



Strategi Merancang Layanan IT

www.esaunggul.ac.id

Infrastruktur dan Manajemen Layanan TI (CSI 320)
Pertemuan 6

Dosen Pengampu: Harry Kurniawan

Prodi Teknik Informatika - Fakultas Ilmu Komputer

Strategi Merancang Layanan IT

1. Mengerti **kebutuhan** pelanggan dan cara IT memberi **'nilai'**
2. Mengerti **hasil yang diinginkan** pelanggan dari sebuah layanan dan bagaimana **memberikan manfaat**

Strategi Merancang Layanan IT

3. Menentukan **faktor kesuksesan** layanan
4. Menentukan spesifikasi berdasarkan hasil yang diinginkan pelanggan, termasuk *utility* dan *warranty*

Case Study: Gojek



Case Study: Ojek Online

1. Mengerti **kebutuhan** pelanggan dan cara IT memberi **'nilai'**

Kebutuhan Pelanggan

- Dijemput di lokasinya
- Driver cepat datang
- Mengetahui estimasi tarif

IT Deliver

- Dapatkan lokasi user dgn GPS
- Cari driver terdekat dengan user
- Gunakan API Google Maps untuk menghitung jarak lalu kalikan tarif/km

Developing Strategy For Specific Services

2. Mengerti **hasil** yang diinginkan pelanggan dari sebuah layanan dan bagaimana memberikan **manfaat**

Hasil

- Tiba dengan cepat
- Rasa Aman
- Rasa Nyaman

Manfaat

- Motor lebih cepat dengan dibanding mobil
- Aman: Driver terverifikasi & Perlindungan Asuransi
- Nyaman: masker, penutup kepala

Developing Strategy For Specific Services

3. Menentukan **faktor kesuksesan** layanan

- Aman
 - driver,
 - kecelakaan, dsb
- Mudah
 - dijemput di lokasi,
 - tarif di muka
- Cepat Tiba
 - driver terdekat,
 - rute terbaik
 - shortcut

Developing Strategy For Specific Services

4. Menentukan spesifikasi berdasarkan hasil yang diinginkan pelanggan, termasuk *utility* dan *warranty*

A1. Aman dari Driver :

- Utility : monitoring rute anomali, menyimpan data pribadi driver, fasilitas laporan dari user, sistem rating driver
- Warranty: monitoring 24 jam, CS 24 jam, membantu proses hukum

Developing Strategy For Specific Services

4. Menentukan spesifikasi berdasarkan hasil yang diinginkan pelanggan, termasuk *utility* dan *warranty*

A2. Aman dari kecelakaan

- Utility: help desk aplikasi, monitoring oleh CS
- Warranty: perlengkapan standar, asuransi

Developing Strategy For Specific Services

4. Menentukan spesifikasi berdasarkan hasil yang diinginkan pelanggan, termasuk *utility* dan *warranty*

B1. Dijemput di lokasi:

Utility: akses lokasi dengan GPS

Warranty: opsi cancel karena terlalu jauh

Developing Strategy For Specific Services

4. Menentukan spesifikasi berdasarkan hasil yang diinginkan pelanggan, termasuk *utility* dan *warranty*

B2. Tarif di muka

- Utility: hitung jarak (google maps API) & data realtime demand untuk penyesuaian tarif
- Warranty: tarif tidak berubah

Developing Strategy For Specific Services

4. Menentukan spesifikasi berdasarkan hasil yang diinginkan pelanggan, termasuk *utility* dan *warranty*

C1. Driver terdekat:

- Utility: Hitung jarak lokasi driver available dengan penumpang
- Warranty: Opsi cancel jika driver terlalu jauh

Developing Strategy For Specific Services

4. Menentukan spesifikasi berdasarkan hasil yang diinginkan pelanggan, termasuk *utility* dan *warranty*

C2. Rute terbaik

- Utility: menggunakan API navigasi Google Maps
- Warranty: kondisi jalan realtime Google Maps

Developing Strategy For Specific Services

5. Mengembangkan *demand management* prioritas pelanggan *Patter of Business Activity (PBA)*

Activity	Frequency	Volume	Allowed delay

Developing Strategy For Specific Services

5. Mengembangkan *demand management* prioritas pelanggan *Patter of Business Activity (PBA)*

Activity	Frequency	Volume	Allowed delay
User log in	Rendah	Rendah	Medium

Developing Strategy For Specific Services

5. Mengembangkan *demand management* prioritas pelanggan *Patter of Business Activity (PBA)*

Activity	Frequency	Volume	Allowed delay
User log in	Rendah	Rendah	Medium
Ojek book	High	High	Low

Developing Strategy For Specific Services

5. Mengembangkan *demand management* prioritas pelanggan *Patter of Business Activity (PBA)*

Activity	Frequency	Volume	Allowed delay
User log in	Rendah	Rendah	Medium
Ojek book	High	High	Low
Cancel book	Medium	Medium	Medium

Developing Strategy For Specific Services

5. Mengembangkan *demand management* prioritas pelanggan *Patter of Business Activity (PBA)*

Activity	Frequency	Volume	Allowed delay
User log in	Rendah	Rendah	Medium
Ojek book	High	High	Low
Cancel book	Medium	Medium	Medium
Shop service	Low	Low	High

Developing Strategy For Specific Services

5. Mengembangkan *demand management* prioritas pelanggan *Patter of Business Activity (PBA)*

Activity	Frequency	Volume	Allowed delay
User log in	Rendah	Rendah	Medium
Ojek book	High	High	Low
Cancel book	Medium	Medium	Medium
Shop service	Low	Low	High
.....

Quiz

Terimakasih