

ITSM Class: B

CLASS ACTIVITY WEEK 4

Individual

Name: Putu Arya Yubi Wirayudha

NRP: 5026231165

Information Systems Department
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
August-December 2025

Question 1

Service Desk

https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Service_Desk_and_Incident_Management

From the ebook (page 199) and the WIKI ITIL V3, answer the following:

1. What is service desk?
2. Service desk vs. help desk? (Find other references)
3. Types of service desk? (Find other references) [Hint: Virtual, hybrid, etc.]
4. The processes? (Draw and explain!)
5. The KPIs? (Make a table!)
6. Incident management & service desk? How do they differ?

1. What is Service Desk

Berdasarkan ITIL V3, **Service Desk** adalah *fungsi* dalam departemen IT yang bertindak sebagai *Single Point of Contact* atau SPOC antara penyedia layanan (IT) dengan pengguna. Peran utamanya adalah untuk mengelola insiden dan permintaan layanan (*service requests*), serta menangani komunikasi dengan pengguna. Tujuannya adalah untuk memulihkan layanan normal secepat mungkin jika terjadi gangguan dan untuk memenuhi permintaan pengguna secara efisien.

2. Service Desk vs Help Desk

Fitur	Help Desk	Service Desk
Fokus Utama	Taktis: Fokus pada penyelesaian masalah teknis pengguna (bersifat reaktif). Sering disebut sebagai "pemadam kebakaran".	Strategis: Fokus pada kebutuhan bisnis yang lebih luas dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
Cakupan	Terbatas pada penanganan insiden dan gangguan (break-fix).	Mencakup semua kebutuhan layanan IT, termasuk insiden, permintaan layanan, manajemen masalah, dan manajemen pengetahuan.
Integrasi	Biasanya merupakan fungsi yang berdiri sendiri atau terisolasi.	Terintegrasi erat dengan semua proses manajemen layanan IT (ITSM) lainnya, seperti Problem, Change, dan Asset Management.
Tujuan	Memperbaiki masalah secepatnya.	Memberikan layanan yang berkualitas, meningkatkan produktivitas bisnis, dan menjadi titik kontak tunggal untuk semua hal terkait IT.
Pendekatan	Reaktif.	Proaktif dan reaktif.

3. Tipe-Tipe Service Desk

Service Desk dapat diatur dalam berbagai struktur, tergantung pada kebutuhan dan skala organisasi. Berikut adalah beberapa tipe utamanya:

- **Local Service Desk:** Ditempatkan secara fisik berdekatan dengan komunitas pengguna yang dilayani. Keunggulannya adalah komunikasi yang mudah dan visibilitas yang tinggi, namun biayanya cenderung mahal karena membutuhkan banyak staf di berbagai lokasi.
- **Centralized Service Desk:** Menggabungkan semua staf Service Desk di satu lokasi fisik. Tipe ini lebih efisien dan hemat biaya, memungkinkan spesialisasi staf, dan memudahkan manajemen. Namun, tantangannya adalah kurangnya kontak personal dengan pengguna di lokasi yang jauh.
- **Virtual Service Desk:** Staf Service Desk tersebar secara geografis di berbagai lokasi, namun terhubung melalui teknologi seperti internet dan software manajemen layanan. Ini memberikan fleksibilitas tinggi (misalnya, dukungan 24/7 dengan model "follow the sun"), tetapi sangat bergantung pada keandalan teknologi.
- **Follow the Sun:** Ini adalah model untuk Service Desk virtual atau terpusat yang memiliki tim di zona waktu yang berbeda di seluruh dunia. Ketika jam kerja di satu wilayah berakhir, penanganan tiket akan dialihkan ke tim di wilayah lain yang baru memulai hari kerja. Ini memastikan dukungan berkelanjutan tanpa henti (24/7).
- **Hybrid:** Kombinasi dari beberapa tipe di atas. Misalnya, sebuah organisasi mungkin memiliki Service Desk terpusat untuk menangani sebagian besar panggilan, tetapi juga menempatkan tim lokal kecil di lokasi-lokasi penting untuk dukungan tatap muka.

4. Proses dalam Service Desk

Alur proses umum yang ditangani oleh Service Desk adalah sebagai berikut:

1. **Identifikasi & Pencatatan (Identification & Logging)**
 - Pengguna melaporkan insiden melalui telepon, email, portal, dll.
 - Service Desk membuat tiket baru, mencatat semua detail yang relevan dari pengguna (nama, kontak, deskripsi masalah, aset yang terdampak).
2. **Kategorisasi & Prioritas (Categorization & Prioritization)**
 - Tiket diklasifikasikan berdasarkan jenis insiden (misal: hardware, software, jaringan).
 - Prioritas ditentukan berdasarkan **dampak** (berapa banyak pengguna atau layanan bisnis yang terpengaruh) dan **urgensi** (seberapa cepat masalah ini perlu diselesaikan).
3. **Diagnosis Awal (Initial Diagnosis)**
 - Staf Service Desk (level 1) mencoba menyelesaikan insiden menggunakan pengetahuan yang ada (dari *Knowledge Base* atau pengalaman).
 - Jika masalah bisa diselesaikan di sini (*First Call Resolution*), tiket akan langsung ditutup.
4. **Eskalasi (Escalation)**
 - Jika Service Desk level 1 tidak dapat menyelesaikan insiden, tiket akan dieskalasi ke tim dukungan level 2 atau 3 (tim spesialis, misal: tim jaringan, tim server).

- Ini disebut **eskalasi fungsional**. Ada juga **eskalasi hierarkis**, di mana manajer dilibatkan jika insiden sangat kritis atau melanggar SLA.
- 5. Investigasi & Diagnosis Lanjutan (Investigation & Diagnosis)**
- Tim spesialis menganalisis masalah secara mendalam untuk menemukan akar penyebab dan solusi.
- 6. Resolusi & Pemulihan (Resolution & Recovery)**
- Solusi diterapkan, dan layanan dipulihkan ke kondisi normal.
 - Service Desk mengkonfirmasi kepada pengguna bahwa masalah telah teratasi.
- 7. Penutupan Insiden (Incident Closure)**
- Setelah pengguna setuju bahwa layanan telah pulih, Service Desk secara resmi menutup tiket dan memperbarui catatan insiden.

5. KPI Service Desk

Key Performance Indicator (KPI)	Definisi
Number of repeated Incidents (Jumlah Insiden Berulang)	Jumlah insiden yang terjadi berulang kali dengan metode penyelesaian yang sudah diketahui.
Incidents resolved Remotely (Insiden Selesai Jarak Jauh)	Jumlah insiden yang diselesaikan dari jarak jauh oleh Service Desk (yaitu, tanpa melakukan pekerjaan di lokasi pengguna).
Number of Escalations (Jumlah Eskalasi)	Jumlah eskalasi untuk insiden yang tidak terselesaikan dalam waktu resolusi yang telah disepakati.
Number of Incidents (Jumlah Insiden)	Jumlah insiden yang didaftarkan oleh Service Desk, yang dikelompokkan berdasarkan kategori.
Average Initial Response Time (Waktu Respons Awal Rata-rata)	Waktu rata-rata antara saat pengguna melaporkan insiden hingga Service Desk merespons insiden tersebut.
Incident Resolution Time (Waktu Resolusi Insiden)	Waktu rata-rata untuk menyelesaikan sebuah insiden, yang dikelompokkan berdasarkan kategori.
First Time Resolution Rate (Tingkat Penyelesaian pada Kontak Pertama)	Persentase insiden yang diselesaikan oleh Service Desk pada saat panggilan pertama, yang dikelompokkan berdasarkan kategori.
Resolution within SLA (Resolusi dalam SLA)	Tingkat insiden yang diselesaikan sesuai dengan waktu solusi yang disepakati dalam SLA, yang dikelompokkan berdasarkan kategori.
Incident Resolution Effort (Upaya Resolusi Insiden)	Upaya kerja rata-rata yang diperlukan untuk menyelesaikan insiden, yang dikelompokkan berdasarkan kategori.

6. Perbedaan Incident Management & Service Desk

Perbedaan mendasar antara keduanya adalah:

- **Service Desk** adalah sebuah fungsi organisasi. Ini adalah tim atau departemen yang terdiri dari orang-orang yang bertindak sebagai titik kontak bagi pengguna. Mereka adalah "wajah" dari departemen IT.
- **Incident Management** adalah sebuah proses. Ini adalah serangkaian langkah dan aktivitas yang terstruktur yang dirancang untuk mengelola siklus hidup semua insiden, dari pelaporan hingga penyelesaian.

Checklist Incident Record

Field (Kolom)	Deskripsi / Tujuan Pengisian
Nomor ID Unik Insiden	Nomor tiket yang dibuat otomatis oleh sistem untuk melacak laporan ini secara unik.
Tanggal dan Waktu	Kapan insiden ini dicatat/dilaporkan oleh pengguna.
Informasi Pelapor	Nama, kontak (email/telepon), departemen/lokasi, dan detail pengguna yang melaporkan.
Deskripsi Insiden	Penjelasan gejala atau masalah dari sudut pandang pengguna ("WiFi tidak bisa koneksi", "Aplikasi A error saat dibuka").
Layanan yang Terganggu	Layanan bisnis mana yang terdampak (contoh: Layanan Akses Internet, Sistem Informasi Akademik, Email Institusi).
Configuration Item (CI) yang Terganggu	Aset atau komponen IT spesifik yang bermasalah (contoh: Access Point di Gedung X, Server Aplikasi Y, Printer di Ruang Z).
Kode Kategorisasi	Klasifikasi insiden untuk analisis (contoh: Kategori: Jaringan, Sub-kategori: Konektivitas WiFi).
Kode Prioritas	Tingkat kepentingan insiden (ditentukan dari Impact dan Urgency).
Diagnosis Awal & Tindakan	Langkah-langkah awal yang sudah dicoba oleh tim Service Desk (Level 1) untuk menyelesaikan masalah.
Detail Eskalasi (Jika Ada)	Dicatat jika insiden perlu diteruskan ke tim lain. Berisi informasi: Tim Tujuan Eskalasi (contoh: Tim Jaringan), dan Waktu Eskalasi.
Log Investigasi & Resolusi	Catatan kronologis semua tindakan yang dilakukan oleh tim teknis untuk menyelesaikan insiden, termasuk akar masalah jika ditemukan.
Solusi & Pemulihan	Deskripsi solusi permanen atau workaround yang diterapkan untuk memulihkan layanan.
Tanggal dan Waktu Resolusi	Kapan insiden berhasil diselesaikan dan layanan pulih kembali.
Status Penutupan	Konfirmasi dari pelapor bahwa layanan sudah normal, dan status tiket diubah menjadi "Closed" atau "Resolved".

Poin yang Seharusnya Ada (GAP Analysis)

- Dataset Anda sudah memiliki dasar yang baik seperti ID tiket, pelapor, deskripsi, dan kategori. Namun, untuk menjadi tiket insiden yang efektif sesuai ITIL V3, beberapa elemen kunci berikut tidak ada:
- Layanan Terdampak: Tidak ada informasi mengenai layanan bisnis yang terganggu (misalnya: Layanan Email, Sistem Keuangan, dll.). Ini penting untuk memahami dampak bisnis yang lebih luas.
- Configuration Item (CI): Tidak ada kolom yang mencatat aset atau komponen IT spesifik yang bermasalah (misalnya: Server A, Printer B, Aplikasi Z).
- Impact: Tidak ada penilaian seberapa besar dampak insiden ini terhadap operasional bisnis atau jumlah pengguna.
- Urgency: Tidak ada penilaian seberapa cepat insiden ini harus ditangani dari sudut pandang bisnis.

