

# MODUL PRAKTIKUM

## MANAJEMEN LAYANAN 2019

ACCESS MANAGEMENT,  
SERVICE CATALOGUE,  
DAN CMDB

IT-GRC  
LABORATORY



IT GOVERNANCE, RISK MANAGEMENT & COMPLIANCE  
LABORATORY

**TIM PENYUSUN**

PRIMADI ANINDITO	PDI
M. ZAHID SYAFNEL	MRZ
FIRDA NURUL APRILIANI	DFR
PRATIWI IKA KARTIKANIGRUM	CUT
AKBAR ADRIANSYAH	BAR
HELMI KHAIRULLAH	HKS
WIDI SETIA CAHYANI	DEE
AYU SARASWATI OKTAVIANI	OKT
RIFQY IRSYAD PUTRA	RIF
RIZKI ANANDA	IKY
AULIA HERYANOV	AUL

## **“FORMAT HASIL Pengerjaan Studi Kasus dan Subjek Pengiriman”**

---

HASIL Pengerjaan Studi Kasus Disimpan dalam Format **PDF**

NAMA FILE & SUBJEK EMAIL :

**KODEASISTEN PRAKTIKUM NIM NAMA LENGKAP MODULX SHIFTX**

CONTOH :

**AUL PRAKTIKUM 1202154151 PRIMADI ANINDITO MODUL1 SHIFT1**

KIRIM KE EMAIL :

[itgrc.lab@gmail.com](mailto:itgrc.lab@gmail.com)

\*Jika pengerjaan praktikum belum selesai dikirim maksimal 23.59 WITU (Dihari Shift praktikan masing-masing)

**SALAH FORMAT FILE DAN SUBJEK NILAI AKAN DI POTONG 50%.**

## MODUL 2

### ACCESS MANAGEMENT, SERVICE CATALOGUE, DAN CMDB

#### • STUDY CASE

PT IT-GRC merupakan perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi. Perusahaan ini memiliki visi menjadi penyedia layanan yang unggul dalam penyelenggaraan telekomunikasi dan informasi di kawasan regional, dengan memuaskan seluruh *stakeholder* melalui layanan yang berkualitas tinggi. Untuk mencapai visi tersebut, salah satunya PT IT-GRC akan memberikan resolusi terbaik terhadap permintaan layanan (*service request*) yang dilakukan oleh setiap user. Melalui *Service Catalogue*, user akan mengetahui layanan apa saja yang disediakan perusahaan untuknya.

PT IT-GRC baru saja melakukan perekrutan sehingga menerima pegawai baru. Layanan-layanan perusahaan tentu harus tersedia untuk pegawai (user) baru tersebut sesuai haknya. Untuk itu, user tersebut melakukan permintaan layanan agar dapat mengerjakan tugas-tugasnya dengan optimal.

Hal-hal yang perlu dilakukan oleh PT IT-GRC dalam mengelola suatu *Access Management*, *Service Catalogue* dalam aplikasi *Service Desk Plus* (SDP) untuk digunakan user, adalah sebagai berikut:

- ❖ Teknisi, memiliki peran sebagai pemberi resolusi terhadap permintaan layanan.
- ❖ Requester, yaitu user yang meminta layanan. Pada aplikasi ini, user terdiri dari minimal 2 orang untuk melakukan satu *Service Request*, requester pertama yaitu “guest” berperan sebagai orang yang meminta layanan pertama kali, requester kedua adalah user yang melakukan edit terhadap *service request* yang dilakukan oleh requester pertama (guest) sebelum diajukan kepada teknisi.
- ❖ Admin, pada skenario ini memiliki tanggung jawab untuk membuat kategori layanan, pengelompokkan user, template *Service Request*, template *Incident*, *Service Level Agreement* (SLA), memberi autentikasi untuk teknisi, dan memberi autentikasi untuk user.

Berikut adalah ketentuan yang harus diinput kedalam tools :

- Requester

Nama Requester	Nama Lengkap_Requester
Autentikasi log on untuk requester	
Login name	Nama Pendek
Password	NIM

- Teknisi

Nama Teknisi	Nama Lengkap_Teknisi
Autentikasi log on untuk requester	
Enable login for this technician	ON
Login name	teknisi1
Password	1234
Enable Administrator Privileges (SDAdmin)	ON
Admin	ON

- User Groups

Name	HR Group
Filter	"Department"
Condition	"is"
Value	"Administration"

- Support Groups

Name	Network Problems
Business Impact	"Medium"
Description	Semua permintaan terkait masalah network
Technicians	*Pilih teknisi yang telah dibuat sebelumnya

<i>Send notification to group technician(s) when a new request is added to this group</i>	ON
---	----

- *Service Catalog - Service Level Agreement (SLA)*

<i>SLA Name</i>	<i>SLA for New Employee</i>
<i>Respond Time</i>	<i>3 days</i>
<i>Fulfilled Time</i>	<i>7 days</i>

- *Kategori Layanan*

<i>Name</i>	<i>New User Service</i>
<i>Business Impact</i>	<i>Medium</i>
<i>Managed By</i>	<i>*Teknisi yang sebelumnya dibuat</i>
<i>Business Critically</i>	<i>Critical</i>
<i>Department</i>	<i>Administration</i>
<i>Icon</i>	

- *Konfigurasi Katalog Layanan “ New User Service “ di Service Catalogue*

Konfigurasi kategori layanan yang sudah dibuat ( <i>New User Service</i> ) tadi dengan “ <i>add service</i> ”	
<i>Name</i>	<i>Request for WiFi and LAN access rights</i>
<i>Description</i>	<i>Additions WiFi and LAN access rights for new employees</i>
Tambahkan field yang ada pada list, yaitu <b>Editor</b> dan <b>Category</b> (Note: tidak perlu membuat field baru)	
Tambahkan <i>Resource</i> dengan :	
<i>Resource Title</i>	<i>Connection</i>
<i>New Question</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Drop Down Menu</i></li> <li>➤ <i>Title Question : Choose the Connection</i></li> </ul>

	<i># Add options :</i> 1. <i>Wifi</i> 2. <i>LAN</i>  <i># Disable Cost</i>
✓ Beri Centang pada “Show to Requester”	
<i>Support Group</i>	“Network Problem”
<i>User Group</i>	“HR Group”
<i>Save and Configure Workflow</i>	
<i>Select Approver</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Stage One:</i> \$DEPARTMENT_APPROVER\$</li> <li><i>Stage Two:</i> \$DEPT_HEAD\$</li> </ul>
<i>Approval Configuration</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>All approvers have to approve the Service Request</i></li> <li>✓ <i>Send Approval notification automatically</i></li> </ul>
<i>Select SLA</i>	Pilih SLA yang sudah dibuat tadi
<i>Title New Task</i>	<i>Adding User in Active Directory for using the network facilities</i>
Tambahkan field <b>Technician</b> pada template <i>Requester</i> tab.	

- Konfigurasi Template Incident

<i>Name</i>	<i>Wifi and LAN Error</i>
<i>Description</i>	<i>Wifi and LAN get some problems during operational hours</i>
<i>Dalam Tab Technician</i>	
<i>Available Support Groups</i>	“Network Problems”
✓ Beri Centang pada “Show to Requester” terlebih dahulu (Terletak di bagian bawah halaman)	
<i>Masuk ke tab Requester :</i>	
<i>Add Field</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Technician</li> </ul>

(Note: Tidak perlu membuat field baru jika sudah ada)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact</li> <li>• Status</li> </ul>
<i>Save and Configure Workflow</i>	
<i>Approval Configuration</i>	✓ <i>All the approvers must approve the request</i>
<i>Title New Task</i>	<i>Check the network connectivity</i>

## CMDB

Untuk membuat inventaris dari keseluruhan aset katalog layanan karyawan baru, PT IT-GRC melakukan pencatatan di dalam database perusahaan.

Hal-hal yang perlu dilakukan oleh PT IT-GRC dalam mengelola aset dalam aplikasi *Service Desk Plus* adalah sebagai berikut.

- ❖ Admin, pada skenario ini memiliki tanggungjawab untuk membuat *CI type*, *Child CI*, *item* pada *CI*, *relationship type*, dan membuat CMDB.

### 1. CI Types ( Apabila CI sudah terdaftar, tidak perlu dibuat lagi )

No.	CI
1.	Connection
2.	Hardware

### 2. CI Child

No.	CI	CI Child
1.	Connection	LAN
		Wifi
2.	Hardware	External Hardisk
		Optical Mouse



No.	CI	CI Child
		Speakers
		Desktop
3.	Document	SLA

### 3. Item

No.	CI	CI Child	Item
1.	Connection	LAN	LAN Cat 6
		Wifi	CISCO Wireless-N Access Point
2.	Hardware	External Hardisk	Seagate
		Optical Mouse	Logitech
		Speakers	JBL
		Desktop	Dell
3.	Document	SLA	<i>SLA for New Employee</i>

### 4. Relationship Type

No.	Relationship	Inverse Relationship
1.	Needs	Needed
2.	Trigger	Triggered by

### 5. CMDB

Buat CMDB terkait *IT Service*. Kemudian pilih komponen *IT Service* yang telah dibuat sebelumnya "New *IT Service*".

N.B : Jangan mengikuti modul, di modul kita memilih CI " *Server* ". Di studi kasus ini kita menggunakan CI " *IT Service* ", lalu pilih "New *User Service*".

- Buat Relationship

CI	Available CI(s)	Choose Relationship Type
Requester	*Requester yang sudah dibuat tadi	<i>Triggered by</i>
Teknisi	*Teknisi yang sudah dibuat tadi	<i>Managed by</i>
SLA	<i>SLA for New Employee</i>	<i>Depends on</i>
Desktop	Dell	<i>Needs</i>

- Buat Relationship untuk CI Dell (Desktop)

CI	Dell
Available CI	LAN cat 6
Choose Relationship Type	Uses
CI	Dell
Available CI	JBL
Choose Relationship Type	Uses
CI	Dell
Available CI	Cisco Wireless-N Access Point
Choose Relationship Type	Uses

Hasilnya akan seperti gambar di bawah ini :

