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	Fasilitas atau sistem pendukung yang
pengguna.	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

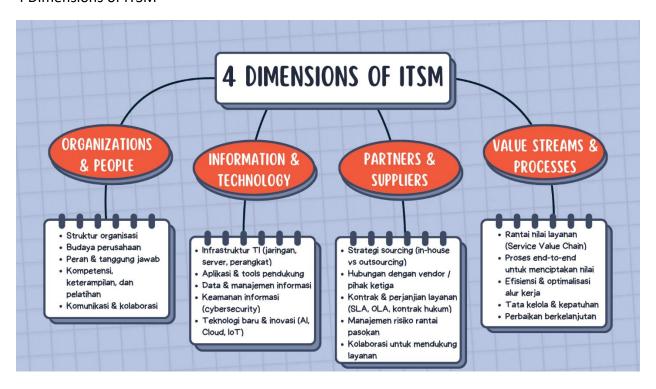
Contoh:

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?

ORGANIZATIONS & PEOPLE

Mahasiswa, Dosen, Staff, Departemen, Fakultas, Calon Mahasiswa

Email service

- Hilangnya komunikasi cepat & formal antara civitas akademika
 Menurunnya produktivitas
- mahasiswa, dosen, dan staf
- Potensi keterlambatan jadwal akademik & administrasi.
- Reputasi universitas bisa terdampak jika email tidak andal
 Disika kahilangan data panting
- Risiko kehilangan data penting (pesan, lampiran, dokumen resmi).

INFORMATION & TECHNOLOGY

Sistem email Microsoft 360 (server email, database user, Client webmail).

PARTNERS & SUPPLIERS

Penyedia hosting email (Microsoft 360),
Vendor, Calon
Mahasiswa

VALUE STREAMS & PROCESSES

Sistem email Microsoft 360 (server email, database user, client webmail). Proses akademik: distribusi informasi kuliah, pengumuman, tugas, ujian.

- Proses administrasi: surat menyurat, komunikasi antar unit, pelayanan mahasiswa.
- Proses riset & kerjasama: komunikasi dengan mitra penelitian eksternal.
- Proses manajemen: pengambilan keputusan yang bergantung pada informasi via email.

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?)
 - o 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.



Music & Podcast



CUSTOMER VALUE

- 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
- Portabilitas (bisa di HP, laptop, smart TV, mobil).





- 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.

ITRIBUTION

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







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

