

I Putu Febryan Khrisyantara
5026231116

WEEK 1
Manajemen Layanan TI (B)

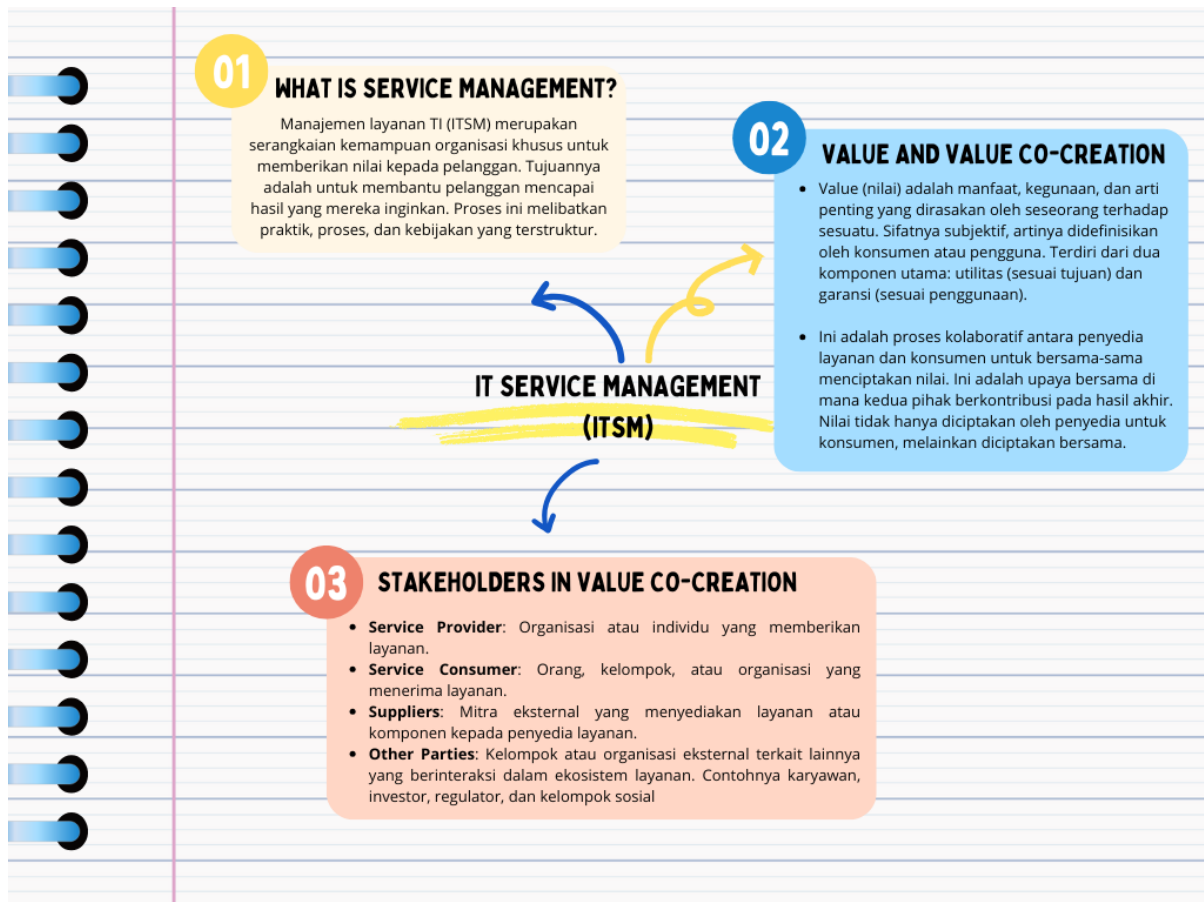
Question 1

Create a table to contrast both concepts, with minimum of 2 aspects to compare. Then, provide 1 example of products & 1 services at ITS.

Aspek	IT Product	IT Service
Output	Menghasilkan produk fisik atau digital yang dapat dijual dan di- <i>install</i> , seperti perangkat lunak, aplikasi, atau perangkat keras.	Menyediakan layanan berbasis keterampilan dan keahlian, seperti konsultasi, dukungan teknis, atau pemeliharaan sistem.
Sifat	<i>Tangible</i> atau nyata	<i>Intangible</i> atau tidak nyata
Target Pasar	Ditujukan untuk pasar massal atau banyak pengguna, dengan model bisnis yang sering kali berulang (misalnya, lisensi atau langganan).	Ditujukan untuk kebutuhan spesifik klien atau bisnis, dengan model bisnis yang lebih berorientasi pada proyek atau kontrak.
Penanggung Jawab	Konsumen	Penyedia layanan
Contoh ITSM di ITS	MyITS SSO (Single Sign-On)	Helpdesk DPTSI

Question 2

1. What is service management?
2. What is value and value co-creation?
3. What are (typical) stakeholders in value co-creation?



Question 3

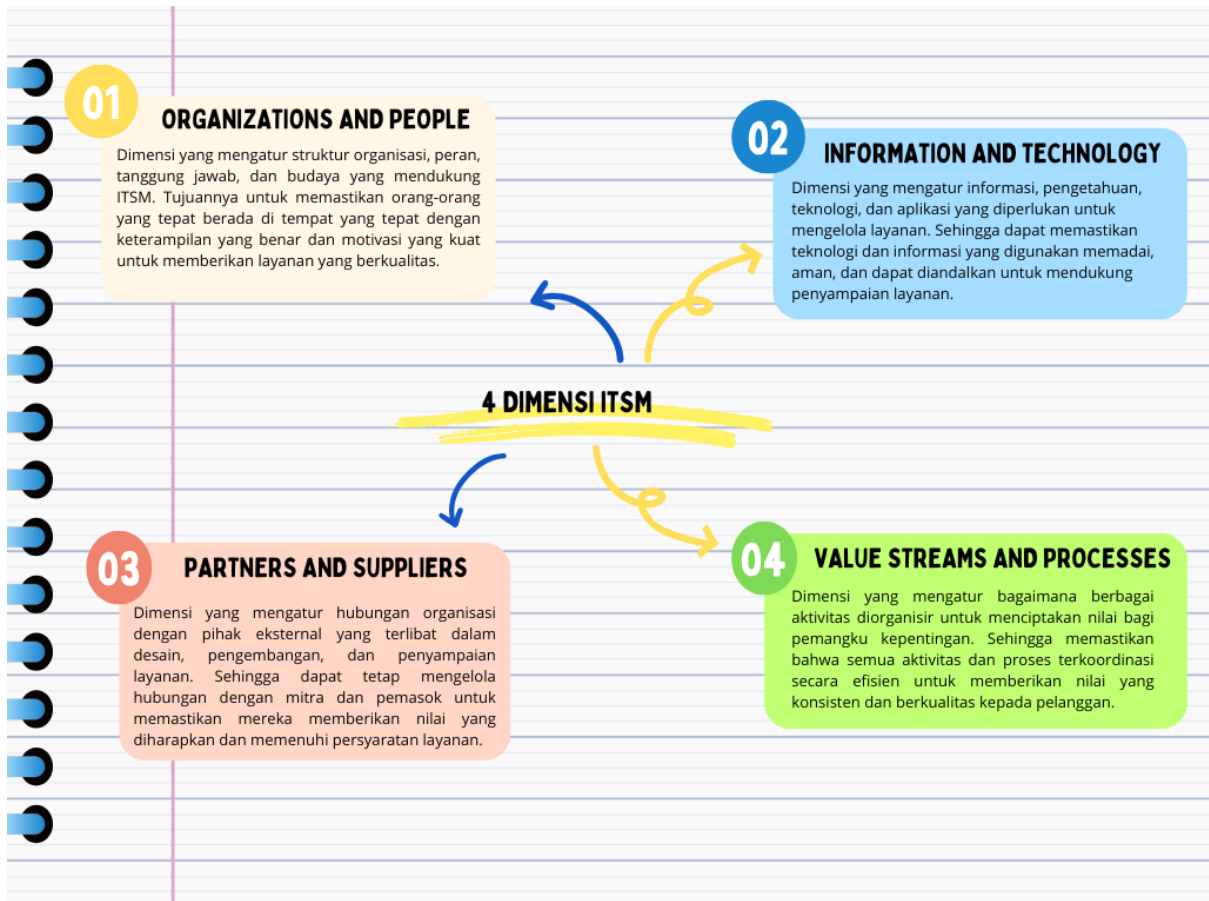
- How do utility and warranty differ from each other?
- In the case of the academic systems of ITS, what are the examples of utility and warranty?

Aspek	Utility	Warranty
Definisi	Utility mengacu pada apa yang dilakukan oleh layanan atau fungsi dari layanan tersebut. Ini adalah nilai yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna, yang menunjukkan apakah layanan tersebut cocok untuk tujuan yang diinginkan (<i>fit for purpose</i>).	Warranty mengacu pada bagaimana layanan itu disampaikan atau keandalan layanan. Ini adalah jaminan bahwa layanan akan berfungsi sesuai yang diharapkan, tanpa gangguan atau batasan. Warranty memastikan layanan tersebut cocok untuk digunakan (<i>fit for use</i>), yang mencakup ketersediaan, kapasitas, keamanan, dan kontinuitas.
Tujuan	Menjawab pertanyaan: "Apakah layanan ini berfungsi?"	Menjawab pertanyaan: "Apakah layanan ini dapat diandalkan dan aman?"
Fokus	Kinerja dan fungsionalitas layanan.	Kualitas dan keandalan penyampaian layanan.
Keterkaitan	Utility adalah alasan mengapa pengguna menginginkan layanan tersebut.	Warranty adalah alasan mengapa pengguna memercayai layanan tersebut.

Contoh pada Sistem ITS (MyITS Classroom)	Mahasiswa dapat mengakses materi kuliah, mengumpulkan tugas, dan memeriksa nilai secara online.	Sistem tersedia 24/7 selama masa perkuliahan, terutama pada periode-periode penting seperti minggu ujian.
--	---	---

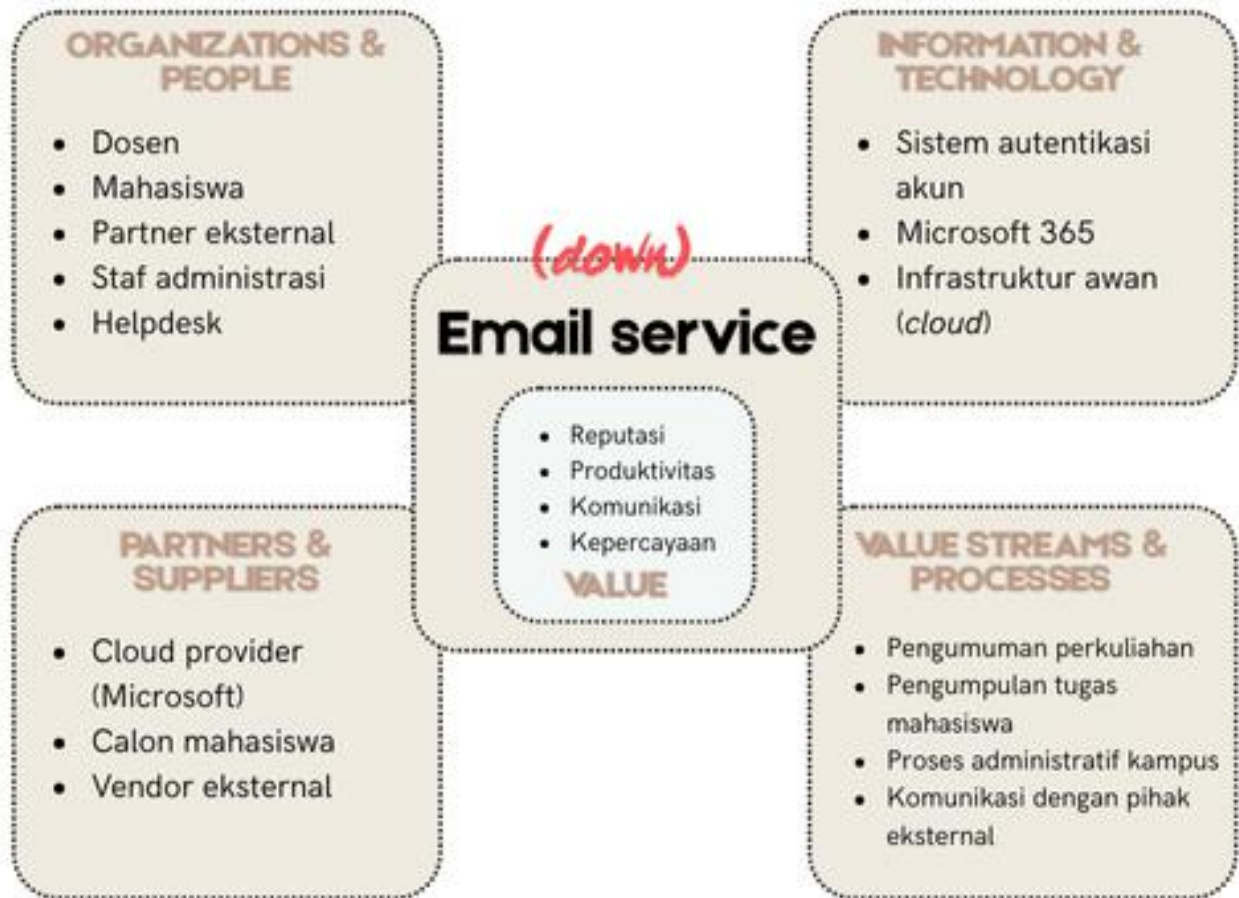
Homework 1

Create a mindmap that summarizes the four dimensions of ITSM



Homework 2

Case Scenario: Email Service Down



Homework 3

Reverse Engineering Value

