

Nama : MITASARI

NIM : 09011381722122

ITIL Change Management with SolarWinds Service Desk

ITIL Change Management

Change management merupakan sebuah proses untuk mengontrol dan mengkoordinasikan seluruh change pada IT production. 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.

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. Sebelumnya dikenal sebagai Orion Application Monitor, namun saat ini telah diubah namanya menjadi SolarWinds SAM sejak versi 5.0. SolarWinds Server dan aplikasi monitor merupakan salah satu dari produk server. Hal ini memungkinkan administrator untuk membuat dan memonitor komponen koleksi data mereka sendiri.

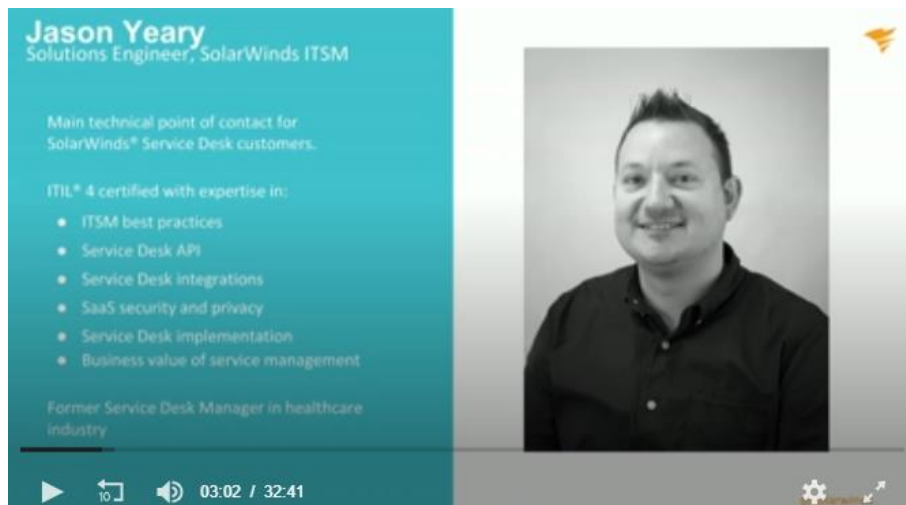
Selain itu jika anda menggunakan Solarwinds server maka akan mudah bagi anda untuk penciptaan aplikasi monitor template untuk menggabungkan monitor proses, ketersediaan pelabuhan dan counter kinerja, yang memungkinkan untuk menilai status setiap aspek dari sebuah aplikasi. SAM server mampu memantau jaringan dari berbagai ukuran, mulai dari LAN pada perusahaan kecil maupun untuk jaringan pada perusahaan besar. Namun, ketika pemantauan jaringan yang lebih besar, pertimbangan tambahan perlu diberikan untuk perangkat keras yang digunakan dan konfigurasi sistem. Anda bisa menginstal SAM di satu server dan database-nya pada perusahaan SQL Server sendiri. Untuk instalasi beberapa SAM server dengan menggunakan database yang sama maka hal ini tidak bisa dilakukan.

Pingdom, salah satu penyedia layanan monitoring website yang cukup populer mengumumkan bahwa mereka baru saja menjadi bagian dari Solarwinds, sebuah perusahaan software manajemen IT dan monitoring asal Austin, Texas, Amerika Serikat. Gabungan Pingdom dan Solarwinds akan menjadi kekuatan tersendiri untuk pengelolaan aplikasi dimanapun hosting yang digunakan. Aplikasi sekarang ini banyak dijalankan dari sistem cloud dan membutuhkan respon yang cepat jika tidak ingin ditinggalkan penggunanya. Rata-rata pengguna sekarang masih mentolerir aplikasi dibuka dengan kisaran waktu 3-5 detik, tetapi lebih dari itu pengguna akan tidak sabar dan menganggap aplikasi tidak bagus. Dengan kata lain, definisi *down* sudah naik tingkat, "lambat" adalah definisi terbaru dari *down*.

Akuisisi ini juga membuka pasar Solarwinds ke perusahaan yang lebih kecil yang merupakan pasar utama Pingdom yang digunakan lebih dari 500.000 pengguna termasuk juga perusahaan besar seperti Twitter, Instagram, Google dan Pinterest. Dikabarkan, Solarwinds akan tetap mempertahankan brand Pingdom seperti sebelum akuisisi dilakukan. Tidak diketahui berapa nilai akuisi ini.

Perusahaan penyedia software ini mampu meraup omzet US\$ 233 juta. Cisco Systems mengatakan trafik data internet tumbuh tiga kali lipat selama 5 tahun ke depan. Lahir dengan konsep energi hijau, SolarWinds hadir di tengah tren masa kini. Dipimpin oleh CEO Kevin Thompson, perusahaan ini menawarkan [software](#) yang terjangkau untuk memonitor jaringan dan server. Keberadaan Solar Winds menjadi pesaing utama produk IBM dan HP. Perusahaan ini dapat menjual

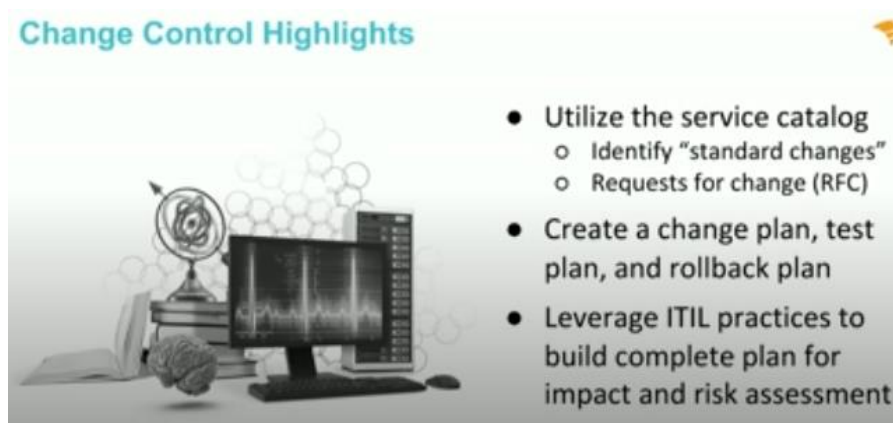
sebagian besar produknya sehingga pertumbuhan penjualan setiap tahunnya mencapai 38% sejak tahun 2006. Donald Yonce, mantan eksekutif Wal-Mart mendirikan perusahaan ini pada tahun 1999 dan bertugas sebagai komisaris hingga tahun 2010.



Pada video ini diperkenalkan seseorang yang bernama Jason Yeary, dia adalah 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 ini 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. 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.

ITIL 4 Definition : Change Control

“Maksimalkan jumlah layanan yang berhasil dan perubahan produk dengan memastikan risiko telah dinilai dengan benar, mengizinkan perubahan untuk melanjutkan, dan mengelola jadwal perubahan”

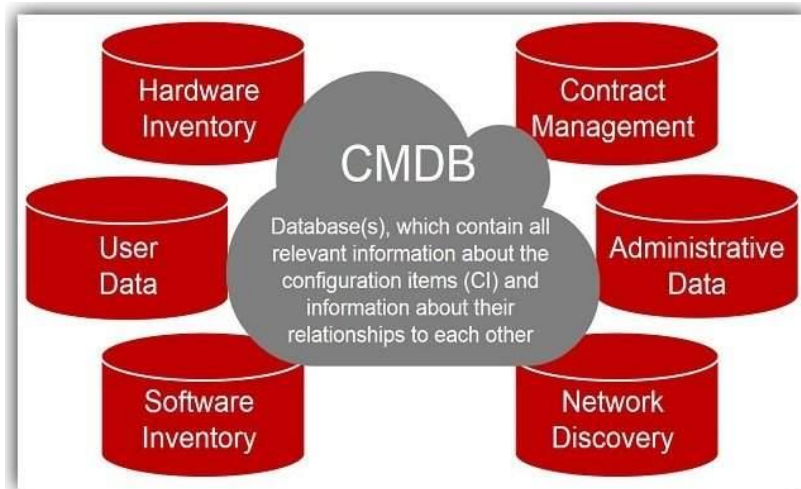


Change Control Highlights

- menggunakan katalog service
 - mengidentifikasi "perubahan standar"
 - permintaan untuk perubahan
- buat rencana perubahan, rencana pengujian, dan rencana rollback
- memanfaatkan praktik ITIL untuk membangun rencana lengkap untuk penilaian dampak dan risiko

CMDB in Change Management

Database manajemen konfigurasi atau CMDB adalah database yang berisi semua informasi terkait komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam **organisasi layanan TI** dan hubungan antara komponen-komponen tersebut. CMDB menyediakan tampilan data konfigurasi yang terorganisir dan sarana memeriksa data dari perspektif yang diinginkan.



Maksimalkan jumlah layanan yang berhasil dan perubahan produk dengan memastikan risiko telah dinilai dengan benar, mengizinkan perubahan untuk melanjutkan dan mengelola jadwal perubahan. 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. 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.

Bagaimana CMDB bekerja

Karena infrastruktur TI saat ini sangatlah kompleks, maka kebutuhan untuk pelacakan/pemantauan dan pemahaman setiap informasi dalam lingkungan TI akan semakin meningkat. Penggunaan CMDB adalah praktik terbaik bagi para pemimpin TI yang perlu mengidentifikasi dan memverifikasi setiap komponen infrastruktur yang dimiliki agar dapat dikelola dan diperbaiki dengan lebih baik. Dalam konteks CMDB, komponen dari suatu sistem informasi disebut sebagai **item konfigurasi (CI)**. CI dapat berupa komponen TI apa pun, termasuk perangkat lunak, perangkat keras, dokumentasi, dan anggota tim, serta kombinasi atau dependensi di antara komponen. Proses manajemen konfigurasi dilakukan untuk menentukan, mengontrol dan melacak CI dan setiap perubahan yang dibuat agar semuanya bekerja secara komprehensif dan sistematis.

Pada standar praktik terbaik dari **IT Infrastructure Library (ITIL)** didalamnya termasuk spesifikasi untuk manajemen konfigurasi. Menurut spesifikasi ITIL, empat tugas utama dari manajemen konfigurasi adalah:

- Identifikasi CI untuk dimasukkan dalam CMDB (penemuan)

- Kontrol data untuk memastikan bahwa data hanya dapat diubah oleh individu yang berwenang (keamanan)
- Mengelola status, memastikan bahwa status terkini dari setiap CI secara konsisten dicatat dan terus diperbarui (pelaporan)
- Verifikasi melalui audit dan tinjauan data untuk memastikan keakuratan (auditing)

CMDBs mencatat atribut dari CI, termasuk kepentingan CI, kepemilikan CI dan kode identifikasi CI. CMDB juga memberikan rincian tentang hubungan (dependensi) antara CI, yang merupakan alat yang kuat jika digunakan dengan benar. Ketika sebuah bisnis memasukkan lebih banyak CI ke dalam sistem, CMDB menjadi sumber daya yang sangat baik untuk memprediksi perubahan dalam organisasi. Misalnya, jika terjadi pemadaman listrik, TI dapat memahami melalui data CI, siapa atau sistem mana yang akan terpengaruh.

