

ITSM Class: B

CLASS ACTIVITY WEEK 14

Individual

Name: Muhammad Razan Parisya Putra

NRP: 5026231174

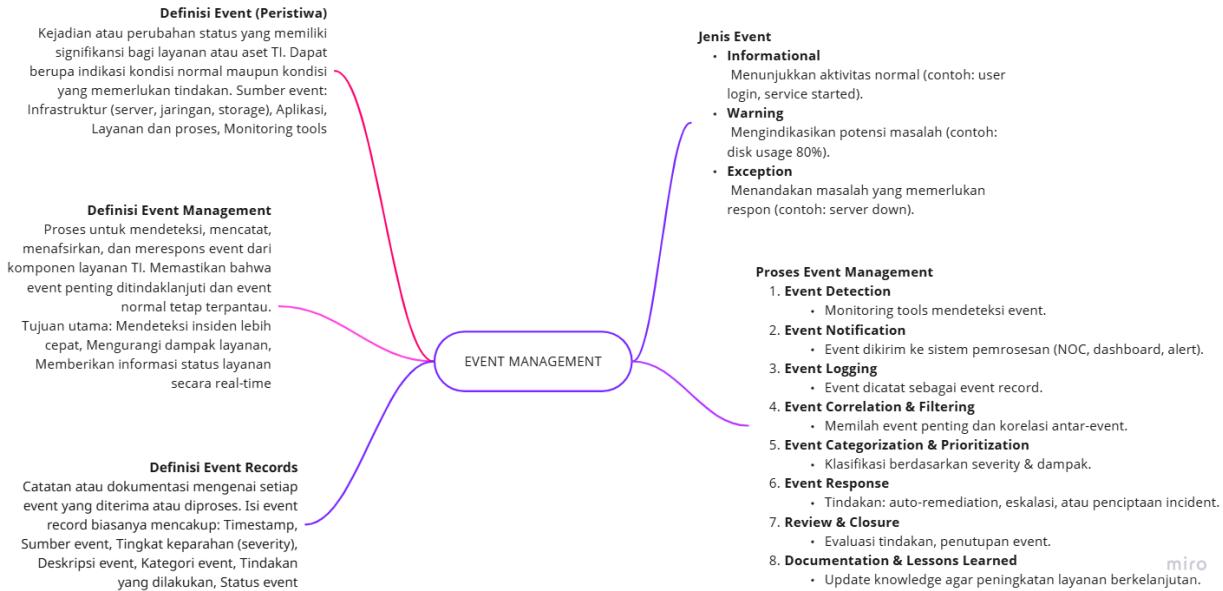
Information Systems Department

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

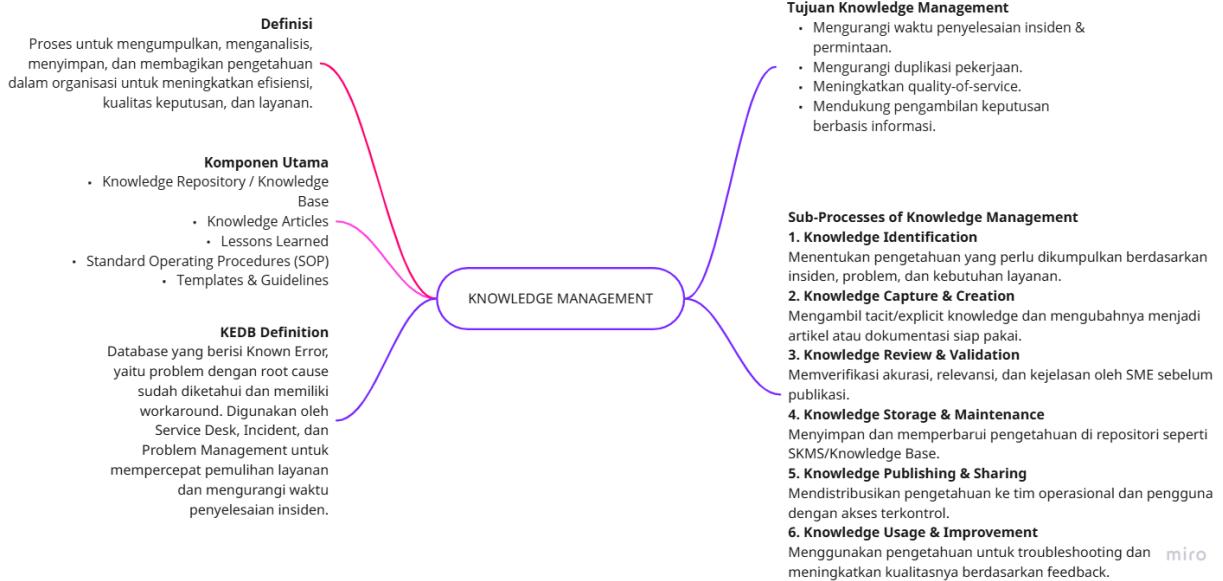
August-December 2025

Event & Knowledge Management

Event Management



Knowledge Management



KM Definition

Knowledge Management (KM) adalah proses terstruktur untuk mengumpulkan, mengorganisasi, memvalidasi, menyimpan, dan membagikan pengetahuan dalam organisasi. Tujuannya adalah memastikan bahwa informasi yang benar tersedia pada orang yang tepat pada waktu yang tepat, sehingga meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat penyelesaian insiden, dan mendukung pengambilan keputusan. KM mengelola seluruh siklus hidup pengetahuan melalui sistem seperti SKMS (Service

Knowledge Management System), yang menjadi repositori utama bagi semua data, informasi, dan pengetahuan layanan TI.

KEDB Definition

Known Error Database (KEDB) adalah database yang menyimpan seluruh catatan Known Error, yaitu problem yang sudah diketahui akar penyebabnya dan memiliki workaround atau solusi sementara. KEDB digunakan oleh Problem Management, Incident Management, dan Service Desk untuk mempercepat restorasi layanan dengan memberikan solusi instan bagi insiden berulang. Tujuan utama KEDB adalah mengurangi waktu penyelesaian, meminimalkan dampak insiden, dan menyediakan referensi teknis yang konsisten bagi tim operasional.

Sub-Processes of Knowledge Management

Sub-proses Knowledge Management menggambarkan tahapan pengelolaan pengetahuan dari identifikasi hingga peningkatan berkelanjutan. Setiap tahap memastikan bahwa pengetahuan yang disimpan tidak hanya akurat tetapi juga berguna dan dapat diakses.

a. Knowledge Identification

Menentukan jenis pengetahuan yang dibutuhkan organisasi berdasarkan insiden, problem, layanan, dan kebutuhan pengguna. Tahap ini menetapkan fokus apa yang perlu dikumpulkan.

b. Knowledge Capture & Creation

Mengumpulkan pengetahuan dari berbagai sumber—baik tacit (pengalaman) maupun explicit (dokumen)—dan mengubahnya menjadi artikel atau materi pengetahuan yang siap digunakan.

c. Knowledge Review & Validation

Memastikan pengetahuan telah diverifikasi oleh SME (Subject Matter Expert) dan memenuhi standar akurasi, relevansi, dan kejelasan sebelum dipublikasikan.

d. Knowledge Storage & Maintenance

Menyimpan pengetahuan dalam repositori seperti SKMS/Knowledge Base dengan struktur yang jelas, serta melakukan pembaruan berkala agar tetap relevan.

e. Knowledge Publishing & Sharing

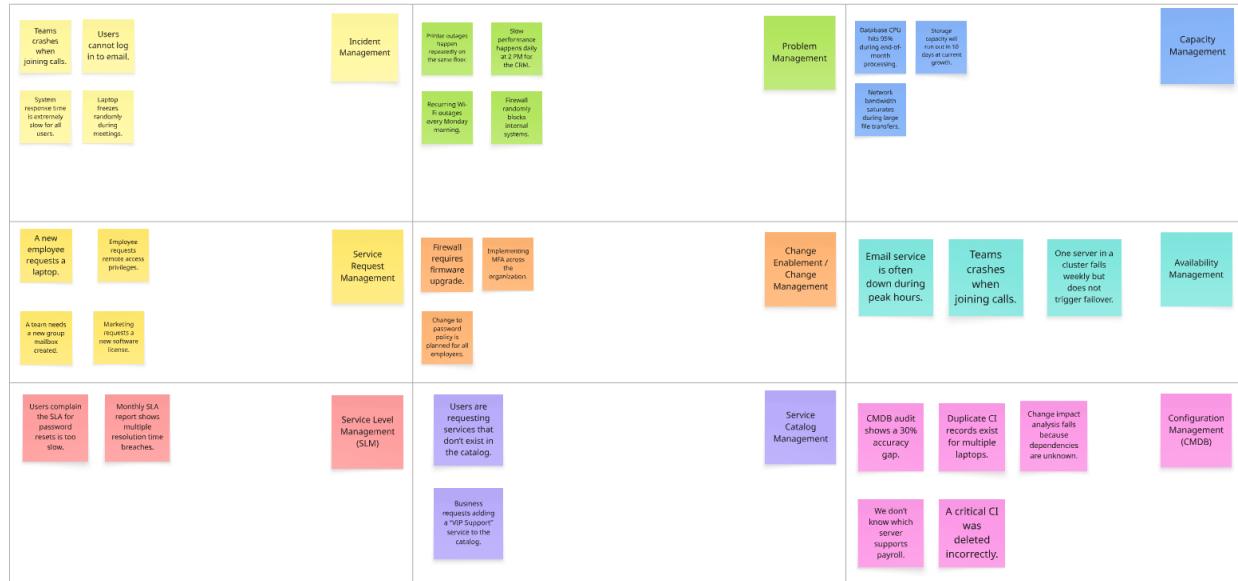
Mendistribusikan pengetahuan kepada Service Desk, tim teknis, maupun pengguna dengan pengaturan akses yang sesuai, sehingga pengetahuan mudah ditemukan dan dimanfaatkan.

f. Knowledge Usage & Improvement

Menggunakan pengetahuan dalam operasional harian seperti troubleshooting, dan memperbaiki kualitasnya berdasarkan feedback dan perubahan kebutuhan layanan.

Group Task - Mapping the Scenarios and the ITSM Processes

Astrid Meliendra (5026231183)
Ananda Donelly Reksana (5026231149)
Muhammad Razan Parisya Putra (5026231174)



Group Task – Connecting the Dots

Astrid Meliendra (5026231183)
Ananda Donelly Reksana (5026231149)
Muhammad Razan Parisya Putra (5026231174)

