



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 318185

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Lilis Apriyani*

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*

<b>Materi</b>	<b>Subjects</b>
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**