1. Sebutkan dan jelaskan Tujuh Langkah Proses Peningkatan

* Identifikasi pendekatan untuk perbaikan.

 Informasi terkait dengan semua layanan yang perlu diukur dikumpulkan pada fase awal siklus hidup layanan ITIL yaitu dalam strategi layanan dan desain layanan informasi Pemahaman menyeluruh tentang tujuan bisnis dilakukan dan area diidentifikasi yang perlu ditingkatkan. Ini juga berfokus pada efektivitas rencana perbaikan. Data ini kemudian dimasukkan ke dalam siklus rencana **perbaikan CSI**.

* Tentukan Apa yang Harus Diukur.

Jika Anda tidak dapat mengukur sesuatu, maka itu tidak akan muncul di SLA. CSI dapat melakukan analisis kesenjangan untuk mengidentifikasi peluang peningkatan

* Kumpulkan Data.

Data dikumpulkan sesuai dengan tujuan dan sasaran operasi layanan. Untuk memiliki data mentah dan kuantitatif, pemantauan harus dilakukan. Kualitas data sangat penting dan dapat dikumpulkan melalui berbagai cara seperti manual atau otomatis.

* Memproses data.

Setelah data dikumpulkan, penting untuk memberikannya kepada audiens dalam format yang diperlukan. Critical Success Factor (CSF) dan Key Performance Indicator (KPI) memainkan peran vital dalam memproses data. Data mentah diatur dan dibagi sesuai dengan kategori dan operasinya yang membuatnya mudah untuk memproses dan mengubah data menjadi informasi.

* Menganalisis data dan informasi.

Data yang akhirnya menjadi informasi sekarang dianalisis dengan cermat untuk menemukan celah yang hilang dan dampaknya terhadap bisnis. Informasi dievaluasi secara menyeluruh dengan mempertimbangkan semua faktor yang relevan – internal dan eksternal yang dapat secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi data.

* Sajikan dan gunakan informasi tersebut.

Presentasi harus memberikan gambaran yang akurat tentang hasil upaya perbaikan. Pengetahuan disajikan kepada bisnis dalam bentuk dan cara yang mencerminkan kebutuhan mereka dan membantu mereka dalam menentukan langkah selanjutnya.

* Melaksanakan kegiatan perbaikan atau perbaikan

Pengetahuan yang diperoleh digunakan untuk mengoptimalkan, meningkatkan, dan memperbaiki layanan. Manajer mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi.

2. Bagaimanakah jenis permintaan dari user terhadap layanan? Sertakan contoh dalam penjelasan Anda.

Permintaan informasi

Pelanggan yang menginginkan informasi lebih lanjut tentang prosedur atau kebijakan tertentu dapat meminta informasi. Ini adalah permintaan layanan untuk informasi.

Contoh :Penyedia layanan TI dapat mengeluarkan instruksi atau berbagi sumber daya pendidikan untuk memenuhi persyaratan ini.

izin untuk mengakses layanan atau sumber daya

Pakar TI dapat menyetujui permintaan layanan dari profesional yang meminta izin untuk mengakses file, sumber daya, atau layanan setelah memverifikasi otorisasi profesional untuk menggunakan sumber daya. Ini agar para profesional hanya memiliki akses ke data yang mereka butuhkan, sesuai dengan spesialisasi, departemen, atau tingkat pengalaman mereka.

Memesan layanan atau sumber daya

Bisnis biasanya mengeluarkan permintaan layanan semacam ini untuk memberi karyawan mereka aplikasi yang lebih terspesialisasi atau berbasis langganan.

Contohnya:

jika perusahaan menggunakan aplikasi tertentu untuk bertukar dan memantau data karyawan, mereka dapat mengajukan permintaan layanan ke departemen TI yang meminta mereka membuat akun untuk karyawan baru.