

Dasar Teknis Manajemen Layanan Bagian I

Present by Ade Maulana

Prepare for Teaching at Universitas Pelita Harapan Medan



Deskripsi Mata Kuliah

Memberikan wawasan mengenai konsep tata kelola SI/TI dan fokus area tata kelola SI/TI, pengetahuan akan jenis-jenis dan penggunaan kerangka kerja Tata Kelola SI/TI, kemampuan untuk menganalisis resiko dan kontrol terkait SI/TI, kemampuan untuk menyusun tata kelola SI/TI

Capaian Pembelajaran

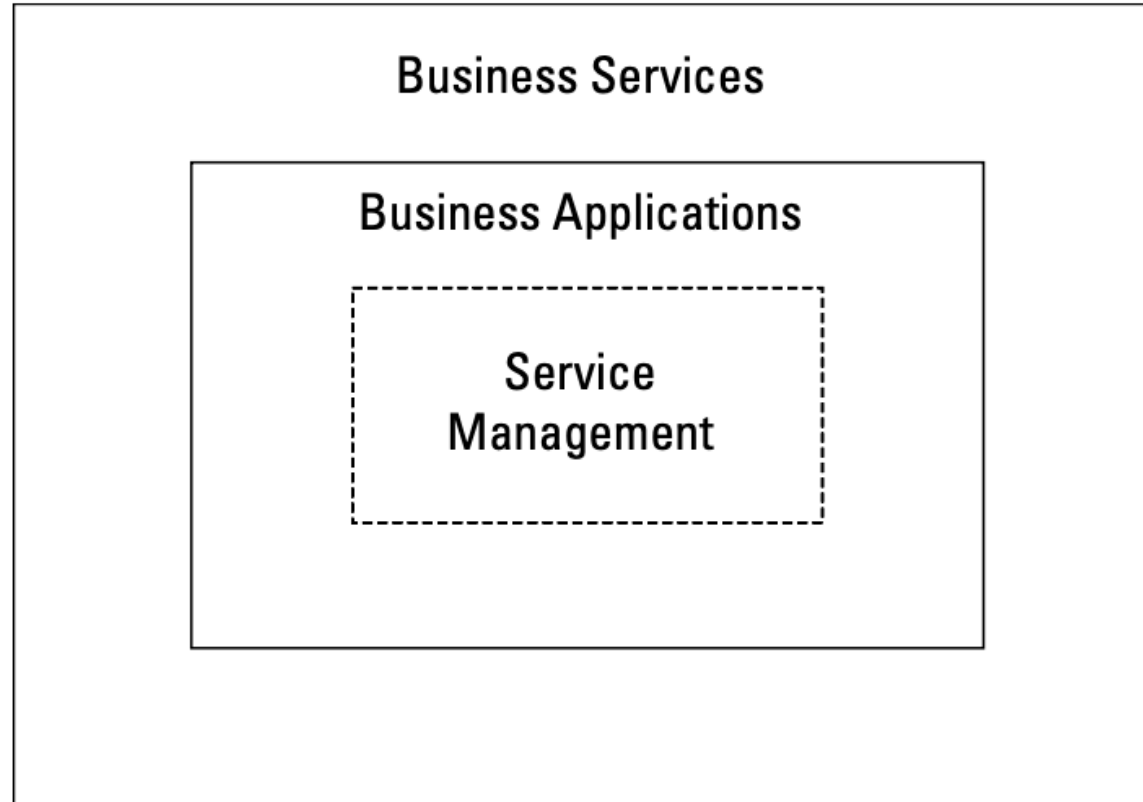
Memahami kerangka kerja frameworks manajemen dan kontrol TI/SI

Mampu mengimplementasikan kerangka kerja manajemen dan kontrol TI/SI

Kebijakan Kelas

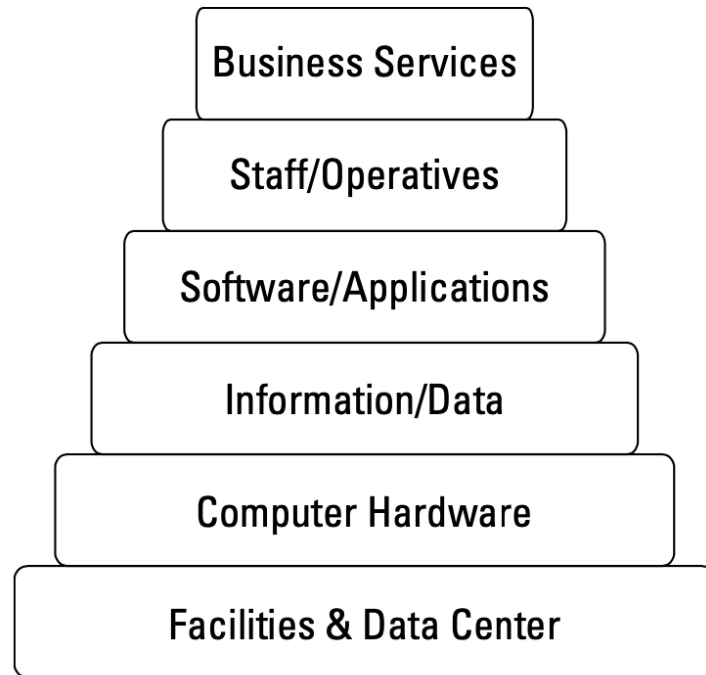
1. Mahasiswa wajib datang tepat waktu. Mahasiswa yang datang terlambat lebih dari 15 menit tidak diizinkan mengikuti perkuliahan dan dicatat tidak hadir.
2. Mahasiswa wajib menggunakan busana yang sesuai dengan kebijakan universitas. Sanksi akan diberikan sesuai dengan peraturan universitas.
3. Mahasiswa tidak diperkenankan menggunakan perangkat elektronik selama perkuliahan dan ujian berlangsung, kecuali diminta oleh dosen pengajar sebagai bagian dari proses belajar di kelas.
4. Minimum kehadiran mahasiswa adalah 80%. Mahasiswa yang tidak memenuhi persyaratan tersebut, tidak dapat mengikuti UAS.
5. Mahasiswa yang tidak mengikuti kelas karena tugas dari Universitas sebagai utusan untuk mengikuti kompetisi nasional dan internasional, wajib mengerjakan tugas tambahan yang harus diberikan oleh dosen sebagai pengganti perkuliahan.
6. Mahasiswa yang melakukan kecurangan, seperti melakukan plagiat, memalsukan tanda tangan absensi, pembuatan surat izin palsu, dokumen/bukti administratif palsu, serta pengerjaan tugas dan ujian yang bukan milik pribadi, dinyatakan gagal dalam mata kuliah.
7. Mahasiswa yang sakit atau berkabung atas wafatnya keluarga inti dapat mengikuti ujian susulan dengan menunjukkan bukti administratif, surat keterangan asli hasil pemeriksaan medis (laboratorium), surat rawat inap, atau surat duka dari instansi yang berwenang (cap basah) dan keterangan tertulis dari orang tua siswa.
8. Mahasiswa yang tidak dapat menghadiri perkuliahan karena menjadi korban bencana alam dan hasil yang bersifat *force majeure*, dinyatakan hadir dan dapat mengikuti ujian susulan dengan menunjukkan bukti administratif, berupa surat keterangan asli dari instansi yang berwenang (cap basah), foto, dan keterangan tertulis dari orang tua mahasiswa.

MANAJEMEN LAYANAN DALAM MODEL BISNIS



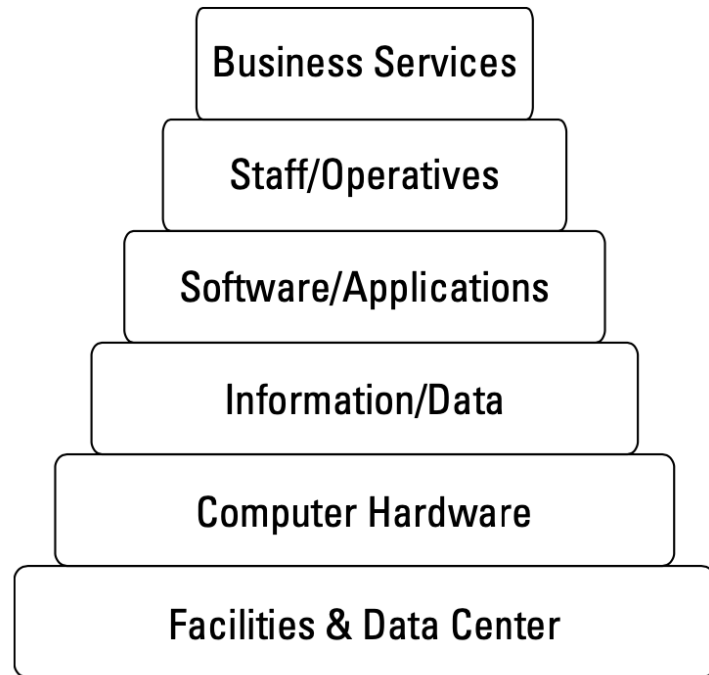
Kontribusi manajemen layanan terhadap layanan bisnis

SIX LAYER OF SERVICE MANAGEMENT



- **Facilities & Data Center**
 - Data Center : sumber arus, keamanan fisik, media komunikasi, DRP
- ***Computer Hardware***
- ***Information/data***
 - Data harus ditempatkan di tempat yang nyaman; diamankan dari pencurian; dan dicadangkan sehingga dapat dipulihkan jika terjadi kegagalan perangkat keras atau perangkat lunak dan, mungkin, hanya untuk memenuhi persyaratan audit / kepatuhan.

SIX LAYER OF SERVICE MANAGEMENT



- **Software/Application**
 - aplikasi, sistem operasi, atau perangkat lunak manajemen
- ***Staff/Operatives***
- ***Business Service***

MENENTUKAN NILAI MANAJEMEN LAYANAN

SUPPORT COSTS

App cost = Cost of app resource + cost of SM resource

OPTIMIZATION COSTS

Total facility costs = Σ Cost of app resource + Σ cost of SM resource – Σ SM savings

RISK COSTS

SM cost = Probability × (Cost of lost business + cost brand damage + cost of repair)

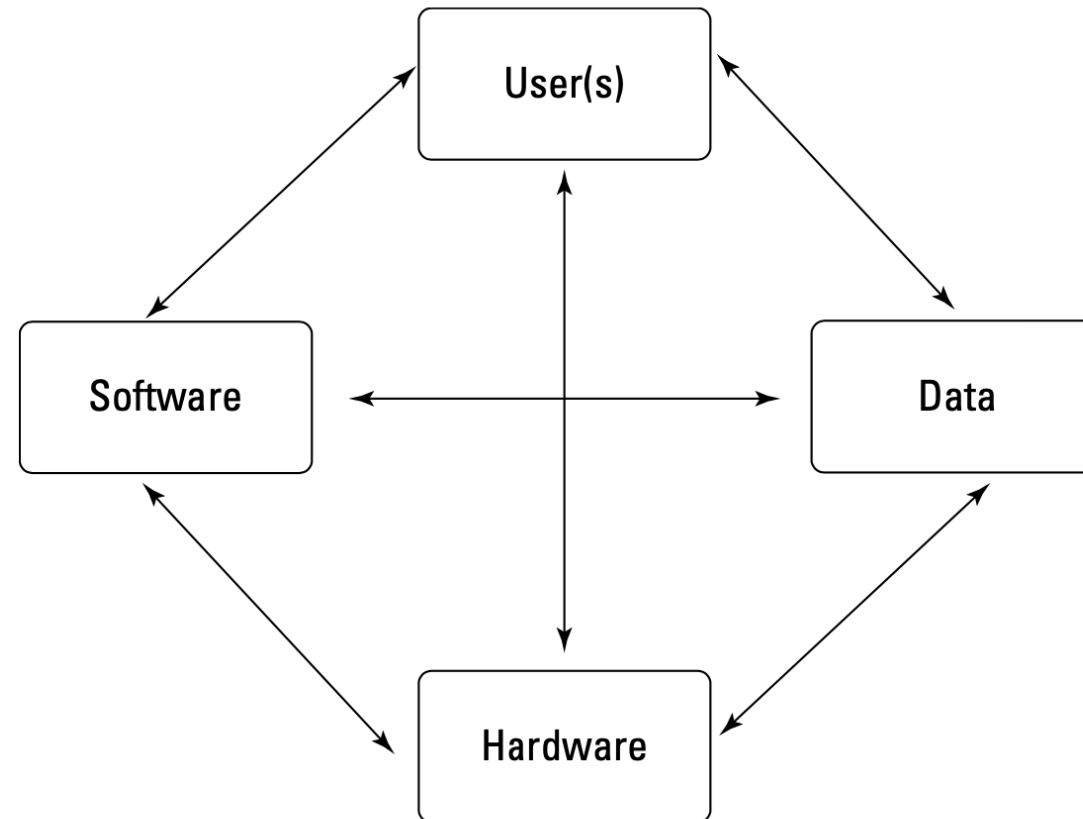
- Lost business: biaya penjualan langsung yang tidak pernah terjadi karena tidak tersedianya sistem.
- Brand damage: penurunan kepercayaan pelanggan yang disebabkan oleh kegagalan layanan.
- Repairs: Biaya ini bisa kecil atau bahkan tidak ada sama sekali, tetapi dalam kasus pelanggaran keamanan, biayanya bisa sangat tinggi.

CHANGE COSTS

- *Predictable*
- *Disruptive*

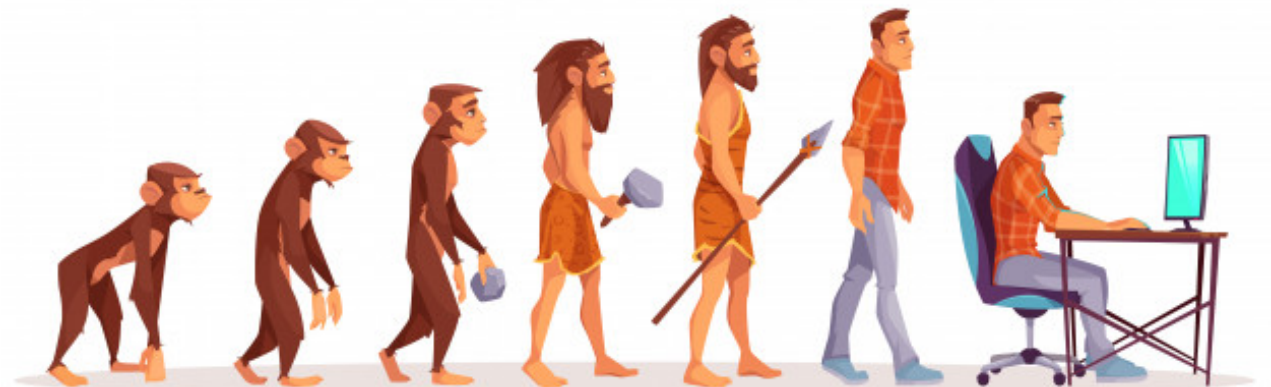
MEMAHAMI HUBUNGAN DALAM SISTEM

KOMPUTER DAN JARINGAN KOMPUTER



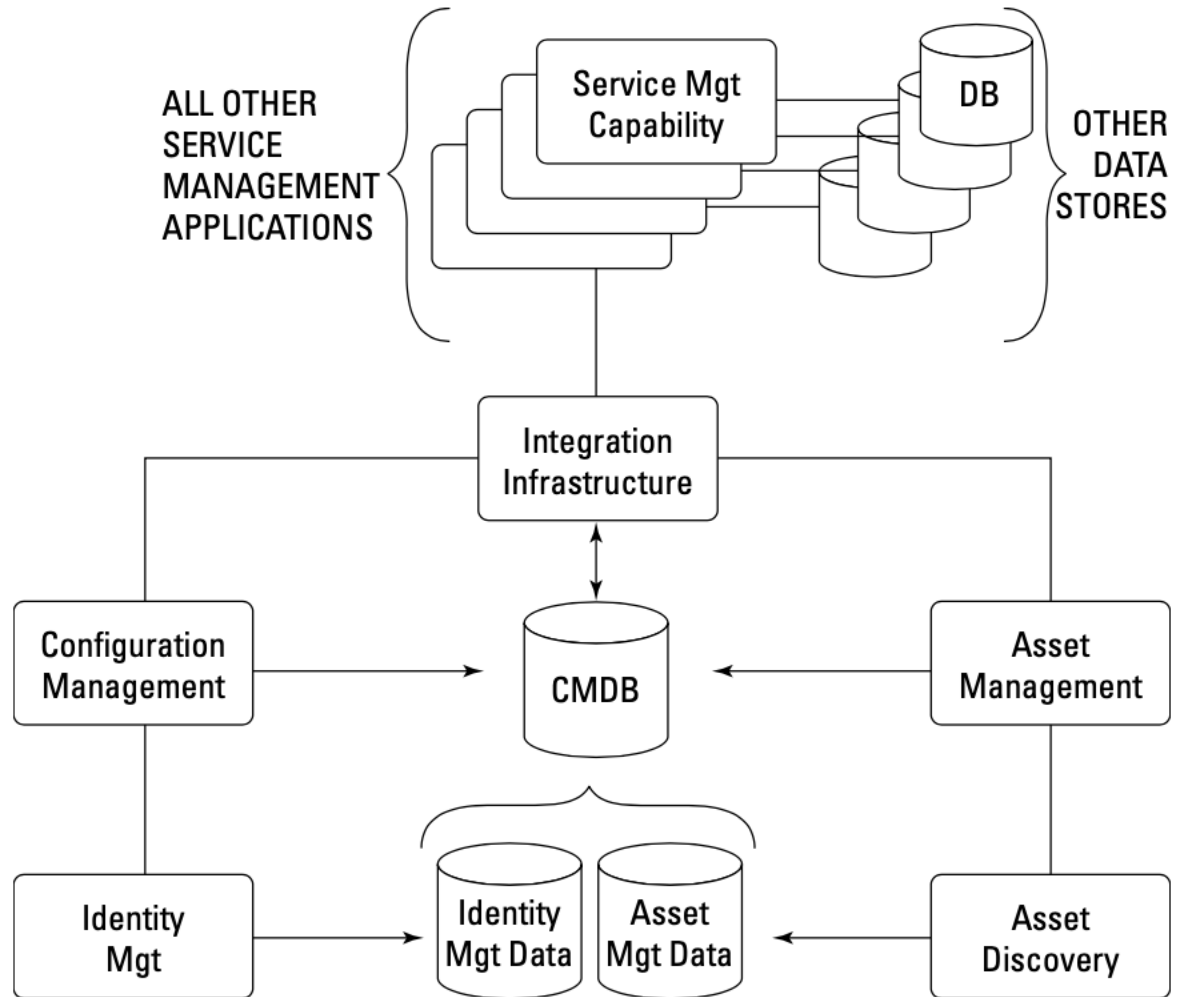
SISTEM MANAJEMEN LAYANAN

- Manajemen layanan adalah tentang mendukung dan memastikan layanan bisnis yang disediakan organisasi;
- Melibatkan dukungan dan memastikan semua aplikasi bisnis yang dijalankan organisasi.
- Dimana semua aplikasi berada, siapa yang menggunakannya, mesin mana yang menjalankannya, dan data apa yang mereka buat dan gunakan.



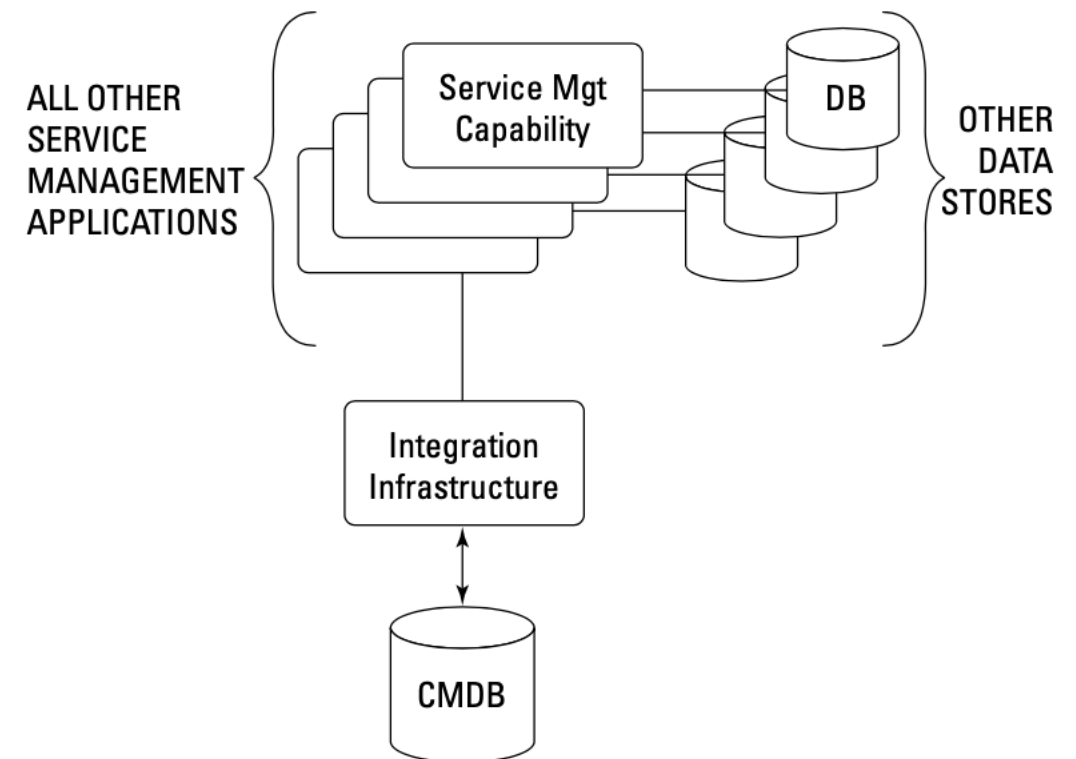
CONFIGURATION MANAJEMEN DATABASE

- Menyimpan data mengenai :
Berbagai proses manajemen layanan perlu menyimpan data tentang lingkungan TI, termasuk orang, perangkat lunak, data, dan perangkat keras, serta hubungan di antara mereka.



INTEGRATION INFRASTRUCTURE

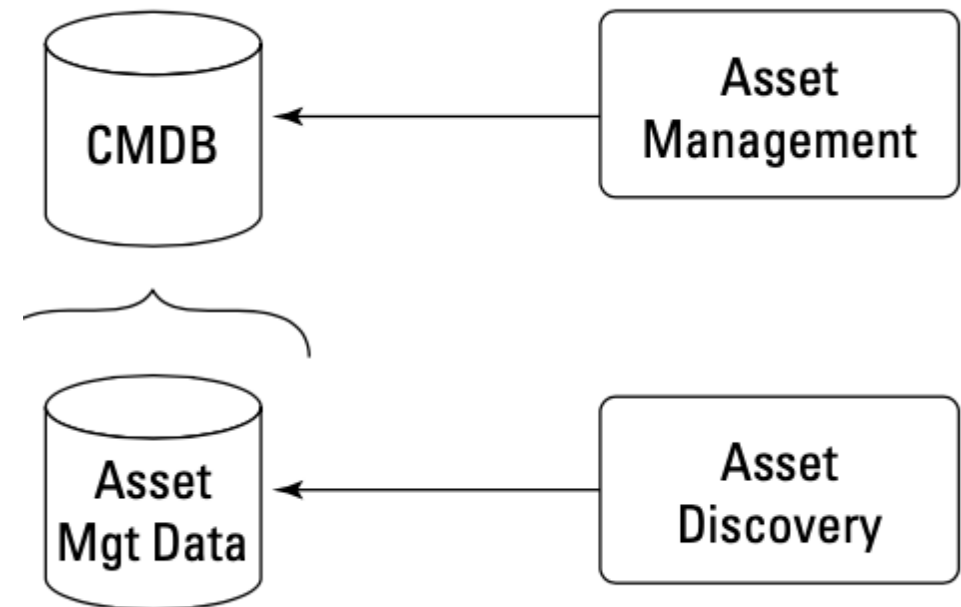
Proses yang memungkinkan kapabilitas manajemen layanan untuk mengakses seluruh sumber daya data manajemen layanan



ASSET MANAGEMENT AND DISCOVERY

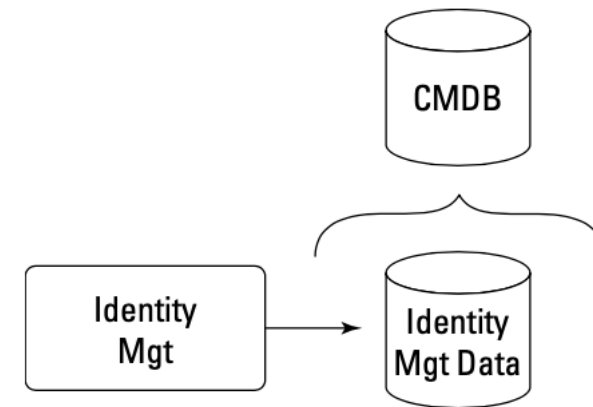
Mencakup fungsi keuangan, kontraktual, dan inventaris yang mencakup siklus hidup semua komponen perangkat lunak dan perangkat keras

- **Asset management application**
 - memungkinkan Anda untuk merekam semua informasi yang Anda miliki tentang perangkat keras dan perangkat lunak
- **Asset discovery application**
 - mendeteksi perubahan, seperti perangkat baru, dan kemudian mencatat perubahan tersebut untuk digunakan oleh aplikasi manajemen layanan lainnya.



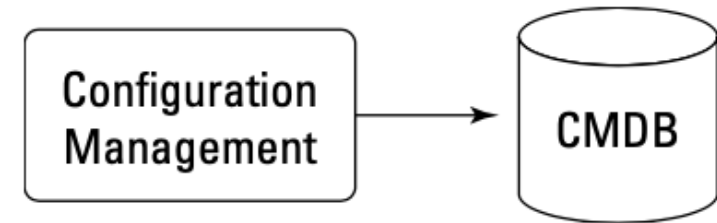
IDENTITY MANAGEMENT

Manajemen informasi identitas pengguna dalam jaringan TI



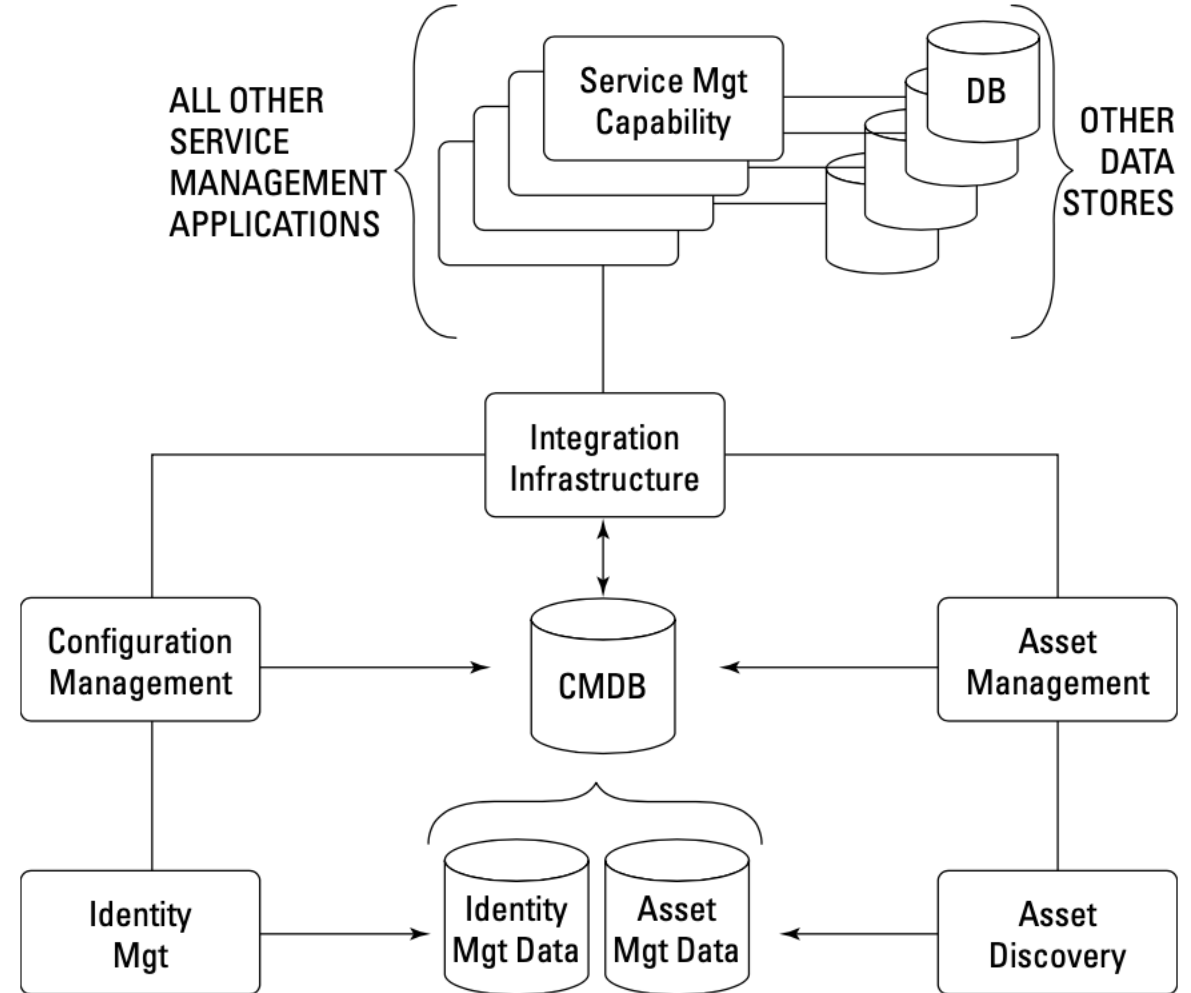
CONFIGURATION MANAGEMENT

- Selain mengumpulkan informasi tentang orang, perangkat keras, perangkat lunak, dan data, organisasi perlu mengetahui sebanyak mungkin tentang hubungan di antara elemen-elemen tersebut untuk memberikan manajemen layanan yang lebih baik.
- Data manajemen konfigurasi dapat dikumpulkan dengan perangkat lunak *dependency mapping* yang secara otomatis mengurai data kontrol pekerjaan yang menentukan bagaimana beban kerja tertentu akan berjalan



CONFIGURATION MANAJEMEN DATABASE

- Menyimpan data mengenai :
Berbagai proses manajemen layanan perlu menyimpan data tentang lingkungan TI, termasuk orang, perangkat lunak, data, dan perangkat keras, serta hubungan di antara mereka.





Terima Kasih
Thank you