

Manajemen Infrastruktur TI (TI245202)

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

Manajemen layanan infrastruktur teknologi informasi



Hingranata
NIKOLAY

INSPIRASI INDONESIA®

BERTEKAD DAN TEKUN

YANG DISEBUT TIDAK
MUNGKIN, HANYA
BUTUH WAKTU DAN
AKAL LEBIH BANYAK.
TINGGAL SOAL TEKAD
DAN KETEKUNANKU.

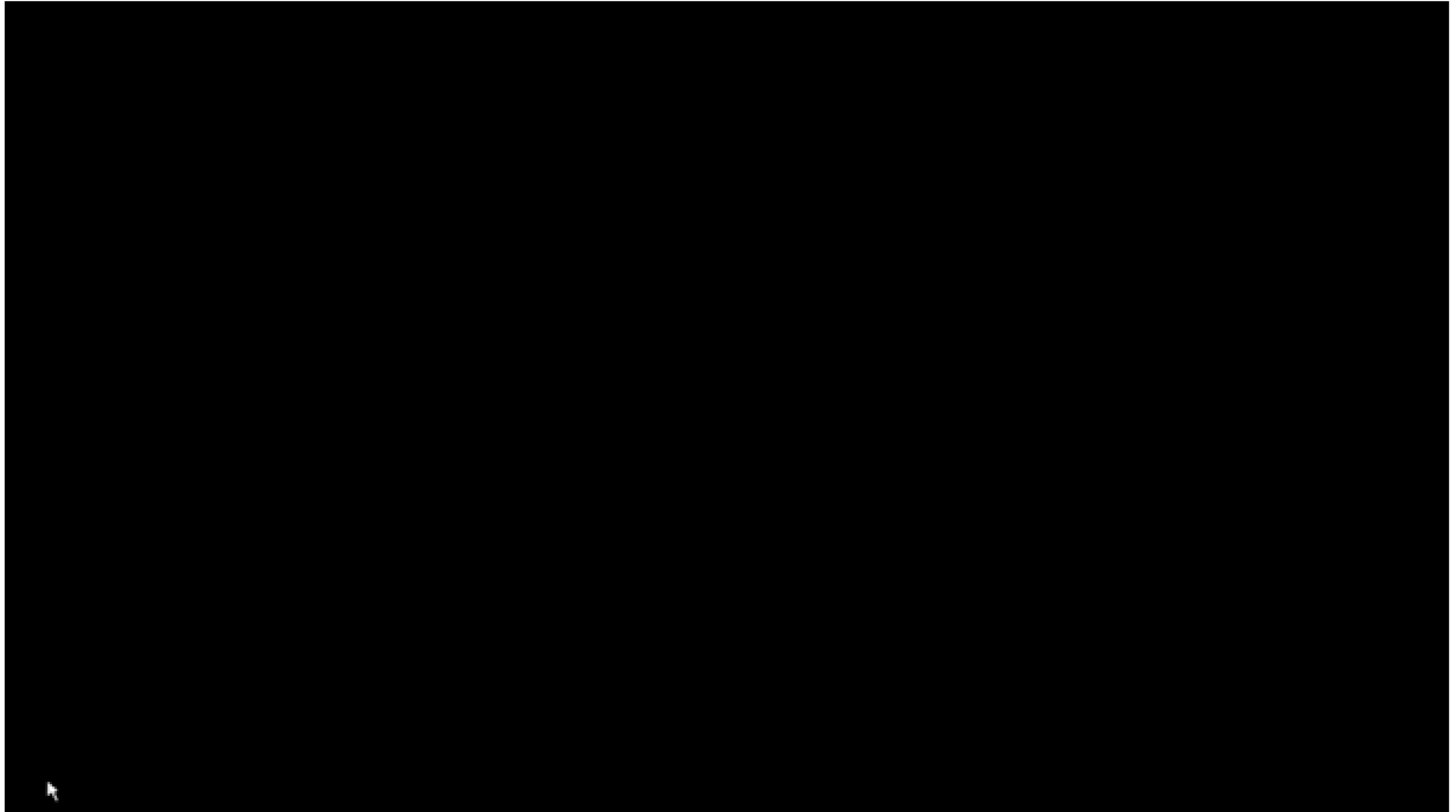
"Bukan soal saya sebegitu
pintar, tapi saya bertahan
lebih lama hadapi masalah"
(Albert Einstein)





pengertian

- ❖ Manajemen Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi atau ITSM (singkatan bhs inggris) adalah suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan
- ❖ Istilah ITSM tidak berasal dari suatu organisasi, pengarang, atau pemasok tertentu dan awal penggunaan frasa inipun tidak jelas kapan dimulainya.
- ❖ ITSM tidak memperdulikan detail penggunaan produk suatu pemasok tertentu atau detail teknis suatu sistem yang dikelola, melainkan berfokus pada upaya penyediaan kerangka kerja untuk menstrukturkan aktivitas yang terkait dengan TI dan interaksi antara personel teknis TI dengan pengguna teknologi informasi.





keuntungan itsm

- ❖ meningkatkan kualitas layanan
- ❖ biaya dapat di hitung untuk menghadirkan layanan berkualitas
- ❖ layanan memenuhi kebutuhan bisnis, customer dan pengguna
- ❖ proses terintegrasi dan tersentralisasi
- ❖ semua orang mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dalam menyediakan layanan
- ❖ belajar dari pengalaman sebelumnya
- ❖ indikator performa dapat ditunjukkan



Traditional IT	ITSM Process
Technology Focus	Process Focus
fire-fighting	preventive
reactive	proactive
users	customer
centralized, in-house	Distributed, source
isolated	integrated
adhoc	repeatable ,accountable
informal processes	formal best practice
IT internal perspective	business perspective
operational specific	service orientation



tantangan dan permasalahan

- ❖ mengawali suatu perubahan dapat memakan waktu lama dan memerlukan upaya yang berat, semakin berat karena memerlukan perubahan budaya dalam organisasi
- ❖ mengawali-nya jika terlalu berambisi dapat menyebabkan frustrasi karena hasil yang memang sulit di lihat
- ❖ tidak ada perbaikan dalam layanan TI karena kurangnya pemahaman mendasar tentang proses yang relevan harus disediakan, indikator kinerja yang sesuai dan bagaimana proses dapat dikontrol



tantangan dan permasalahan (lanjutan)

- ❖ perbaikan dalam penyediaan layanan dan pengurangan biaya yang kurang terlihat, karena tidak ada data dasar yang tersedia untuk perbandingan dan / atau sasaran yang salah diidentifikasi
- ❖ keberhasilan implementasi memerlukan keterlibatan dan komitmen personil dan sosialisasi ke semua unit/departement
- ❖ jika terdapat kekurangan investasi dalam pelatihan dan alat pendukung, layanan sulit ditingkatkan



standarisasi

Beberapa standard framework yang tersedia diantaranya adalah:

- ITIL
- COBIT
- CMMI
- eSCM-SP
- PRINCE2
- ISO/IEC 27001
- eTOM
- Six Sigma
- PMBOK



ITIL

- ITIL merupakan suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi TI
- IT Infrastructure Library merupakan merek dagang terdaftar dari Office of Government Commerce (OGC) Britania Raya.
- OGC menerbitkan versi ketiga ITIL (ITIL v3) yang intinya terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah:
 - Service Strategy
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service Operation
 - Continual Service Improvement



COBIT

- COBIT, adalah suatu panduan standar praktik manajemen teknologi informasi.
- Standar COBIT dikeluarkan oleh IT Governance Institute yang merupakan bagian dari ISACA
- Maksud utama COBIT ialah menyediakan kebijakan yang jelas dan good practice untuk IT governance, membantu manajemen senior dalam memahami dan mengelola risiko-risiko yang berhubungan dengan IT



CMMI

- CMMI kepanjangan dari Capability Maturity Model Integration
- CMMI adalah suatu pendekatan perbaikan proses yang memberikan unsur-unsur penting proses efektif bagi organisasi
- Saat ini terdapat dua bidang minat yang dicakup oleh model CMMI: development (pengembangan) dan acquisition (akuisisi).



PRINCE2

- PRINCE2 kepanjangan dari Projects IN Controlled Environments
- PRINCE2 merupakan metode manajemen proyek yg terstruktur



ISO/IEC 27001

- ISO/IEC 27001:2013 adalah standar keamanan informasi yang dipublikasikan pada tahun 2013 oleh ISO (International Organization for Standardization)



eTOM

- eTOM merupakan framework proses bisnis untuk perusahaan telco.
- eTOM mendeskripsikan kebutuhan proses bisnis telco, dan mendefinisikan elemen kunci dan bagaimana mereka seharusnya berinteraksi
- standar eTOM di atur oleh TM Forum



Six Sigma

- Six Sigma merupakan sekumpulan teknik dan alat untuk peningkatan proses
- Six Sigma ditemukan oleh teknisi Bill Smith pada tahun 1986



PMBOK

- PMBOK kepanjangan dari Project Management Body of Knowledge
- PMBOK merupakan standar dokumentasi formal yang dikenal secara global untuk mengatur proyek yang dibuat oleh PMI (Project Management Institute)



ITSM tool

ITSM Tool biasanya merupakan ITIL tool juga

ITSM tool diantaranya adalah sebagai berikut:

- ManageEngine ServiceDesk Plus
 - web based help desk dan aset management
- Kaseya VSA
 - remote monitoring, remote control, patch management, monitoring, process automation, dll
- Smart service Desk ITSM
- OneSoft Connect
 - manage apapun



ITSM tool (lanjutan)

BOSS support central

- service desk, asset management, system management, System Management dan software deployment

Spiceworks IT Desktop

- real-time monitoring, email alert, monitoring multiple device

Incident Monitor

- enterprise ITIL service desk solution

GoToASSIT

