



Sertifikat Pelatihan

Certificate of Training

NO. 889101

MENYATAKAN, BAHWA
This to certify that

Oktria Laura Fernandes

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN
has completed the training of

**Pengelolaan masalah dan resolusi layanan teknologi
informasi**

*Problem management and resolution of information technology
services*

YANG DILAKSANAKAN PADA
Was held on

10 Juni - 22 Juni 2024

Jakarta, 22 Juni 2024

Rektor
Universitas Gunadarma



Sertifikat ini telah ditanda tangani secara elektronik sesuai dengan standard yang berlaku dan diakui secara sah oleh hukum.

Prof. Dr. E. S. Margianti, SE, MM



Pelatihan

Pengelolaan masalah dan resolusi layanan teknologi informasi

Course Title

Problem management and resolution of information technology services

Materi	Subjects
Menetapkan Resolusi Dan Masalah Terhadap Seluruh Aktivitas Seluruh Siklus Hidup TI	Define Resolutions and Problems for All Activities throughout the IT Lifecycle
Mengelola Insiden Yang Terjadi	Managing Incidents
Mengelola Konfigurasi Sistem	Managing System Configuration
Mengelola Perubahan Yang Terjadi	Managing Changes
Memantau Pelayanan Prosedur Tingkat Layanan	Monitoring Service Level Procedures

Jakarta, 22 Juni 2024

Rektor

Universitas Gunadarma



Sertifikat ini telah ditanda tangani secara elektronik sesuai dengan standard yang berlaku dan diakui secara sah oleh hukum.

Prof. Dr. E. S. Margianti, SE, MM