

NAMA : Muhammad hafizd

NIM : 09011381722128

MK : ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN
SISTEM JARINGAN

TUGAS MEMBUAT RESUME DARI VIDEO
BRIGHT TALK

Certificate of Attendance

This is to certify that:

muhammad hafizd

student, university of sriwijaya

Viewed:

Using ITIL Best Practices in SolarWinds Service Desk

On: April 28, 2020
For: 8 of 34 minutes

Presented by:

Sean Sebring, Solutions Engineer, SolarWinds ITSM

April 28, 2020
Date



www.brighttalk.com/webcast/11431/381120
Content link

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. 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.

ITIL in SolarWinds Service Desk

Self-Service Portal	Problem Management
Service Catalog Management	Change Enablement
Knowledge Management	Release Management
Incident Management	IT Asset Management
Service Request Management	CMDB

Dalam bahasan kali ini hanya beberapa practice yang dijelaskan. Yang pertama yaitu Incident Management dan problem management.

Practice 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.

