

LECTURE NOTES

INTEGRATION MANAGEMENT

Taslim Rochmadi, Ir., Dipl.Ing., Dr.

taslim@binus.ac.id



LEARNING OUTCOMES

1. Peserta diharapkan mengerti konsep, aktivitas, fungsi, definisi Manajemen pada IT service bagi organisasi.
2. Peserta dapat mengerti cara /metode dan proses manajemen IT service sebagai hal yang harus dilakukan dengan baik.
3. Untuk melaksanakannya peserta dapat mengetahui adanya standard manajemen IT Service.

OUTLINE MATERI :

1. Service Strategy
2. Service Design
3. Service Transition
4. Service Operation
5. Continual Service Improvement.

ISI

INTEGRASI MANAGEMENT PADA BIDANG IT SERVICE

Beberapa hal yang menjadi Concern, dan Problem yang dihadapi oleh Business Manager dan IT manager adalah:

1. IT and business strategic planning
2. Integrating and aligning IT and business goals
3. Implementing continual improvement
4. Measuring IT organization effectiveness and efficiency
5. Optimizing costs and the Total Cost of Ownership (TCO)
6. Achieving and demonstrating Return on Investment (ROI)
7. Demonstrating the business value of IT
8. Developing business and IT partnerships and relationships
9. Improving project delivery success
10. Outsourcing, in sourcing and smart sourcing
11. Using IT to gain competitive advantage
12. Delivering the required, business justified IT services (i.e. what is required, when required and at an agreed cost)
13. Managing constant business and IT change
14. Demonstrating appropriate IT governance.

Ke 14 hal ini biasanya menjadi pemikiran yang mendalam untuk diselesaikan sesuai urgensi dan prioritas yang ada.

Setiap point diatas agar dimengerti, dengan mencari berbagai bahan dan literature, karena ke 14 point diatas sangat penting bagi seorang yang mempunyai otoritas ataupun untuk manajer manajer atau staf dibawahnya agar terdapat saling pengertian dalam rangka memperbaiki atau memajukan organisasi atau perusahaan.

Untuk itu didalam pengelolaan secara garis besar atau memandang secara high level maka diperoleh Prinsip-prinsip Utama IT Service Management, yaitu :

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement.

Sebelum masuk ke 5 prinsip tersebut kita harus menyamakan persepsi dulu tentang service dan service management.

Layanan adalah sarana untuk memberikan nilai kepada pelanggan dengan memfasilitasi outcomes/hasil-hasil perusahaan yang ingin didapat pelanggan tanpa tambahan biaya tertentu dan tambahan risiko

Service Management adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk jasa.

1. Service Strategy

a. Dasar pengetahuan kepada Customer

Mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan pelanggan, dalam hal kebutuhan apa yang diinginkan, kapan dan mengapa hal itu terjadi, serta dibutuhkan. Selain itu juga membutuhkan pemahaman yang jelas tentang apa yang pelanggan punya, atau potensi yang ada pada pelanggan.

b. Pengetahuan untuk membangun Service Strategy

- i. *what services should be offered*
- ii. *who the services should be offered to*

- iii. *how the internal and external market places for their services should be developed*
- iv. *the existing and potential competition in these marketplaces, and the objectives that will differentiate the value of what you do or how you do it*
- v. *how the customer(s) and stakeholders will perceive and measure value, and how this value will be created*
- vi. *how customers will make service sourcing decisions with respect to use of different types of service providers*
- vii. *how visibility and control over value creation will be achieved through financial management*
- viii. *how robust business cases will be created to secure strategic investment in service assets and service management capabilities*
- ix. *how the allocation of available resources will be tuned to optimal effect across the portfolio of services*
- x. *how service performance will be measured*

c. **Concepts** Service Strategy yang didefinisikan oleh ITIL.

- i. ***4P : Perspective, Position, Plan, Pattern***
- ii. ***Competition and Market Space***
- iii. ***Service Value***
- iv. ***Service Provider Types***
- v. ***Service Management as a Strategic Asset***
- vi. ***Critical Success Factors (CSFs)***
- vii. ***Service Oriented Accounting***
- viii. ***Service Provisioning Models***
- ix. ***Organization Design and Development***

d. **Processes and Activities untuk Service Strategy**

- i. *Financial Management*
- ii. *Service Portfolio Management (SPM)*
- iii. *Demand Management*

e. **Roles and Responsibilities pada Service Strategy**

Publikasi Strategi Layanan mendefinisikan beberapa peran dan tanggung jawab terkait dengan pelaksanaan strategi layanan,

Peran dan tanggung jawab yang penting adalah:

- i. **Bisnis Relationship Manager (BRM):** BRM membangun hubungan bisnis yang kuat dengan pelanggan dengan memahami bisnis pelanggan dan outcomes pelanggan mereka. BRM bekerja sama dengan Manajer Produk untuk melakukan negosiasi besarnya kapasitas produksi atas nama pelanggan.
- ii. **Product Manager (PM):** PM mengambil tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola layanan di seluruh siklus hidup, dan memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kapasitas produksi, tersalurnya layanan, dan penerimaan/pelaksanaan layanan, solusi dan paket yang disajikan dalam katalog layanan.
- iii. **Petugas Sourcing Officer (CSO):** CSO adalah ujung dari strategi sourcing dalam organisasi, bertanggung jawab untuk memimpin dan mengarahkan sehingga pengelola sourcing dan pengembangan strategi sourcing dapat berhubungan dengan erat dengan CIO.

2. Service Design

a. **Principles**

- i. Desain Layanan dimulai dengan satu set kebutuhan bisnis, dan berakhir dengan pengembangan solusi layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan bisnis, Layanan ini didesain sesuai dengan yang

didokumentasikan, sesuai dengan hasil/outcome dan sesuai untuk Paket Layanan Desain (SDP), desain ini juga untuk ke Transisi Layanan.

ii. Principles Service Design

1. *Service Design starts with a set of business requirements, and*
2. *Ends with the development of a service solution*
3. *Designed to meet documented business requirements and outcomes and*
4. *To provide a Service Design Package (SDP) for handover into Service Transition.*

Role Service Design

The design of appropriate and innovative IT services, including

- *their architectures,*
- *processes,*
- *policies and*
- *documentation,*

to meet current and future agreed business requirements.

The main goals and objectives of Service Design

- *design services to meet agreed business outcomes*
- *design processes to support the service lifecycle*
- *identify and manage risks*
- *design secure and resilient IT infrastructures, environments, applications and data/information resources and capability*
- *design measurement methods and metrics*
- *produce and maintain plans, processes, policies, standards, architectures, frameworks and documents to support the design of quality IT solutions*
- *develop skills and capability within IT*
- *contribute to the overall improvement in IT service quality.*

Persyaratan Service Design yang baik

- *Service Design to ensure consistency and integration in all IT activities and processes, providing end-to-end business-related functionality and quality.*
- *Good service design is dependent upon the effective and efficient use of:*
 - ***people***: *the people, skills and competencies involved in the provision of IT services*
 - ***products***: *the technology and management systems used in the delivery of IT services*
 - ***processes***: *the processes, roles and activities involved in the provision of IT services*
 - ***partners***: *the vendors, manufacturers and suppliers used to assist and support IT service provision.*

b. Processes and Activities

- i. *Service Catalogue Management (SCM)*
 - ii. *Service Level Management (SLM)*
 - iii. *Capacity Management*
 - iv. *Availability Management*
 - v. *IT Service Continuity Management (ITSCM)*
 - vi. *Information Security Management (ISM)*
 - vii. *Supplier Management*
- ***Service Design stage activities***
 - *Business requirements collection, analysis and engineering to ensure they are clearly documented.*
 - *Design and development of appropriate service solutions, technology, processes, information and measurements.*
 - *Production and revision of all design processes and documents involved in Service Design.*
 - *Liaison with all other design and planning activities and roles.*

- *Production and maintenance of policies and design documents.*
- *Risk management of all services and design processes.*
- *Alignment with all corporate and IT strategies and policies.*

c. *Service Design Package (SDP)*

- i. defines all aspects of an IT service and*
- ii. its requirements through each stage of its lifecycle. An SDP is produced for*
 - 1. each new IT service,*
 - 2. major change, or*
 - 3. IT service retirement.*

d. *Roles and Responsibilities service design*

- ❖ **Manajer Desain Layanan:** bertanggung jawab untuk koordinasi dan penyebaran solusi kualitas desain untuk jasa dan proses
- ❖ **TI Designer/Arsitek:** bertanggung jawab untuk koordinasi secara keseluruhan dan desain terhadap teknologi yang diperlukan, arsitektur, strategi, desain dan perencanaannya
- ❖ **Manager Katalog Layanan:** bertanggung jawab untuk memproduksi dan menjaga Katalog Layanan secara akurat
- ❖ **Service Level Manager:** bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang disepakati dapat dipastikan
- ❖ **Manager Ketersediaan:** bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua layanan memenuhi target yang disepakati dalam kesepakatan ketersediaan (availabilitinya)
- ❖ **IT Service Continuity Manager:** bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua layanan dapat dipulihkan secepatnya, sejalan dengan

kebutuhan bisnis yang telah mereka sepakati, baik tentang persyaratannya dan rentang waktunya.

- ❖ Kapasitas Manager: bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kapasitas TI cocok untuk menjadi tuntutan kesepakatan bisnis saat ini dan masa depan
- ❖ Manager Keamanan: bertanggung jawab untuk memastikan keamanan TI telah sejalan dengan kesepakatan kebijakan keamanan, risiko usaha, dampak dan persyaratan yang disepakati.
- ❖ Supplier Manager: bertanggung jawab untuk memastikan bahwa nilai yang diperoleh dari semua pemasok dan kontrak yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan bisnis.

3. Service Transition

- a. Transition Planning and support
- b. Change Management
- c. Service Asset & Configuration Management
- d. Release and Deployment Management
- e. Service Validation and Testing
- f. Evaluation
- g. Knowledge management

4. Service Operation

Operasi Service adalah untuk memberikan tingkat kesepakatan pelayanan kepada pengguna dan pelanggan, dan untuk mengelola aplikasi, teknologi dan infrastruktur yang mendukung pengiriman layanan.

Service Operation to balance conflicting goals

- *internal IT view versus external business view*
- *stability versus responsiveness*
- *quality of service versus cost of service*
- *reactive versus proactive activities.*

a. processes and activities services operation

- Event Management Process*
- Incident Management Process*
- Request Fulfillment Process*
- Access Management Process*
- Problem Management Process*
- Common Service Operation Activities*

b. Functions

- *Service Desk Function*
- *Technical Management Function*
- *Application Management Function*
- *IT Operations Management Function*

5. Continual Service Improvement.

The CSI Model shown in Figure 5 provides a way for an organization to identify and manage appropriate improvements by contrasting their current position and the value they are providing to the business, with their long-term goals and objectives, and identifying any gaps that exist. This is done on a continual basis to address changes in business requirements, technology, and to ensure high quality is maintained.

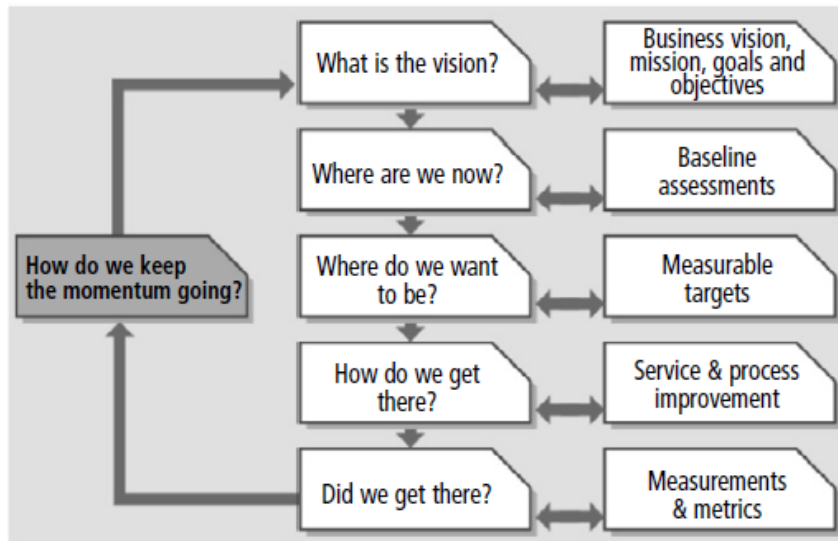
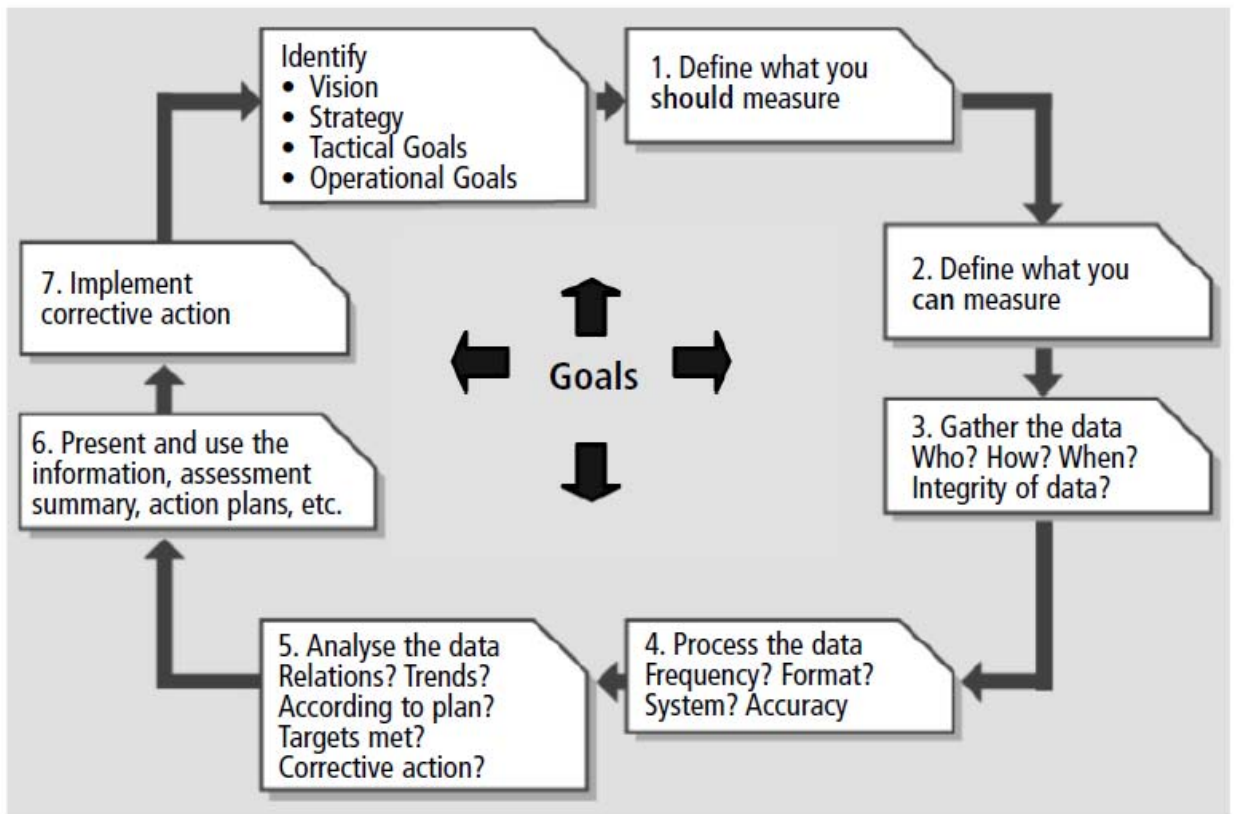


Figure 5: The Continual Service Improvement Model

7-Step Improvement Process



Roles and Responsibilities

CSI Manajer bertanggung jawab untuk kegiatan CSI secara keseluruhan dalam sebuah organisasi, sebagian besar pekerjaan perbaikan yang terperinci dan yang terkait, dilakukan pada setiap tahap siklus hidup, setiap proses dan setiap kegiatan.

SIMPULAN

IT Service Management secara proses mengikuti suatu bentuk management yang berputar (Lifecycle) dimana banyak hal yang dihadapi Business Manager dan IT manager, tetapi hal ini dapat diselesaikan sesuai urgensi dan prioritas yang ada.

Untuk itu didalam pengelolaan secara garis besar atau memandang secara high level maka diperoleh prinsip-prinsip Utama IT Service Management, yaitu:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement.

Setiap prinsip manajemen diatas dapat dilaksanakan dengan adanya konsep, fungsi, aktivitas, dan role dari setiap point.

Integrasi Management ini sesuai dengan IT service Management yang dipaparkan dalam itSMF dan ITILv 3.

DAFTAR PUSTAKA

1. Rich Schiesser, IT Systems Management (second edition) (2010),
2. itSMForum