

## **DESIGN COORDINATION**

### **PENDAHULUAN DAN RUANG LINGKUP**

Proses koordinasi desain memastikan bahwa semua kegiatan desain yang terkait dengan layanan baru dan yang diubah dipahami dan dikoordinasikan. Ini termasuk pekerjaan desain yang termasuk dalam perubahan, proyek dan pekerjaan pendukung serta aktivitas pemasok. Koordinasi desain bertanggung jawab untuk memastikan bahwa desain layanan dan infrastruktur pendukungnya konsisten dan sejalan dengan persyaratan bisnis saat ini serta mempertimbangkan persyaratan yang muncul.

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

Tujuan dari koordinasi desain adalah untuk memastikan bahwa semua kegiatan desain konsisten dan terkoordinasi. Ini termasuk pekerjaan desain yang termasuk dalam perubahan, proyek dan pekerjaan pendukung serta aktivitas pemasok. Ruang lingkup koordinasi desain adalah semua kegiatan desain layanan.

Selain itu, koordinasi desain memiliki tujuan:

- Merencanakan dan mengoordinasikan sumber daya dan kemampuan yang diperlukan;
- Memproduksi paket desain layanan;
- Mengelola kriteria kualitas;
- Memastikan bahwa model layanan dan solusi mengkonfirmasi persyaratan strategis, arsitektur, dan tata kelola.

### **KEGIATAN**

Aktivitas utama koordinasi desain adalah:

- Produksi dan pemeliharaan standar desain, kebijakan, dan pedoman untuk mencakup semua kegiatan dan proses desain layanan;
- Tata kelola dan pemantauan untuk memastikan bahwa persyaratan bisnis yang relevan diakui dan dimasukkan dalam kegiatan desain layanan;
- Prediksi dan perencanaan pemanfaatan kemampuan dan sumber daya yang diperlukan untuk kegiatan desain layanan;
- Melacak kemampuan dan pemanfaatan sumber daya terhadap rencana di seluruh kegiatan Desain Layanan;
- Manajemen masalah desain dan risiko;
- Tutup penghubung dengan area proyek dan ubah desainer di seluruh aktivitas desain layanan untuk memastikan konsistensi

### **HUBUNGAN DENGAN PROSES MANAJEMEN LAYANAN LAINNYA**

Koordinasi desain menyatukan kegiatan yang terjadi dalam desain layanan. Ini melakukan peran yang sama dengan yang dilakukan oleh perencanaan transisi dan dukungan dalam fase transisi layanan dari siklus hidup layanan IT. Ada juga hubungan yang kuat dengan aktivitas manajemen proyek.

### **PERAN**

Koordinator desain yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan koordinasi desain berlangsung dan semua kegiatan desain dipantau dan dikendalikan.

## **SERVICE CATALOG MANAGEMENT**

### **PENDAHULUAN DAN RUANG LINGKUP**

Manajemen layanan katalog memberikan dasar untuk manajemen pengiriman layanan TI yang berfokus pada pelanggan, yang membantu memastikan bahwa penawaran layanan TI selaras dengan kebutuhan bisnis. Hal ini dilakukan dengan memberikan informasi yang jelas dan konsisten tentang layanan dalam bahasa yang akan dipahami oleh pelanggan dan dalam format yang ingin digunakan pelanggan, sehingga memungkinkan dialog konstruktif tentang layanan TI di mana semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang apa yang sedang dibahas. .

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

Menjaga katalog layanan tetap terbaru, akurat dan lengkap tidak terjadi secara kebetulan. Itu perlu dikelola. Di ITIL, tujuan dari proses manajemen katalog layanan adalah untuk memastikan bahwa katalog layanan terbaru dikembangkan dan dipelihara.

Tujuan manajemen katalog layanan adalah:

- Untuk mengelola informasi dalam katalog layanan, memastikan keakuratannya dalam hal karakteristik layanan langsung dan yang sedang dipersiapkan untuk pengoperasian langsung sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan;
- Untuk memastikan bahwa katalog layanan dapat diakses dengan tepat oleh pengguna yang berwenang;
- Untuk memastikan bahwa dependensi dan antarmuka layanan akurat dan mendukung penggunaan katalog layanan oleh proses manajemen layanan lainnya.

### **KEGIATAN**

- Desain katalog layanan
  - Rincian penawaran layanan dan produk;
  - Ketersediaan;
  - Layanan dukungan;
  - Pengaturan dukungan;
  - Kebijakan utama;
  - Syarat dan ketentuan;
  - Perjanjian tingkat layanan;
  - Biaya dan harga;
  - Pemesanan dan pembatalan;
  - Kunci rencana masa depan
- Katalog layanan bisnis
- Katalog layanan teknis

### **HUBUNGAN DENGAN PROSES MANAJEMEN LAYANAN LAINNYA**

- **Manajemen portofolio layanan**  
Katalog layanan adalah bagian dari portofolio layanan yang berisi informasi tentang layanan yang saat ini disampaikan oleh penyedia layanan TI atau siap untuk beralih ke transisi ke operasi langsung. Dengan kata lain, mereka adalah layanan pada

tahap dalam siklus hidup layanan mereka di mana mereka akan menarik bagi pelanggan.

- **Aset layanan dan manajemen konfigurasi**

Dalam organisasi dengan database manajemen konfigurasi yang komprehensif (CMDB), semua bagian dari katalog layanan harus menjadi bagian terpadu dari CMDB, yang jika tidak akan menyimpan informasi duplikat tentang CI dan hubungan yang sudah ada dalam katalog layanan.

- **Manajemen keuangan**

Katalog layanan memberikan informasi kepada manajemen keuangan tentang permintaan layanan untuk pemodelan, pengambilan keputusan, dan kontrol. Ini tidak hanya memungkinkan peningkatan anggaran dan perencanaan, tetapi juga mendukung perbandingan perbandingan terhadap penyedia lain.

- **Manajemen hubungan bisnis**

Proses manajemen hubungan bisnis mendefinisikan hubungan layanan-ke-pelanggan dan bagaimana layanan memenuhi kebutuhan pelanggan.

- **Manajemen tingkat layanan**

Manajemen tingkat layanan memberikan rincian tingkat garansi layanan untuk dimasukkan dalam katalog layanan.

## **PERAN**

Tanggung jawab manajer katalog layanan meliputi memastikan bahwa:

- Semua layanan dalam operasi dan layanan baru yang sedang dalam transisi dicatat dengan benar dalam katalog layanan;
- Layanan yang sudah pensiun dihapus dari katalog layanan pada waktu yang tepat;
- Katalog layanan dijaga agar akurat, lengkap, dan terbaru;
- Katalog layanan terus melayani kebutuhan mereka yang perlu menggunakannya.

## **SERVICE LEVEL MANAGEMENT**

### **PENDAHULUAN DAN RUANG LINGKUP**

Manajemen tingkat layanan (SLM) ada untuk memastikan bahwa layanan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan bisnis dan memenuhi persyaratan pelanggan untuk fungsionalitas, ketersediaan, dan kinerja. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa tingkat layanan dinegosiasikan dan disepakati dengan pelanggan dan semua layanan dikirimkan ke tingkat layanan yang disepakati yang didefinisikan dalam hal indikator kinerja yang disepakati. SLM juga harus memastikan bahwa layanan terus ditingkatkan di mana perbaikan diperlukan oleh pelanggan dan dapat dibenarkan dalam hal biayanya.

### **MAKSUD DAN TUJUAN**

Manajemen tingkat layanan ada untuk memastikan bahwa layanan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan bisnis dan memenuhi persyaratan pelanggan untuk fungsionalitas,

ketersediaan, dan kinerja. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa tingkat layanan dinegosiasikan dan disepakati dengan pelanggan dan semua layanan dikirimkan ke tingkat layanan yang disepakati yang didefinisikan dalam hal indikator kinerja yang disepakati. SLM juga harus memastikan bahwa layanan terus ditingkatkan di mana perbaikan diperlukan oleh pelanggan dan dapat dibenarkan dalam hal biayanya.

### **HUBUNGAN DENGAN PROSES MANAJEMEN LAYANAN LAINNYA**

Manajemen tingkat layanan berinteraksi dengan dan sampai batas tertentu tergantung pada semua proses manajemen layanan lainnya. Beberapa hubungan ini lebih penting daripada yang lain, tetapi SLM tidak dapat memberikan potensi sepenuhnya kecuali semua proses SM sepenuhnya dilaksanakan dan efektif.

### **PERAN**

Peran kunci dalam SLM adalah manajer tingkat layanan, yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengelola proses SLM. Manajer tingkat layanan akan bertanggung jawab atas kerangka kerja dan struktur SLA dan untuk hubungan keseluruhan antara penyedia layanan TI dan pelanggannya dan dengan bisnis. SLM akan memiliki tanggung jawab dan akuntabilitas keseluruhan untuk keberhasilan proses SLM.