

Manajemen Infrastruktur TI (TI245202)

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

Service Design 1

HIDUP ADALAH PILIHAN

Kalau ada pilihan
hidup yang **luar
biasa**, mengapa
Anda harus memilih
hidup yang
biasa-biasa saja?





Service Design

- Tujuan service Design adalah sebagai berikut:
 - mendesain semua aspek yg diperlukan dari service (baru atau modifikasi) dengan penerapan IT (kebijakan, proses, dan pelaksanaan)
 - membantu semua personal IT ketika melakukan berbagai macam tugas dan aktivitas pada service strategy, transition, operation, dan continual improvement



Four P Service Design

- People —> meyakinkan personal mempunyai skill, pengetahuan, availability, dan bakat yg tepat serta menampilkan sikap dan tingkah laku yg baik
- processes —> review eksisting proses untuk meyakinkan proses tersebut dapat mendukung service (baru atau modifikasi) yg sesuai
- Product —> membuat service asset dan customer asset yg sesuai
- Partners —> review eksisting perjanjian untuk meyakinkan perjanjian tersebut sesuai dengan service (baru atau modifikasi)



Service Catalogue Management (SCM)

- Fungsi dari SCM adalah menyediakan sumber informasi tunggal yg konsisten pada semua service yg disetujui, dan meyakinkan bahwa SCM tersedia bagi siapa yg di ijin untuk mengaksesnya
- Perbedaan antara service portfolio dan catalogue:
 - service portfolio — portfolio berisi informasi tentang masing2 service dan statusnya. service portfolio merepresentasikan semua service yg aktif maupun tidak pada berbagai macam tahapan lifecycle
 - service catalogue — catalogue merupakan subset dari service portfolio dan hanya terdiri dari service yg aktif dan di approve di service operation. catalogue membagi service kedalam komponen



Aktivitas SCM

- menyetujui dan mendokumentasikan definisi service dan semua bagian yg terkait
- Berinteraksi dengan service portfolio management untuk menyetujui isi dari service portfolio dan service catalogue
- membuat dan me maintain service catalogue dan isinya yg akurat bersama-sama dengan service portfolio
- berinteraksi dengan bisnis dan IT service continuity management mengenai ketergantungan bisnis unit dan proses bisnis dengan bantuan IT service, yg berada pada service catalog bisnis



Aktivitas SCM (Lanjutan)

- berinteraksi dengan tim support, service provider, dan configuration management pada interface dan dependencies di antara IT service dan supporting service, komponen dan CI yg terkandung dalam supporting service view di service catalogue
- berinteraksi dengan business relationship management dan service level management untuk meyakinkan informasinya sejalan dengan bisnis dan proses bisnis



Input SCM

- informasi bisnis dari bisnis organisasi, IT strategy plan, financial plan dll
- business impact analysis
- service portfolio
- CMS
- feedback from other process



Output SCM

- dokumentasi dan perjanjian sebuah “definisi service”
- update ke service portfolio
- update ke service catalogue



Critical Success Factor SCM

- service catalogue akurat
- kepedulian pengguna bisnis dari layanan yg disediakan
- kepedulian personil IT terhadap teknologi pendukung service



Service Level Management (SLM)

- Fungsi dari SLM adalah untuk menjamin level IT service yg di deliver tercapai baik untuk eksisting service dan service yg akan datang.
- Tujuan dari SLM adalah:
 - mendefinisikan, mendokumentasikan, monitoring, pengukuran, reporting, dan melakukan review terhadap SLA
 - menjaga dan meningkatkan hubungan dan komunikasi dengan bisnis dan customer
 - Memastikan bahwa target spesifik dan terukur sedang dikembangkan



Service Level Management (Lanjutan)

- monitoring dan improvement kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan yang disampaikan
- Memastikan bahwa IT dan pelanggan memiliki harapan yang jelas dan tidak ambigu terhadap service level yang akan disampaikan
- Memastikan bahwa langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan service level yang disampaikan diimplementasikan dengan biaya yg dapat di justifikasi



Ruang Lingkup SLM

- SLM harus menjaga ekspektasi kedua belah pihak (internal dan eksternal). Selain itu, SLM meyakinkan QoS yg di deliver sesuai dengan harapan.
- Proses SLM adalah sebagai berikut:
 - development bisnis relationship
 - development dan management operation level agreement (OLA)
 - Review kontrak supplier
 - proaktif preventif service failure, mengurangi service risk dan improve kualitas service
 - pelaporan dan pengaturan semua service dan review SLA



INPUT SLM

- input yg diperlukan oleh SLM:
 - informasi bisnis yg datang dari organisasi, strategi bisnis, dan financial plan
 - Kebutuhan bisnis
 - service portfolio dan service catalogue
 - perubahan informasi
 - configuration management system



OUTPUT SLM

- output yg dihasilkan oleh SLM:
 - service report
 - service improvement plan (SIP)
 - service quality plan (SQP)
 - template standar dokumen
 - SLA, SLR dan OLA
 - service review



Capacity Management

- Fungsi dari capacity management adalah untuk meyakinkan justifikasi biaya dari kapasitas IT di semua area selalu tersedia dan sesuai dengan **kebutuhan saat ini dan masa depan**.
- Tujuan dari capacity management adalah:
 - membuat dan maintain up to date capacity plan yg mencerminkan kebutuhan customer sekarang dan masa depan
 - Konsultasi dengan internal dan eksternal mengenai kapasitas dan performa service
 - meyakinkan service provider comply dengan objective yg ditentukan (performa dan kapasitas)



Capacity Management (Lanjutan)

- Berkontribusi dalam diagnosis performa dan kapasitas
- investigasi dampak perubahan terhadap perencanaan kapasitas
- Proaktif melakukan perhitungan untuk meningkatkan performa



Capacity Management (Lanjutan)

- Proses Capacity Management terdiri dari:
 - aktivitas proactive
 - pre-empting performance issue
 - memproduksi tren utilisasi komponen saat ini untuk dapat memperkirakan kebutuhan di masa depan
 - memodelkan perkiraan perubahan IT service dan mengidentifikasi perubahan yang diperlukan
 - meyakinkan bahwa upgrade terencana, diimplementasikan dan mendapatkan dana
 - aktif mencari perbaikan performa layanan dimana biayanya dapat dijustifikasi



Capacity Management (Lanjutan)

- membuat dan maintain capacity plan
- optimisasi performa service dan komponen
- Aktivitas Reaktif
 - monitoring, measuring, reporting dan reviewing
 - respond terhadap event dan investigasi untuk corrective action
 - bereaksi terhadap isu performa spesifik
- semakin proaktif proses capacity management, semakin sedikit kebutuhan untuk aktivitas reaktif

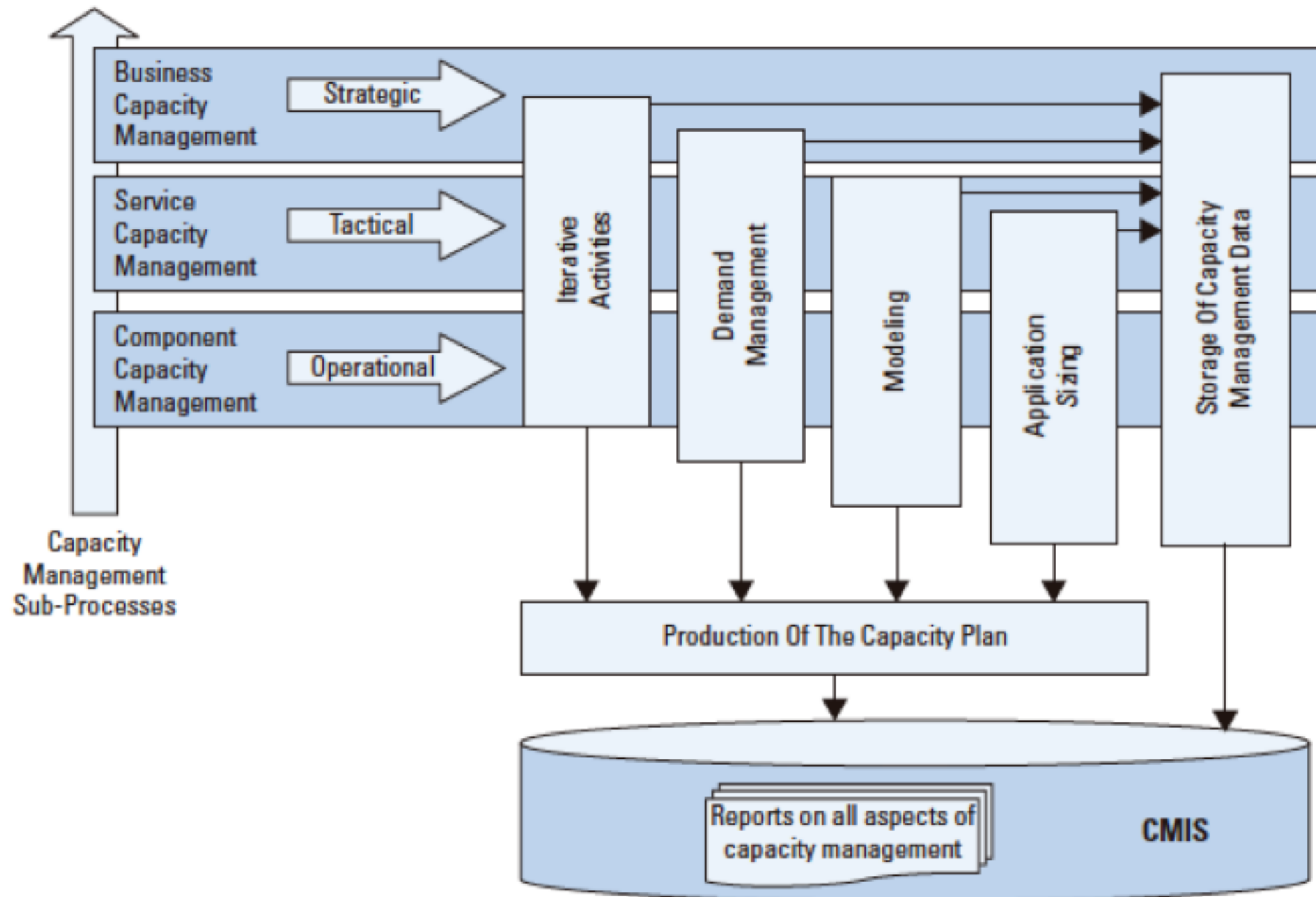


Capacity Management sub-process

- business capacity management
- service capacity management
- component capacity management



Capacity Management (lanjutan)





Input Capacity Management

- informasi bisnis
- service dan informasi IT
- komponen performa dan informasi kapasitas
- informasi terkait isu performa service
- informasi service
- informasi financial
- informasi perubahan
- informasi performa
- CMS
- informasi workload



Output Capacity Management

- Capacity management information system (CMIS)
- capacity plan
- service performance information dan report
- workload analysis dan report
- ad hoc capacity dan performance report
- thresholds, alert, dan event
- improvement action



Any
Question?

