

## Final Quiz Manajemen Layanan Teknologi Informasi

1. Apa pengertian dari value layanan TI? Bagaimana mengukur value sebuah layanan TI? Berikan sebuah contoh kongkrit.
2. Jelaskan pengertian dan berikan contoh masing-masing jenis layanan TI berikut ini:
  - a. Internal services
  - b. External services
  - c. Customer-facing IT Services
  - d. Supporting services
3. Jelaskan pengertian Manajemen layanan TI
4. Apa perbedaan antara Tata Kelola TI, Manajemen TI, dan Manajemen Layanan TI?
5. Mengapa sebuah organisasi penyedia layanan perlu merumuskan perencanaan jangka Panjang layanan TInya? (service strategy)
6. Apa produk utama dari tahapan service strategy?
7. Jelaskan perbedaan dan hubungan antara:
  - a. Service portfolio layanan TI
  - b. Service Pipeline
  - c. Service Catalogue
  - d. Retired Service
  - e. Service Knowledge Management
8. Jelaskan pengertian:
  - a. Pattern of Business Activity (PBA)
  - b. Under-used capacity
  - c. Over-used capacity
9. Jelaskan pengertian dari User Profiles (UP) dan hubungan UP dengan PBA.
10. Pengguna sebuah layanan TI dapat mencakup orang, fungsi bisnis, proses bisnis, dan aplikasi. Jelaskan dan berikan contoh masing-masing.