

ITSM Class: B

**CLASS ACTIVITY WEEK 3**

Individual

Name: Gusti Gratia Delpiera

NRP: 5026231097

Information Systems Department  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
August-December 2025

# Q1. Linking Dimensions & Guiding Principle

## Case 1

A chatbot is introduced to answer student FAQs (e.g., admissions, scholarships). Students complain it gives irrelevant answers, while staff say the data is outdated.

- **Dimension causing the issue and why?**

Information Technology, Masalah utama chatbot berasal dari data yang digunakan tidak mutakhir. Dimensi ini terkait erat dengan bagaimana informasi dikelola, diperbarui, serta teknologi yang dipakai untuk menyajikan jawaban. Karena data lama tidak diperbarui, output chatbot menjadi tidak relevan sehingga menimbulkan keluhan.

- **Principle and what is it?**

Progress Iteratively with Feedback, Prinsip ini menekankan bahwa perbaikan layanan dilakukan secara bertahap (iteratif), sambil terus mengumpulkan masukan dari pengguna (feedback). Dengan begitu, setiap perbaikan kecil bisa segera diuji, divalidasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan nyata pengguna (mahasiswa maupun staf).

- **Link and how is it?**

Information and Technology menuntut agar sistem (chatbot) memiliki data yang selalu relevan dan mutakhir. Progress Iteratively with Feedback menyediakan pendekatan agar pembaruan informasi dan fungsi chatbot dilakukan secara berkelanjutan, berdasarkan pengalaman pengguna. Hubungannya antara keduanya adalah perbaikan bertahap dengan feedback memastikan data dalam chatbot tetap akurat, relevan, dan sesuai kebutuhan mahasiswa serta staf.

- **Reflection?**

- **Any other dimensions related to it?**

Partners and Suppliers, jika data sumber berasal dari pihak eksternal (misalnya sistem beasiswa atau admisi), maka koordinasi dengan penyedia informasi sangat penting.

Value Streams and Processes, proses pembaruan data harus jelas siapa yang menginput, kapan diperbarui, dan bagaimana divalidasi.

- **Other principles?**

Focus on Value, chatbot harus memberikan jawaban yang benar-benar bermanfaat bagi mahasiswa (informasi tepat, cepat, relevan).

Collaborate and Promote Visibility, staf dan tim IT perlu bekerja sama agar data dan proses pembaruan lebih transparan.

Keep It Simple and Practical, jangan membebani chatbot dengan fitur kompleks bila masalah dasarnya adalah data yang tidak update.

## **Case 2**

The university upgrades Wi-Fi. Vendors delay delivery of equipment, leaving dormitories without coverage. Clearly, there's a service gap because of vendor's risk that is not mitigated.

- **Dimension causing the issue and why?**

Partners and Suppliers, Masalah muncul karena ketergantungan pada vendor untuk pengadaan perangkat. Ketika vendor menunda pengiriman, risiko tidak tertangani dengan baik sehingga menimbulkan kesenjangan layanan (service gap) di asrama.

- **Principle and what is it?**

Collaborate and Promote Visibility, Prinsip ini menekankan pentingnya kolaborasi dengan mitra (vendor) serta keterbukaan informasi agar risiko, keterlambatan, dan kendala bisa segera diketahui semua pihak terkait. Dengan visibilitas, universitas dapat menyiapkan mitigasi (misalnya penyedia cadangan, kontrak SLA lebih ketat).

- **Link and how is it?**

Partners and Suppliers berfokus pada bagaimana organisasi bergantung pada mitra eksternal untuk mendukung layanan. Collaborate and Promote

Visibility memastikan bahwa komunikasi dan koordinasi dengan vendor berjalan transparan, sehingga risiko dapat dipantau sejak awal. Hubungannya antara keduanya yaitu melalui kolaborasi yang baik dengan vendor, risiko keterlambatan dapat diantisipasi dan tidak sampai menyebabkan service gap di asrama.

- **Reflection?**

- **Any other dimensions related to it?**

Value Streams and Processes, proses manajemen risiko vendor harus jelas, termasuk contingency plan.

Organizations and People, staf universitas perlu siap mengelola komunikasi dengan mahasiswa saat terjadi gangguan layanan.

- **Other principles?**

Focus on Value, mahasiswa butuh koneksi Wi-Fi sebagai layanan utama; setiap keputusan harus mempertimbangkan dampak ke mereka.

Think and Work Holistically, jangan hanya fokus pada kontrak vendor, tapi juga pada end-to-end value stream.

Optimize and Automate, sistem monitoring dan pelaporan keterlambatan vendor bisa diotomatisasi agar universitas segera tahu status pengiriman.

## **Q2. Service Value Chain Case Study**

### **Case:**

ITS is going to migrate its email system from @my.its.edu to @its.ac.id.

Using the service value chain, explain how does the activities go from DEMAND to VALUE.

Demand: ITS ingin menyatukan sistem email mahasiswa dan staf dalam satu platform agar kolaborasi lebih mudah, aman, dan efisien.

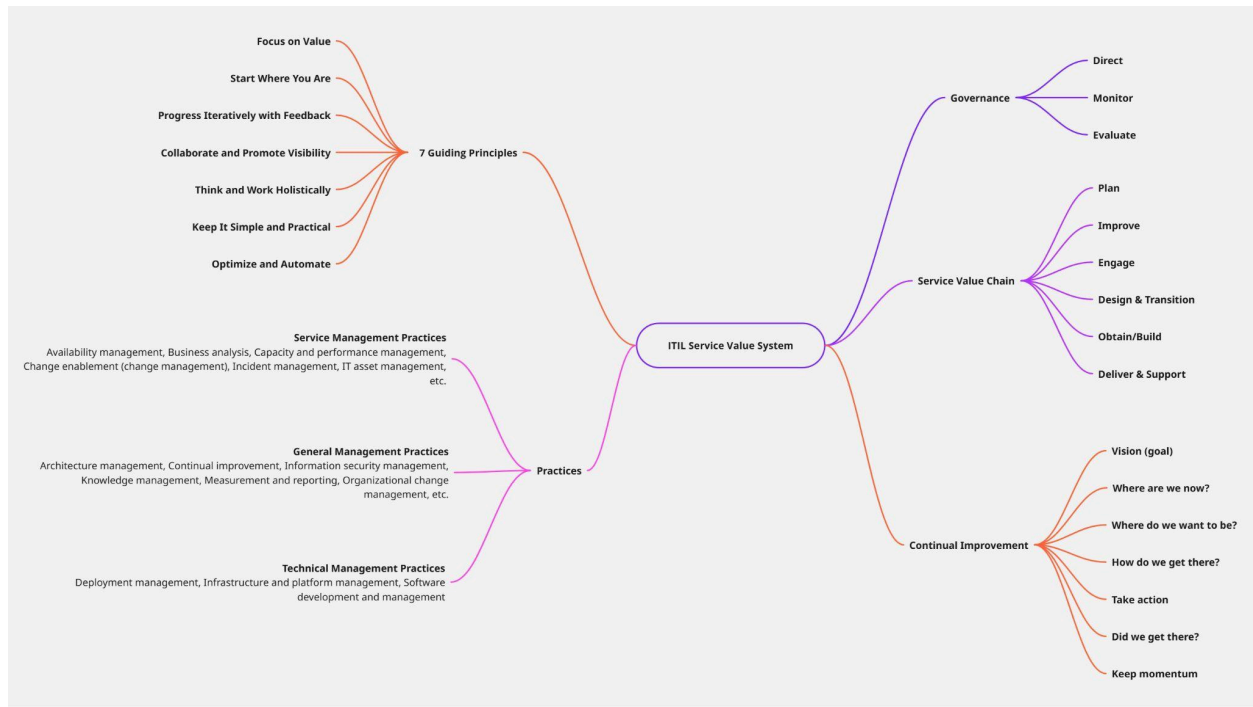
Value: Mahasiswa dan staf kini menggunakan akun @its.ac.id yang terintegrasi di Office 365, sehingga kolaborasi universitas meningkat, akses lebih sederhana, dan pengalaman pengguna lebih baik.

**Service Value Chain:**

Aktivitas	Ringkasan
Plan	Tim IT merencanakan migrasi ke <a href="mailto:@its.ac.id">@its.ac.id</a> dengan kebijakan forwarding dan auto-reply.
Improve	Feedback mahasiswa dikumpulkan untuk perbaikan pasca-migrasi.
Engage	Mahasiswa & staf diberi informasi, panduan login, serta dukungan via Service Desk.
Design & Transition	Solusi One Office 365 dirancang, data lama dimigrasi, akun baru dipersiapkan.
Obtain/Build	Lisensi, akun, server, dan mekanisme forwarding dikonfigurasi untuk layanan baru.
Deliver & support	Email @its.ac.id resmi digunakan, dengan panduan perangkat & dukungan teknis.

### Q3. ITIL Service Value System Mindmap

Create a mind-map to help you understand the overall ITIL SVS.



### Q4. ITIL Glossary

List any ITIL-related terms you've learned so far, including the definitions.

Term	Definition
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.
Service Value System (SVS)	Sistem kerangka kerja ITIL 4 yang menunjukkan bagaimana semua komponen organisasi bekerja bersama untuk mengubah demand dan opportunity menjadi value.
Service Value Chain (SVC)	Model operasional inti dalam SVS yang terdiri dari enam aktivitas utama (Plan, Improve, Engage, Design & Transition, Obtain/Build, Deliver & Support) untuk menciptakan nilai.
Value Stream	Rangkaian aktivitas dan praktik dalam value chain yang dirancang khusus untuk menghasilkan hasil tertentu, misalnya alur penyelesaian insiden.
Guiding Principles	Tujuh prinsip panduan dalam ITIL yang membantu organisasi

	dalam pengambilan keputusan dan tindakan.
Governance	Mekanisme organisasi untuk mengarahkan, memantau, dan mengevaluasi agar tujuan bisnis tercapai dengan benar.
Practices	Kumpulan sumber daya organisasi yang digunakan untuk melakukan jenis pekerjaan tertentu.
Continual Improvement	Aktivitas berkelanjutan untuk meningkatkan layanan, praktik, dan kinerja organisasi agar tetap relevan dan bernilai.
Incident Management	Praktik untuk memulihkan layanan normal secepat mungkin setelah terjadi gangguan atau insiden.
Change Management	Praktik untuk memastikan semua perubahan pada layanan atau infrastruktur dilakukan dengan risiko minimal dan manfaat maksimal.
Problem Management	Praktik untuk mengidentifikasi akar penyebab insiden dan mencegah terulangnya masalah yang sama.
Service Desk	Titik kontak utama antara penyedia layanan dan pengguna, tempat laporan insiden, permintaan layanan, atau pertanyaan ditangani.
Demand	Permintaan atau kebutuhan akan produk dan layanan dari pengguna atau pelanggan.
Value	Manfaat, kegunaan, atau pentingnya sesuatu; hasil positif yang dirasakan oleh pengguna dari layanan yang diberikan.