

Manajemen Infrastruktur TI (TI245202)

April Rustianto, S.Komp, M.T, ITILv3

Continual Service Improvement 1

‘Memperbaiki diri itu tidak ada
habisnya karena manusia tak ada
yang sempurna’



pendahuluan

Fungsi CSI adalah untuk continual improvement IT service yg efektif dan efisien sehingga dapat memenuhi requirement bisnis lebih baik

Tujuan utama CSI adalah sebagai berikut:

- untuk mengukur dan menganalisa pencapaian level service dengan requirement yg terdapat pada SLA
- untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada semua fase lifecycle
- untuk mengenalkan aktivitas yg akan meningkatkan kualitas, efisiensi, efektifitas, dan kepuasan customer
- untuk menggunakan metode quality management



ruang lingkup CSI

maturity proses IT

continual tuning IT service untuk kebutuhan saat ini dan masa
yg akan datang

general quality IT management



CSI tool

CSI menggunakan PDCA untuk melakukan analisis

PDCA (plan-Do-Check-Ack) adalah sebagai berikut:

- Plan — apa yg diperlukan, siapa yg akan mengerjakan apa dan bagaimana
- Do — eksekusi aktivitas yg sudah direncanakan
- check — cek aktivitas yg dilakukan dan hasilnya
- act — menyesuaikan rencana sesuai dengan hasil pengecekan



PDA cycle

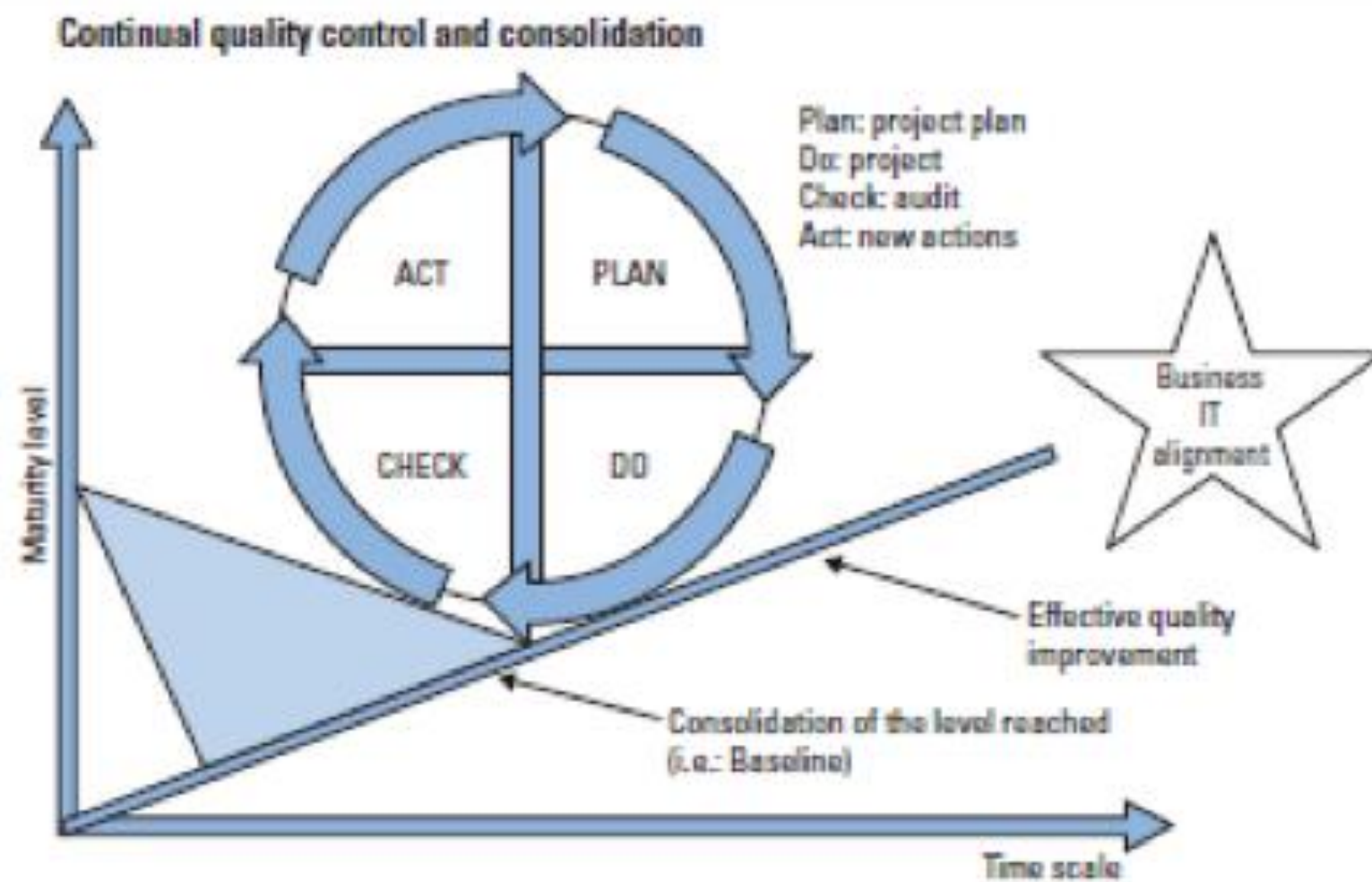


Figure 9.1 Sample PDCA cycle



Cycle CSI

cycle untuk implementasi CSI

- Plan
 - penentuan ruang lingkup
 - penentuan kebutuhan CSI
 - penentuan tujuan (contoh menggunakan gap analysis)
 - mendefinisikan action point
 - menentukan proses aktivitas mana yg akan dikenalkan
 - mengatur aturan dan tanggung jawab
 - mencari tool apa saja yg dibutuhkan untuk mendukung dan memproses dokumen
 - memilih metode dan teknik untuk mengukur dan mendokumentasikan kualitas dan efektivitas service dan proses



Cycle CSI (lanjutan)

- Do
 - menentukan budget
 - mendokumentasikan aturan dan tanggung jawab
 - menentukan kebijakan CSI, perencanaan, dan prosedur
 - pelatihan terhadap personil
 - menyediakan monitoring, analisis dan tool pelaporan
 - mengintegrasikan CSI dengan service strategy, service design, service transition, dan service operation



Cycle CSI (lanjutan)

- Check
 - membuat laporan terhadap pencapaian hasil pada perencanaan
 - evaluasi dokumen
 - melakukan asesmen dan audit
 - memformulasikan proposal untuk proses improvement



Cycle CSI (lanjutan)

- act
 - memperkenalkan improvement
 - menyesuaikan kebijakan, prosedur, aturan, dan tanggung jawab

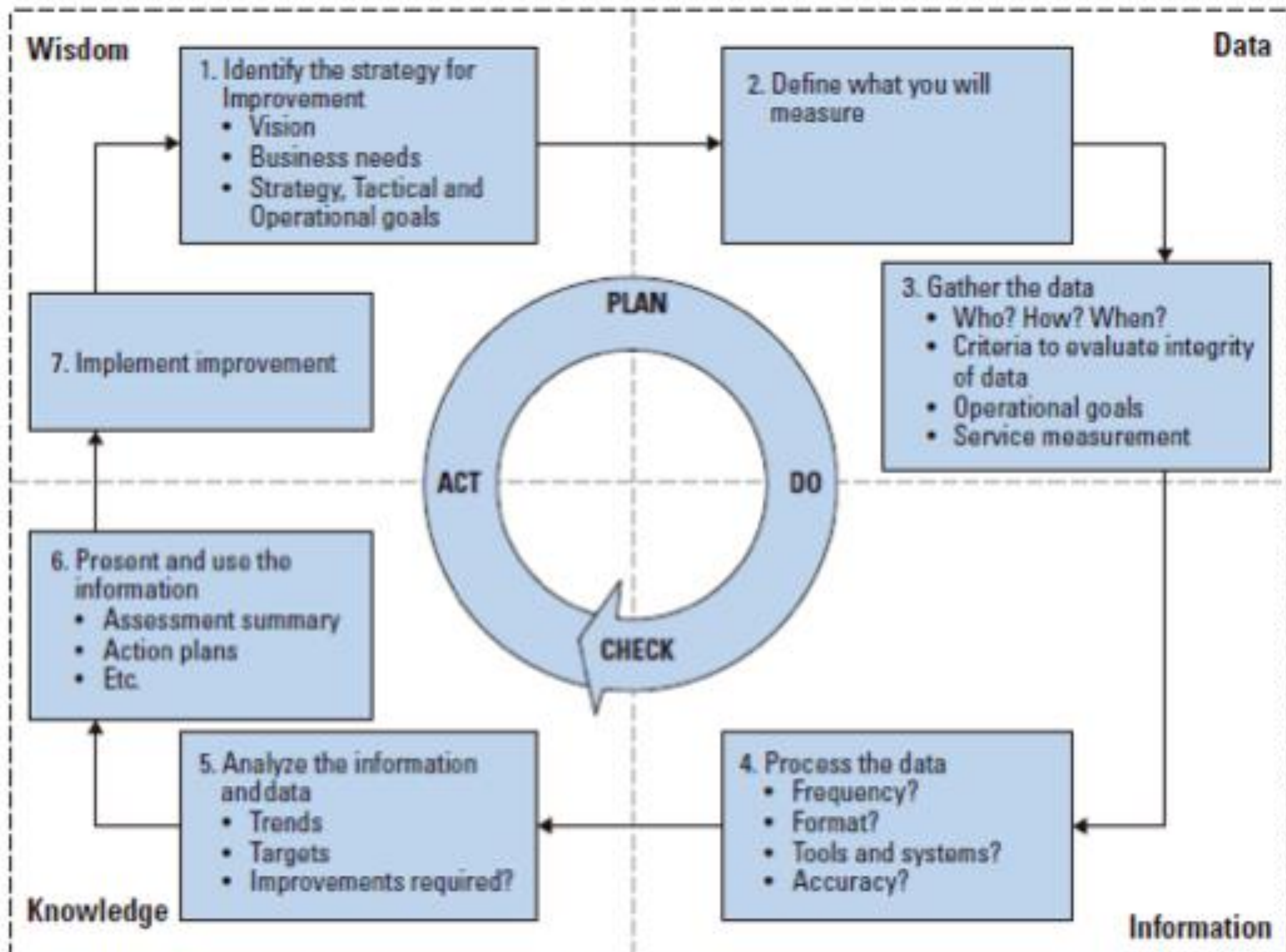


Figure 9.4 Sample CSI 7-step improvement workflow



Aktivitas CSI

aktivitas utama CSI adalah sebagai berikut:

- check
 - cek hasil dari proses
 - menguji kepuasan customer
 - asesmen kematangan proses
- report
 - mengusulkan improvement bagi seluruh tahapan
- improve
 - mengenalkan aktivitas yg meningkatkan kualitas, efisiensi, efektivitas, dan kepuasan nasabah terhadap service

