



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 834660

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Rayhan Azkia*

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**