

Durasi Materi Pelatihan: 2 hari

Durasi Ujian Sertifikasi: 1 hari

Deskripsi Materi Pelatihan:

Melatih peserta menjadi manajer yang kompeten di bidang pengelolaan layanan teknologi informasi. Peserta akan mempelajari seluruh siklus *IT Service Management* berbasis *best practice* ITIL (*IT Infrastructure Library*)

Setelah mengikuti pelatihan, peserta akan dapat mengikuti ujian Manajer Pengelola Layanan IT dan mendapatkan pengakuan kompetensi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Sasaran Peserta Pelatihan:

Peserta yang ingin mendapatkan sertifikasi **Manajer Pengelola Layanan IT** berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Teknologi Informasi Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi.

Tujuan Pelatihan:

Setelah mengikuti pelatihan ini para peserta akan siap mengikuti uji kompetensi dalam sertifikasi Manajemen dan Tata Kelola Teknologi Informasi dengan unit kompetensi:

1. **TIK.SM02.011.01** Menetapkan resolusi dan masalah terhadap seluruh aktivitas seluruh siklus hidup TI
2. **TIK.SM02.012.01** Mengelola insiden yang terjadi
3. **TIK.SM02.013.01** Mengelola konfigurasi sistem
4. **TIK.SM02.014.01** Mengelola perubahan yang terjadi
5. **TIK.SM03.001.01** Menentukan arsitektur perangkat keras
6. **TIK.SM03.003.01** Menyediakan tim operasional pendukung sistem
7. **TIK.SM03.004.01** Menetapkan standar otorisasi akses di dalam organisasi
8. **TIK.SM03.005.01** Menetapkan manajemen eskalasi terhadap permasalahan

Garis Besar Materi Pelatihan:

- **Menetapkan Resolusi dan Masalah terhadap Seluruh Aktivitas Seluruh Siklus Hidup TI**
 - Melakukan identifikasi masalah siklus TI.
 - Membuat dokumentasi aktifitas siklus hidup TI.
 - Menetapkan resolusi terhadap masalah siklus TI.

- **Mengelola Insiden yang Terjadi**
 - Menanggapi panggilan insiden sesuai dengan prosedur yang telah disepakati.
 - Melakukan analisa insiden yang terjadi.
 - Membuat dokumentasi terkait penanganan insiden yang terjadi.
 - Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen insiden.
- **Mengelola Konfigurasi Sistem**
 - Melakukan identifikasi terhadap perubahan-perubahan yang terjadi.
 - Memastikan perlindungan aset terhadap perubahan yang tidak sah.
 - Mengelola konfigurasi item dan informasi yang terkait.
 - Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen konfigurasi.
- **Mengelola Perubahan yang Terjadi**
 - Menerapkan perubahan sistem.
 - Melakukan evaluasi hasil perubahan
 - Sistem backup disediakan.
 - Membuat kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen perubahan.
- **Menentukan arsitektur perangkat keras**
 - Melakukan pemilihan perangkat keras.
 - Melakukan analisa operasional.
 - Melakukan perawatan secara berkala.
- **Menyediakan Tim Operasional Pendukung Sistem**
 - Mengatur koordinasi tim operasional.
 - Melakukan evaluasi kinerja.
- **Menetapkan Standar Otorisasi Akses di dalam Organisasi**
 - Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen layanan otorisasi akses.
 - Menerapkan layanan otorisasi akses.
 - Membuat daftar otorisasi penggunaan bagi setiap pengguna aplikasi.

- **Menetapkan Manajemen Eskalasi terhadap Permasalahan**
 - Dokumentasi insiden disusun.
 - Mengambil tindakan terhadap insiden yang terjadi.
 - Menentukan personil yang bertanggung jawab.