

ITSM Class: B

**CLASS ACTIVITY WEEK**

**3**

Individual

Name: Komang Alit Pujangga

NRP: 5026231115

Information Systems Department  
Institut Teknologi Sepuluh  
Nopember August-December 2025

## Question 1

### Scenario 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 Students complain it gives irrelevant answers, while staff say the data is outdated.

Guiding Question: How could iterative improvement and feedback loops make the service more useful?

- Dimension causing the issue and why?
  - Information & Knowledge Dimension : data tidak diperbarui sehingga jawaban chatbot tidak relevan.
- Principle and what is it?
  - Iterative improvement & Feedback loops : perbaikan layanan dilakukan secara berulang berdasarkan umpan balik pengguna.
- Link and how is it?
  - Menghubungkan dengan prinsip Focus on Value : jawaban chatbot harus benar-benar bermanfaat untuk mahasiswa.
- Reflection?
  - Tanpa adanya feedback loop dan perbaikan berulang, chatbot akan terus memberi jawaban yang salah/usang, sehingga menurunkan kepercayaan mahasiswa.
  - Any other dimensions related to it?
    - Organization & People : staf perlu memastikan data selalu di-update.
  - Other principles?
    - Start where you are : gunakan data FAQ yang sudah ada, lalu lakukan update bertahap.

### Scenario 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 & Suppliers Dimension : karena keterlambatan vendor dalam mengirim perangkat.
- Principle & what?
  - Collaborate and Promote Visibility : universitas dan vendor harus transparan serta bekerja sama untuk memantau progres pengiriman.
- Link and how?
  - Berkaitan dengan manajemen risiko : mitigasi harus dilakukan sejak awal, misalnya melalui SLA atau kontrak yang lebih tegas.
- Reflection?
  - Tanpa mitigasi, mahasiswa dirugikan karena kehilangan akses Wi-Fi, sehingga nilai layanan turun drastis.
  - Any other dimensions related to it?
    - Value Streams & Processes : proses distribusi layanan internet ke asrama mahasiswa menjadi terhambat.
  - Other principles?
    - Keep it simple and practical : siapkan rencana cadangan sederhana (contohnya penyedia Wi-Fi alternatif sementara).

## Question 2

Aktivitas SVC	Kegiatan dalam Migrasi Email ITS	Hasil/Output Menuju Value
<b>Demand</b>	Ada kebutuhan untuk menyatukan domain email menjadi lebih singkat, profesional, dan mudah diingat. Mahasiswa & staf meminta sistem yang lebih praktis.	Permintaan jelas untuk migrasi sistem email.
<b>Plan</b>	ITS melakukan perencanaan migrasi: analisis kebutuhan, timeline, risiko, resource, dan komunikasi ke stakeholder.	Rencana migrasi yang terstruktur & disetujui.
<b>Engage</b>	Melibatkan mahasiswa, staf, dosen, dan vendor email (mis. Microsoft 365). Komunikasi dilakukan terkait manfaat, jadwal, dan panduan.	Stakeholder memahami dan mendukung proses migrasi.
<b>Design &amp; Transition</b>	Mendesain sistem email baru (@fsu.edu), menyiapkan proses migrasi akun, testing, dan training.	Email baru siap digunakan tanpa mengganggu layanan lama.
<b>Obtain/Build</b>	Menyediakan infrastruktur, tools migrasi, integrasi dengan aplikasi lain (LMS, portal akademik, dll).	Infrastruktur email baru tersedia & teruji.
<b>Deliver &amp; Support</b>	Melakukan migrasi bertahap, memberi support helpdesk, FAQ, troubleshooting masalah akses.	Layanan email berjalan lancar, masalah pengguna ditangani cepat.
<b>Value</b>	Mahasiswa & staf menggunakan email baru @fsu.edu yang lebih ringkas, profesional, dan konsisten. Produktivitas & citra institusi meningkat.	Penciptaan value: kepuasan pengguna, efisiensi komunikasi, brand universitas lebih kuat.

## Question 3

