

**ASESMEN DAN PENINGKATAN MANAJEMEN LAYANAN  
TEKNOLOGI INFORMASI PADA PRACTICE INCIDENT  
MANAGEMENT DAN PROBLEM MANAGEMENT  
MENGUNAKAN ITIL 4  
(Studi Kasus : Unit RiYanTI Telkom University)**

**Oleh:**

**SAVANNY PUTRI SAFRINA**

**1202184165**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
UNIVERSITAS TELKOM  
2022**