

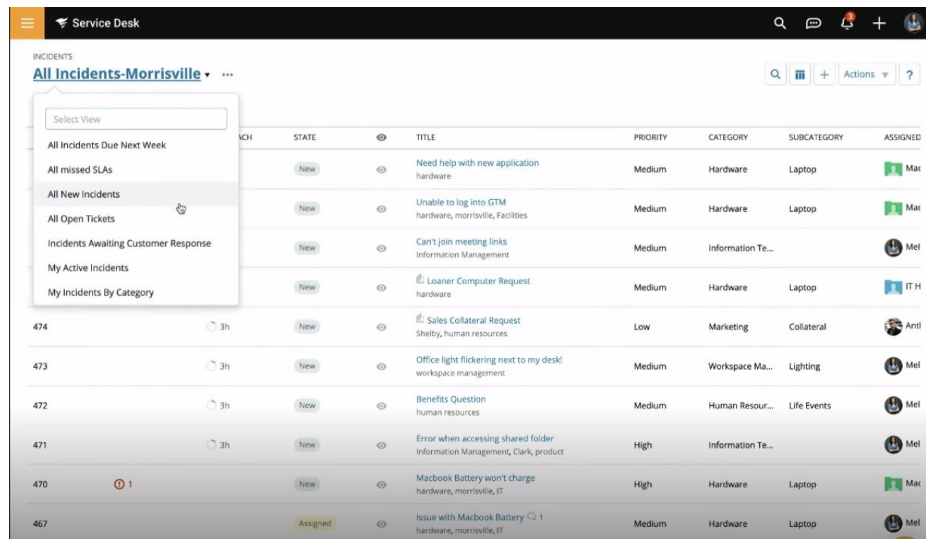
ITIL Incident Management Best Practices in SolarWinds Service Desk

Menurut melody scheidler (Senior Solutions Engineer SolarWinds ITSM) Incident management adalah praktik meminimalkan dampak negatif dari insiden dengan memulihkan operasi layanan normal secepat mungkin.

Berikut poin yang akan di paparkan:

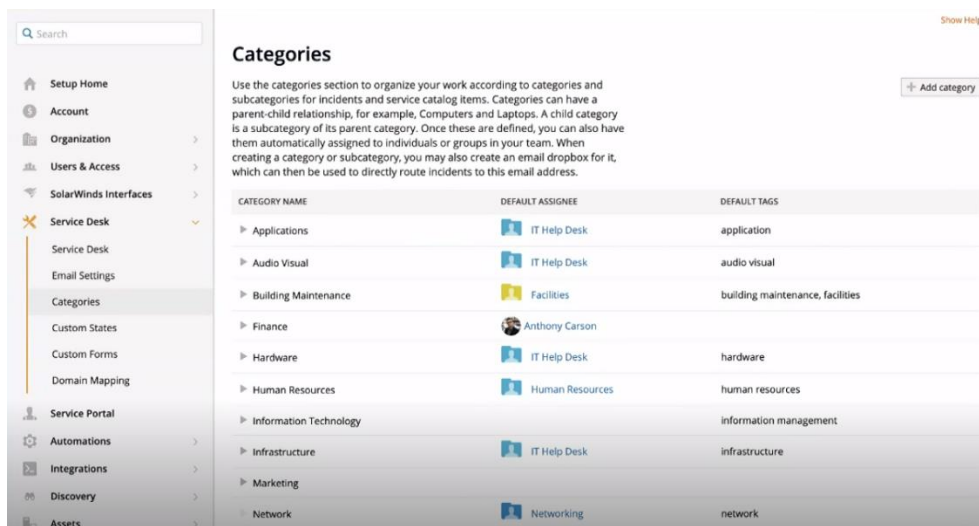
- *The power of thoughtful* kategori dan subkategori insiden
- Desain filter yang berarti untuk antrian insiden
- Cara membuat SLA (Service Level Agreement) untuk mendorong akuntabilitas.
- Memanfaatkan AI pada desk service untuk mempromosikan layanan mandiri.

Didalam service desk terdapat beberapa kategori dan subkategori insiden seperti gambar berikut



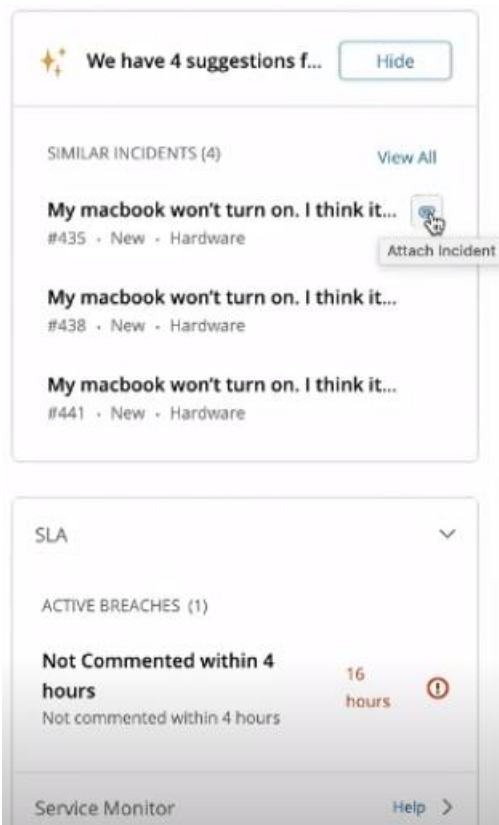
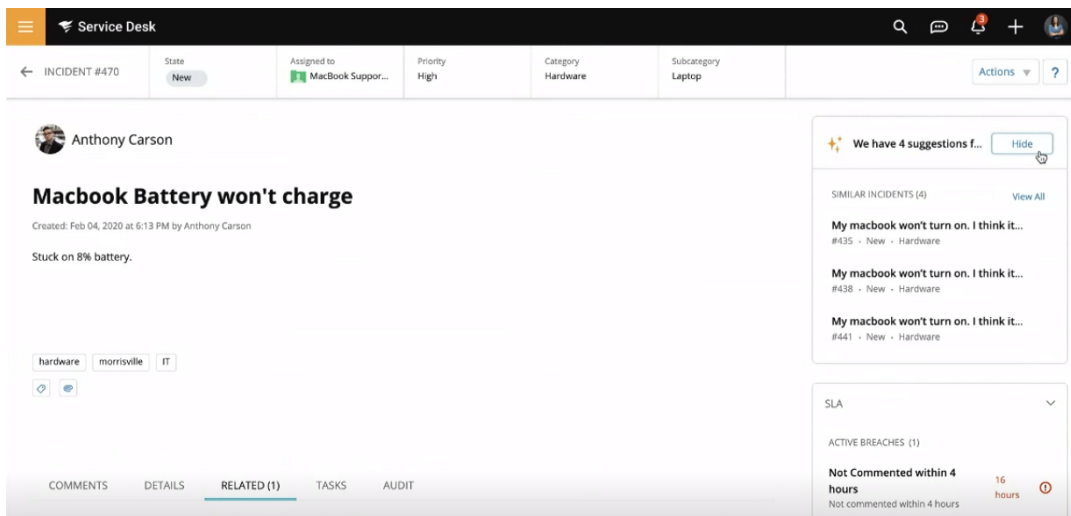
ID	STATE	TITLE	PRIORITY	CATEGORY	SUBCATEGORY	ASSIGNED
	New	Need help with new application hardware	Medium	Hardware	Laptop	Max
	New	Unable to log into GTM hardware, morrisville, Facilities	Medium	Hardware	Laptop	Max
	New	Can't join meeting links Information Management	Medium	Information Te...		Mel
	New	Loaner Computer Request hardware	Medium	Hardware	Laptop	IT H
474	New	Sales Collateral Request Shelby, human resources	Low	Marketing	Collateral	Antl
473	New	Office light flickering next to my desk! workspace management	Medium	Workspace Ma...	Lighting	Mel
472	New	Benefits Question human resources	Medium	Human Resour...	Life Events	Mel
471	New	Error when accessing shared folder Information Management, Clark, product	High	Information Te...		Mel
470	New	Macbook Battery won't charge hardware, morrisville, IT	High	Hardware	Laptop	Max
467	Assigned	Issue with Macbook Battery hardware, morrisville, IT	Medium	Hardware	Laptop	Mel

Terdapat beberapa klien/customer dengan berbagai macam jenis kasus/insiden didalamnya. Dan terbagi lagi menjadi subkategori.



CATEGORY NAME	DEFAULT ASSIGNEE	DEFAULT TAGS
Applications	IT Help Desk	application
Audio Visual	IT Help Desk	audio visual
Building Maintenance	Facilities	building maintenance, facilities
Finance	Anthony Carson	
Hardware	IT Help Desk	hardware
Human Resources	Human Resources	human resources
Information Technology		information management
Infrastructure	IT Help Desk	infrastructure
Marketing		
Network	Networking	network

Salah satu contoh insiden yang dialami klien:



Gambar diatas merupakan lampiran antrian incident pada klien.

Pembuatan atau penentuan SLA sebaiknya melibatkan seluruh pihak terkait dalam suatu organisasi, agar diperoleh kesepakatan bersama. Pembuatan SLA ini melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

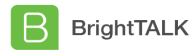
1. Untuk membuat SLA yang perlu dipahami adalah tidak semua produk/layanan harus memiliki SLA. Buatlah SLA untuk produk/layanan yang benar-benar critical, dominan terhadap kebutuhan pelanggan.

2. Menentukan pihak-pihak yang terlibat, karena SLA merupakan kesepakatan antara pelanggan dengan penyedia (supplier).
3. Menetapkan harapan pelanggan dan syarat-syaratnya.
4. Memetakan proses dan aktivitasnya dalam menyediakan produk/layanan tersebut.
5. Mengukur waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk/layanan tersebut.
6. Melakukan negosiasi untuk mendapatkan kesepakatan waktu penyelesaian dari produk/layanan dimaksud

Yang harus kita butuhkan dalam layanan Service Desk

1. mulai dari mana kita berada, ketika merancang kategori.
2. menggunakan data dalam tiket untuk mengotomatiskan pengiriman layanan.
3. bekerja lebih efisien dalam antrian insiden
4. memberikan pengalaman positif bagi karyawan untuk mendorong CSA(Customer Satisfaction Score) lebih tinggi.

Sertifikat BrightTALK



Certificate of Attendance

This is to certify that:

Reza Maulidin

Student, Universitas Sriwijaya

Viewed:

ITIL Incident Management Best Practices in SolarWinds Service Desk

On: April 28, 2020
For: 34 of 34 minutes

Presented by:

Melody Scheidler, Senior Solutions Engineer, SolarWinds ITSM

April 28, 2020

Date



www.brighttalk.com/webcast/11431/383890

Content link