

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Alur pemantauan jaringan .....	6
Gambar II.2 <i>Service Value System</i> ITIL v4 .....	7
Gambar II.3 Alur kendala atau insiden layanan.....	10
Gambar II.4 Tahapan metode NDLC.....	11
Gambar III.1 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	18
Gambar IV.1 Topologi Jaringan Pengujian .....	28
Gambar IV.2 Skenario Pengujian Perangkat Nagios .....	30
Gambar IV.3 Skenario Pengujian perangkat iTop .....	32
Gambar IV.4 Skenario Pengujian Integrasi .....	35
Gambar IV.5 Output pemasangan Nagios .....	38
Gambar IV.6 Hasil ekstraksi dan compile berhasil.....	38
Gambar IV.7 Output <i>script</i> Init.....	39
Gambar IV.8 Pembaruan informasi repositori .....	39
Gambar IV.9 Halaman perangkat <i>services</i> Nagios .....	40
Gambar IV.10 Definisi <i>log file</i> Nagios.cfg .....	44
Gambar IV.11 Verifikasi berhasil .....	45
Gambar IV.12 Verifikasi menemukan <i>error</i> .....	46
Gambar IV.13 <i>Interface Nagios services status</i> .....	46
Gambar IV.14 <i>Handling User iTop</i> .....	50
Gambar IV.15 <i>Profile</i> kontak <i>Nagios Caller</i> .....	51
Gambar IV.16 REST <i>user profile</i> Nagios .....	51
Gambar IV.17 <i>services</i> pada modul <i>services management</i> .....	52
Gambar IV.18 Kontak <i>user</i> iTop .....	52
Gambar IV.19 <i>server services sub categories</i> .....	53
Gambar IV.20 Nagios caller kontak <i>services server</i> .....	53
Gambar IV.21 Blok diagram monitoring <i>host</i> .....	56
Gambar IV.22 <i>Ticket Incident management</i> .....	62
Gambar IV.23 detail informasi <i>ticket</i> .....	63
Gambar IV.24 Cls <i>ticket</i> kendala .....	63
Gambar IV.25 Tiket modul helpdesk.....	64
Gambar IV.26 <i>Ticket Problem Management</i> .....	65

Gambar IV.28 Modifikasi kendala.....	65
Gambar IV.27 Modifikasi deskripsi kendala .....	66
Gambar V.1 <i>Data Flow Diagram</i> Nagios .....	75
Gambar V.2 <i>Data Flow Diagram</i> iTop.....	77
Gambar V.3 <i>Data Flow Diagram</i> Integrasi .....	79
Gambar V.4 UML <i>script</i> create-ticket-manual-incident.php.....	87