

Nama : Komang Alit Pujangga

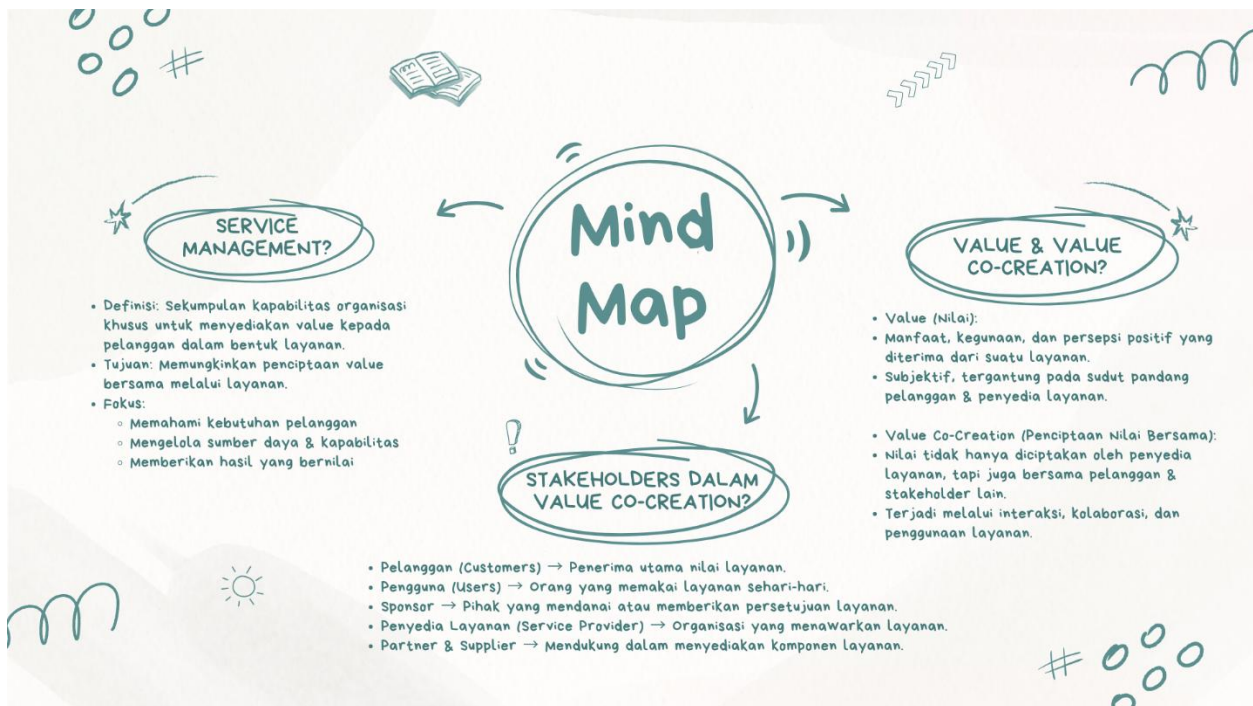
NRP : 5026231115

Kelas : B

Question 1

Produk	Layanan
Microsoft 365, Zoom	Wifi, My ITS Printing
Dapat digunakan kapan saja	Hanya dapat digunakan Ketika layanan tersedia
Aplikasi/software yang dibuat untuk dipakai pengguna.	Fasilitas atau sistem pendukung yang diberikan oleh institusi/penyedia.

Question 2



Utility : apa yang dilakukan layanan, untuk menentukan apakah suatu layanan sesuai dengan tujuannya

Warranty : Kinerja layanan, untuk menentukan apakah suatu layanan layak digunakan

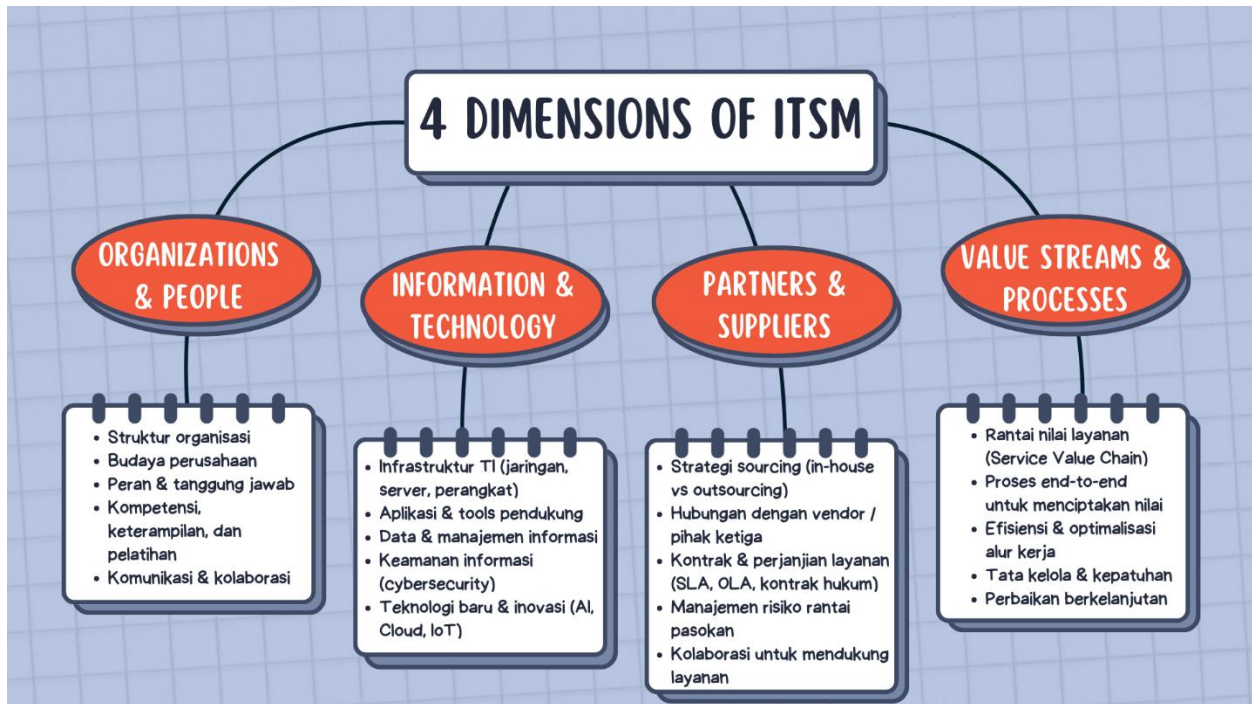
Contoh :

Utility : Mahasiswa dapat mengisi FRS

Warranty : sistem tetap stabil meski banyak mahasiswa akses secara bersamaan

Question 3

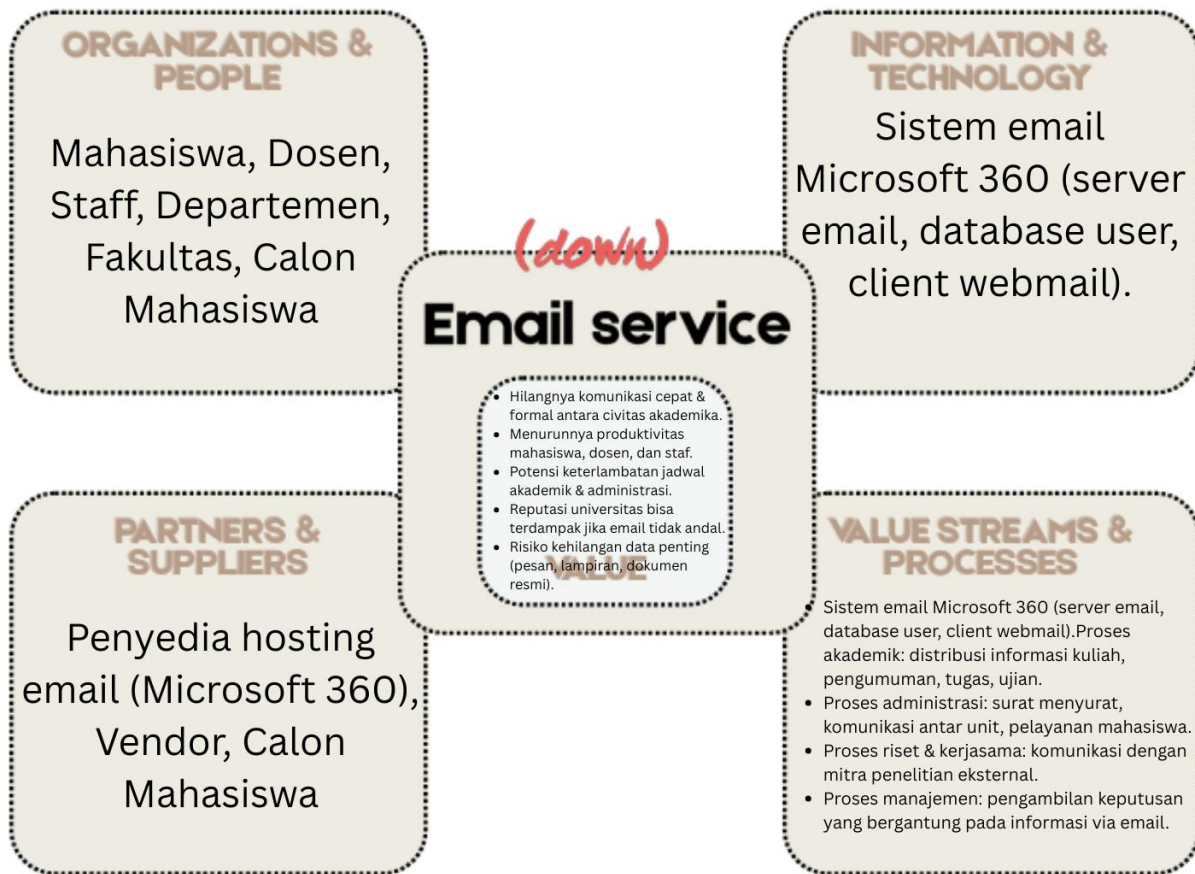
4 Dimensions of ITSM



Question 4

Map your answers to the four dimensions, using the provided template in the following page.

- Organization & people: Which groups are impacted?
- IT: Which software/system/infrastructure is failing?
- Partners & suppliers: Which ones got impacted?
- Value streams & processes: Which university processes are impacted?
- Value: What value is lost when the email is down?



Question 5

You will create a digital poster (using Canva, Miro, Jamboard, PowerPoint, GoodNotes, etc.) that visually explains the value of an IT service you use.

1. Pick a Service

- Choose an IT service you personally use (e.g., Spotify, Grab/Gojek, Dropbox, Zoom, Google Drive).

2. Define Value (2 perspectives)

- Customer value: What value does this service deliver to you as a user? (E.g. Spotify, what's the customer value?)
- Provider value: What value does this service deliver to the company offering it?

3. Identify Co-Creation Points

- Show where both sides contribute to value
- E.g. Spotify case, user can create playlists, likes, and shares, while it is Spotify that refines algorithms and engagement.

SPOTIFY

Music & Podcast

CUSTOMER VALUE

1

- Akses jutaan lagu & podcast kapan saja, di mana saja.
- Personalisasi musik lewat playlist & rekomendasi berbasis algoritma.
- Kemudahan berbagi musik ke media sosial.
- Pengalaman mendengarkan bebas iklan (untuk premium).
- Portabilitas (bisa di HP, laptop, smart TV, mobil).



2

POVIDER VALUE

- Sumber pendapatan dari langganan premium & iklan.
- Data pengguna untuk meningkatkan kualitas algoritma rekomendasi.
- Engagement tinggi → meningkatkan loyalitas pengguna.
- Kolaborasi dengan artis & label musik → memperkuat posisi pasar.

USER CONTRIBUTION

3

- Membuat playlist pribadi & membagikannya.
- Memberi like, share, dan feedback.
- Menjadi subscriber premium → mendukung keberlanjutan layanan.
- Meningkatkan popularitas artis dengan mendengarkan musik mereka.



4

PROVIDER CONTRIBUTION

- Menyediakan platform streaming yang stabil & berkualitas tinggi.
- Mengembangkan algoritma rekomendasi berbasis AI.
- Memberikan promosi & dukungan distribusi untuk artis.
- Menjamin lisensi musik resmi & legal.

