



Pengantar

www.esaunggul.ac.id

Infrastruktur dan Manajemen Layanan TI (CSI 320)
Pertemuan X

Dosen Pengampu: Harry Kurniawan

Prodi Teknik Informatika - Fakultas Ilmu Komputer

KONTAK

Harry Kurniawan

0811 6707 260

harryk@esaunggul.ac.id

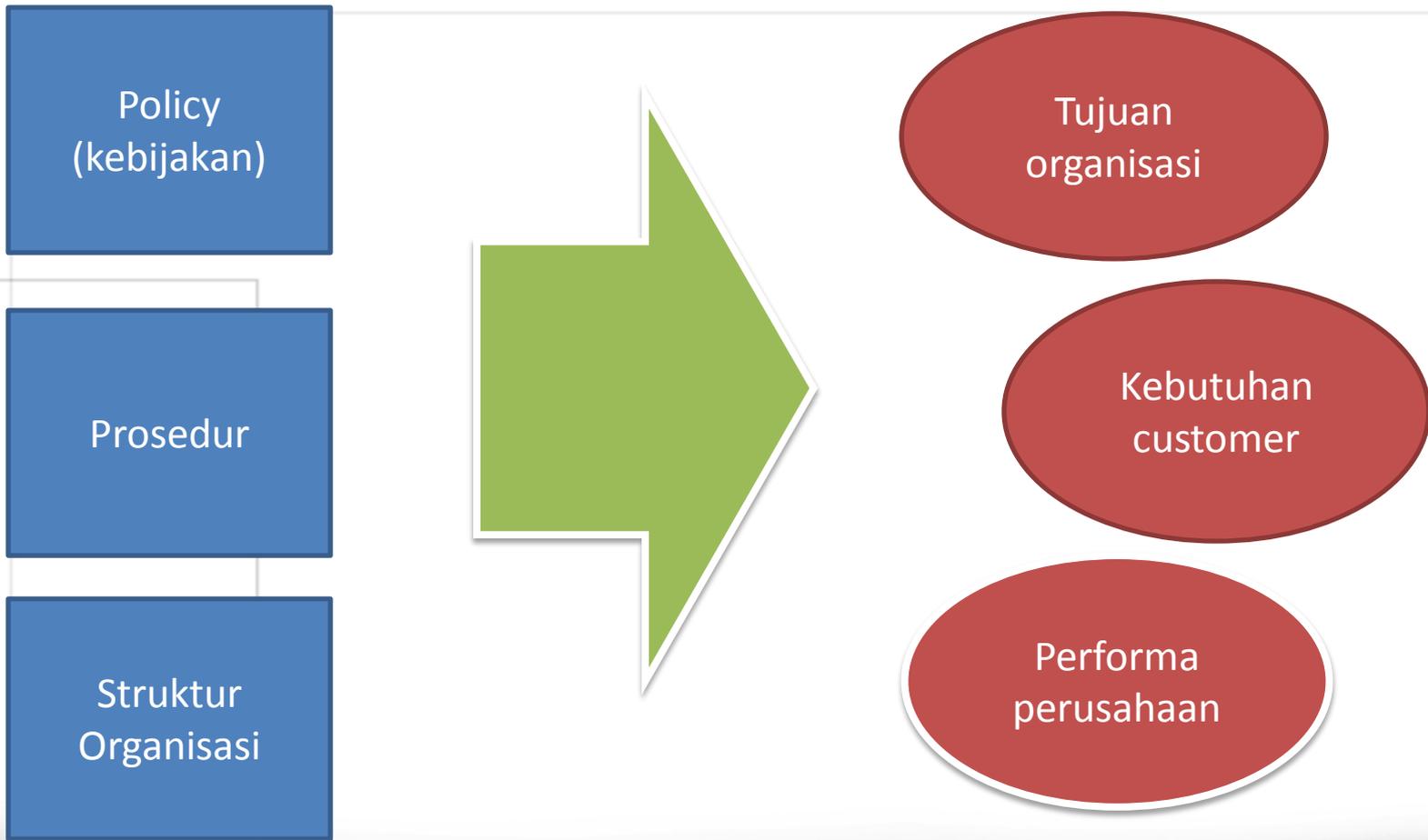
PENILAIAN

	Teori	Praktikum
Absensi	10%	-
Tugas	40%	-
UTS	20%	-
UAS	20%	-
Total	100%	-

Pengertian

- Manajemen Layanan TI atau IT Service Management (ITSM) mengacu pada *pelaksanaan* dan *pengelolaan kualitas layanan TI* yang memenuhi kebutuhan bisnis.
- Manajemen Layanan TI dilakukan oleh penyedia layanan TI melalui kombinasi yang tepat dari **teknologi, manusia, proses dan informasi**.

Pengertian



Pengertian

- Penyedia layanan TI tidak bisa lagi hanya berfokus pada teknologi dan organisasi internal mereka. Mereka sekarang harus mempertimbangkan **kualitas layanan yang mereka berikan dan fokus pada hubungan dengan pelanggan.**

Pengertian

- keberadaan teknologi informasi dan komunikasi tidak lagi dianggap sebagai sebuah “supporting function” namun sudah bergeser menjadi “business services”.

Kebutuhan Organisasi

Kebutuhan Organisasi

- Untuk memastikan dipenuhinya minimum 3 (tiga) kebutuhan organisasi atau perusahaan terkait.
 1. Memastikan bahwa seluruh titik entitas, baik unit maupun individu, di dalam perusahaan yang bersangkutan memperoleh data dan informasi sebagaimana diperlukan.

Kebutuhan Organisasi

2. Tersedianya seluruh informasi sebagai bagian tak terpisahkan dari rangkaian proses produksi atau pelayanan (produk dan jasa).

Dalam kaitan ini, data atau informasi dibutuhkan karena merupakan komponen dari produk/jasa yang ditawarkan perusahaan.

Kebutuhan Organisasi

3. Tersalurkannya informasi sebagai bagian dari konten dalam berkomunikasi, berkolaborasi, dan berkooperasi.

Baik melalui media moderen seperti website, email, SMS, chat maupun cara konvensional seperti faks, surat, atau telepon.

Standarisasi

Standarisasi

- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** merupakan kerangka best practice yang dapat dijadikan sebagai panduan dan referensi dalam memastikan terwujudnya manajemen pelayanan teknologi informasi (IT Services Management) yang prima dan handal.

Standarisasi

- ITIL adalah detail praktik untuk IT Service Management (ITSM) yang **berfokus pada kesesuaian** layanan TI dengan kebutuhan bisnis.









Terimakasih