



Sertifikat Pelatihan

Certificate of Training

NO. 075310

MENYATAKAN, BAHWA
This to certify that

Andreas Riski Kumoro

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