



ITIL FRAMEWORK

www.esaunggul.ac.id

Infrastruktur dan Manajemen Layanan TI (CSI 320)
Pertemuan 3

Dosen Pengampu: Harry Kurniawan

Prodi Teknik Informatika - Fakultas Ilmu Komputer

ITIL FRAMEWORK

- Siklus hidup layanan (service life cycle) adalah pendekatan pada manajemen layanan TI yang menekankan pentingnya koordinasi dan kontrol di berbagai fungsi, proses, dan sistem yang diperlukan untuk mengelola siklus lengkap layanan TI.

ITIL FRAMEWORK

- Pendekatan siklus hidup manajemen layanan mempertimbangkan **strategi, desain, transisi, operasi dan peningkatan berkelanjutan (continues improvement)** layanan TI.

Standar Lainnya

Standar Lainnya

- Terlepas dari standar ISO / IEC 20000, ITIL juga melengkapi banyak standar, framework dan pendekatan lainnya.
- Tidak satu pun dari standar, framework dan pendekatan ini mampu menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan perusahaan dalam mengembangkan dan mengelola service mereka.

Standar Lainnya

- Cara terbaiknya adalah memanfaatkan standar, framework dan pendekatan ini untuk wawasan dan guideline dengan mengambil bagian-bagian yang sesuai.
- Standar, framework dan pendekatan yang dimaksud antara lain:

Standar Lainnya

1. Balanced scorecard:

- Balanced scorecard adalah tools manajemen yang dikembangkan oleh Dr Robert Kaplan dan Dr David Norton.
- Memungkinkan strategi dipecah menjadi indikator kinerja utama (Key Performance Indicator atau KPI).

Standar Lainnya

2. COBIT: Control OBjectives for Information and related Technology memberikan panduan dan praktik terbaik untuk pengelolaan proses TI. COBIT diterbitkan oleh IT Governance Institute.

Standar Lainnya

3. CMMI-SVC

- Capability Maturity Model Integration adalah pendekatan perbaikan proses yang memberi organisasi elemen penting untuk peningkatan proses yang efektif.
- CMMI-SVC adalah varian yang ditujukan untuk pembentukan, manajemen, dan pengiriman layanan.

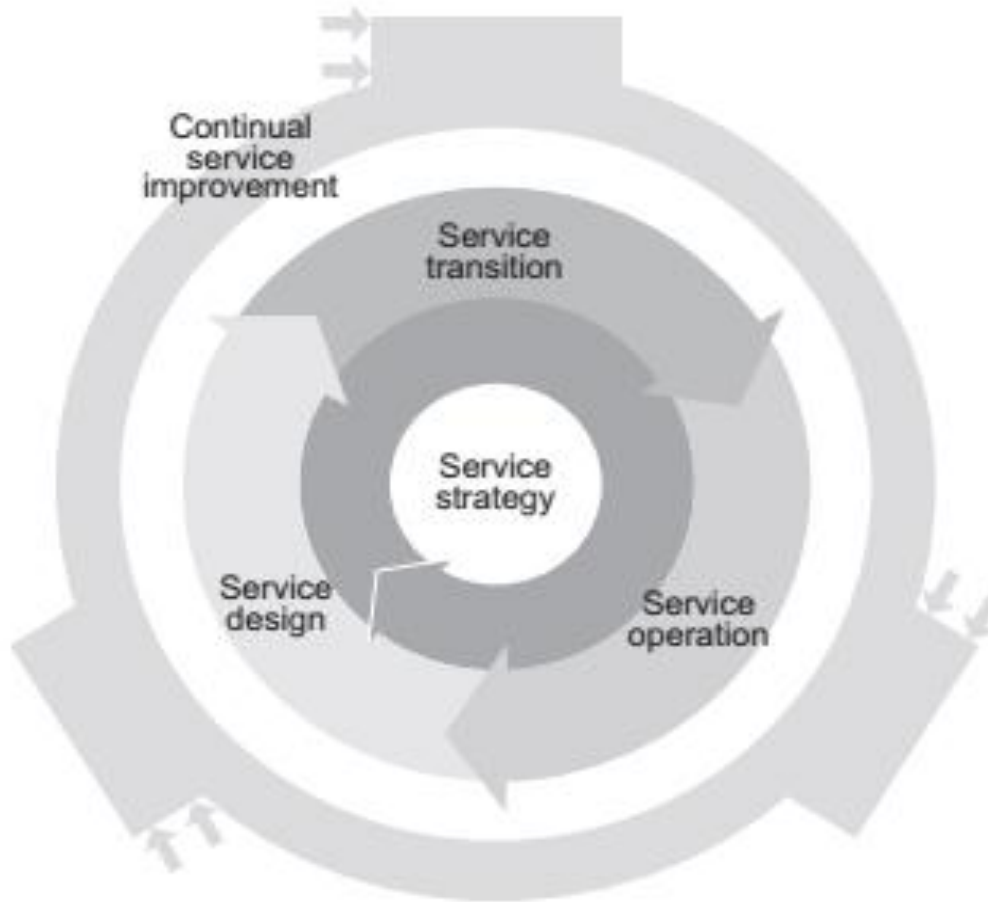
Standar Lainnya

4. EFQM: The European Foundation for Quality Management adalah framework untuk sistem manajemen organisasi.
5. eSCM–SP:
eSourcing Capability Model for Service Providers adalah kerangka kerja untuk membantu penyedia layanan TI mengembangkan kemampuan manajemen layanan TI mereka dari perspektif sumber layanan

MODEL MANAJEMEN LAYANAN ITIL

- Semua layanan harus didorong semata-mata oleh kebutuhan bisnis dan dinilai oleh nilai yang mereka berikan kepada organisasi, terlepas apakah layanan disediakan oleh unit internal organisasi atau dikontrakkan ke vendor.

MODEL MANAJEMEN LAYANAN ITIL



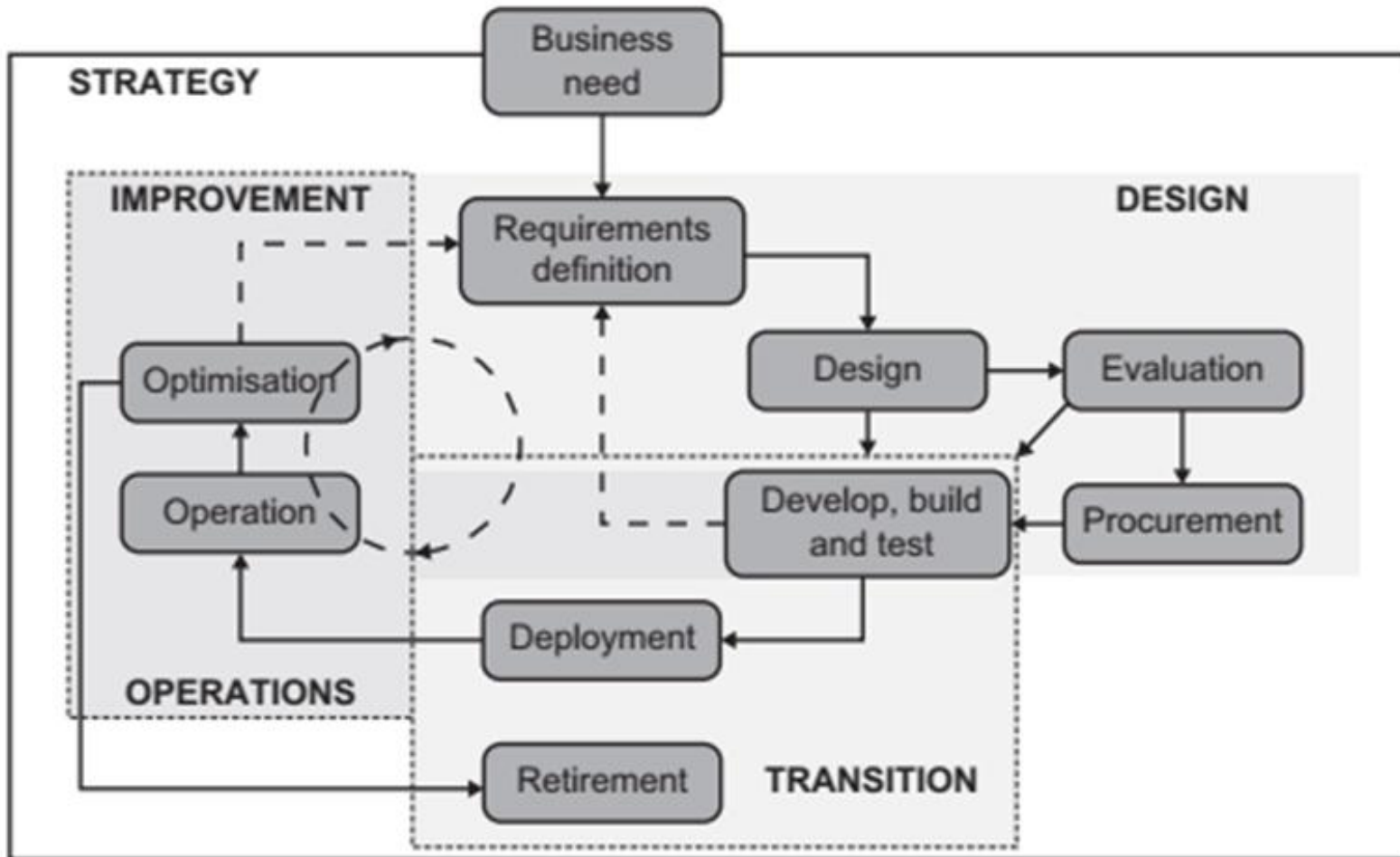
MODEL MANAJEMEN LAYANAN ITIL

- Layanan harus mencerminkan strategi dan kebijakan yang ditetapkan dari organisasi penyedia layanan, yang sangat penting bagi vendor.
- siklus hidup layanan dimulai dari perubahan kebutuhan di tingkat bisnis.

MODEL MANAJEMEN LAYANAN ITIL

- Kebutuhan baru diidentifikasi dan disepakati pada tahap menentukan strategi layanan dan harus didokumentasikan.
- Masing-masing 'paket' ini akan memiliki serangkaian hasil keputusan bisnis terkait yang ditentukan.

MODEL MANAJEMEN LAYANAN ITIL



NILAI (VALUE)

NILAI (VALUE)

- Fokus utama layanan adalah memberikan 'nilai' kepada konsumen layanan. Nilai terbentuk dengan **menyediakan layanan yang tepat dalam kondisi yang tepat.**
- Pelanggan menghargai layanan IT ketika mereka melihat hubungan yang jelas antara layanan TI dan nilai bisnis dihasilkan.

NILAI (VALUE)

Nilai terbentuk dari dua komponen:

1. Utilitas (Utility):

Utilitas adalah tentang apa yang dilakukan produk atau layanan, menentukan apakah itu sesuai dengan tujuan.

NILAI (VALUE)

Nilai terbentuk dari dua komponen:

2. Garansi (Warranty):

Janji atau jaminan bahwa suatu produk atau layanan akan memenuhi persyaratan yang disepakati.

Q & A