berkelanjutan

Templat RFC digunakan untuk merekam perubahan

- Alasan untuk perubahan - Membenarkan mengapa perubahan diperlukan bersama dengan analisis risiko / manfaat.
- Penilaian Dampak & Risiko - Potensi Dampak dan risiko dihitung dan didokumentasikan termasuk item konfigurasi, CI.
- Analisis manfaat biaya - Estimasi biaya versus potensi manfaat dibandingkan.
- Perencanaan implementasi - Langkah-langkah untuk mengimplementasikan perubahan yang mencakup anggota proyek, jadwal dan metodologi.

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
- Rencanakan rencana - Rencanakan kegiatan implementasi

- Back out plan - Back out plan jika terjadi kemunduran yang tidak terduga

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.

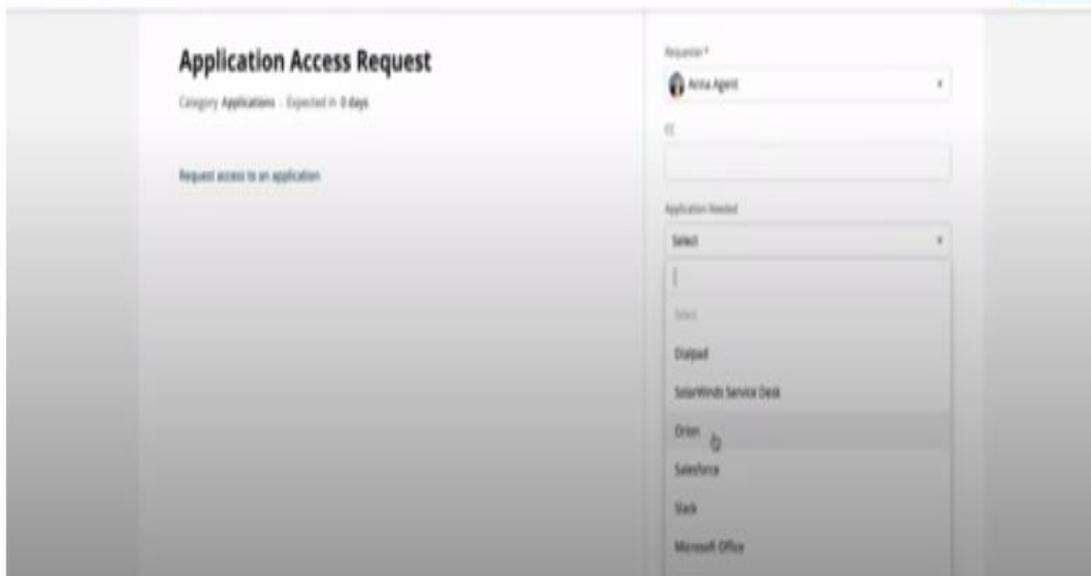
Ubah implementasi

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.

Tidak ada yang lebih sulit daripada mencoba mengingat apa yang berhasil dan apa yang tidak dari masa lalu. Lacak perubahan Anda, akar penyebabnya, dan tindakan apa yang diambil dari level tinggi ke level rendah dan semua aset dan insiden di antaranya. Dengan membangun data historis Anda, Anda memastikan tim Anda terus meningkat. Eksekusi Merampingkan Perubahan Infrastruktur TI yang rumit dapat mempersulit penentuan sistem dan karyawan yang akan terpengaruh oleh perubahan. Pastikan eksekusi perubahan lebih terkonsolidasi dengan menyelaraskan proses ITIL Anda dengan masalah yang berlaku, rilis, perubahan lain, dan CMDB Anda. Ketika suatu perubahan terjadi, secara proaktif dapatkan informasi yang perlu Anda pahami jika keterlibatan Anda diperlukan untuk memastikan suatu perubahan berhasil.

Suatu perubahan dapat dieksekusi dengan software IT change Management

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.



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
413	Open	Application Access Request	Applications		Application Support	Anna Agent	
414	Open	Can I get access to the sales team printer?			Anthony Carlson	Anna Warren	
415	Open	I cannot access the WiFi			Anthony Carlson	Anna Warren	
412	Open	Application Access Request	Applications		Human Resources	Anna Agent	
411	Open	Workbook Battery won't charge	Hardware	Laptop	Application Support	John Smith	Nov 22, 2019
410	Open	Workbook Battery won't charge	Hardware	Laptop	Application Support	John Smith	
409	Resolved	Workbook Battery won't charge	Hardware	Laptop	WorkBook Support Team	John Smith	
408	Assigned	I cannot access my Gmail account			Application Support	Adam Pirovich	
407	Resolved	My Salesforce password is not working	Applications	Salesforce	Anthony Carlson	Patrick Green	
406	Assigned	I can't log into Salesforce	Applications	Salesforce	Application Support	John Smith	