

Manajemen Infrastruktur TI (TI245202)

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

Service Transition 1

“Tak ada usaha yang sia-sia. Semua pasti kan ada hikmah dan hasilnya”



Pendahuluan

Tujuan service Transition meliputi:

- mendukung proses perubahan pada bisnis
- mengurangi variasi pada performa dan eror pada service
- meyakinkan service memenuhi kebutuhan dari spesifikasinya



Pendahuluan (lanjutan)

Ruang Lingkup service transition adalah manajemen dan koordinasi proses, sistem dan fungsi yg diperlukan untuk membangun, testing dan pengembangan hingga di rilis ke production, dan membangun service yg sesuai dengan kebutuhan customer dan stakeholder



Change Management

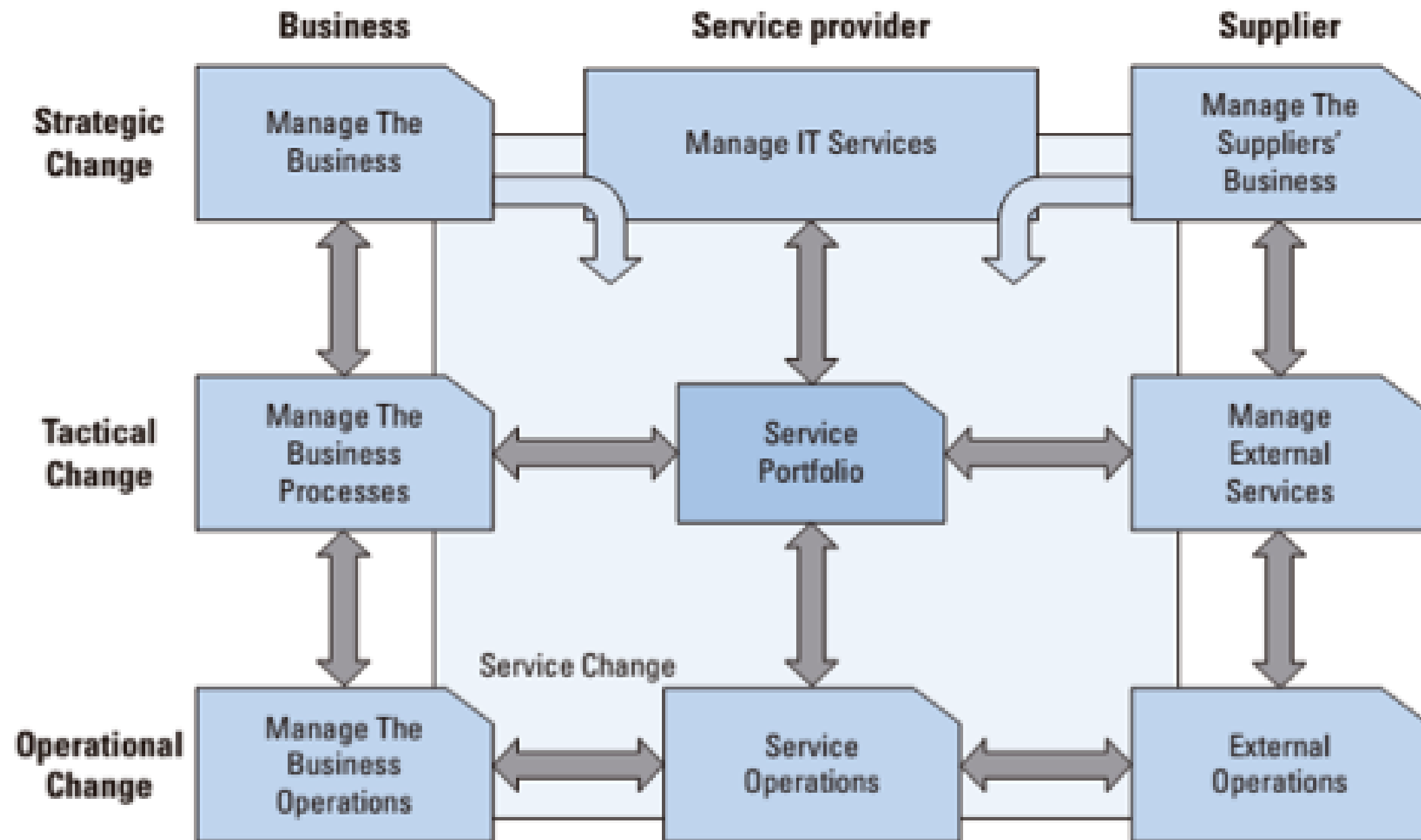
Fungsi Change Management adalah untuk:

- Respond terhadap perubahan bisnis customer
- Respond terhadap RFC (request for change) dari bisnis dan IT

Tujuan Change Management proses adalah untuk meyakinkan perubahan terekam, dinilai, terotorisasi, terencana, teruji, terimplementasi dan terdokumentasi



Ruang lingkup Change Management





Kebijakan Change management

Kebijakan untuk mendukung change management:

- membuat budaya zero tolerance terhadap perubahan yg tidak di ijin
- aligning proses change management dengan proses perubahan lainnya di organisasi
- membuat accountability dan responsibility bagi perubahan
- membuat single point untuk perubahan
- meyakinkan integrasi dengan manajemen service lain



Istilah Change Management

istilah-istilah dalam change management:

- Change — penambahan, modifikasi semua hal yg dapat berdampak pada service IT
- RFC (request for change) — proposal formal untuk membuat perubahan. RFC biasanya terdokumentasikan
- change record — record yg berisi detail perubahan. Change record dibuat untuk setiap permintaan perubahan yg diterima.



Change model

Change model merupakan langkah mendefinisikan tahapan yg harus diambil untuk menangani berbagai macam perubahan.

change model termasuk

- langkah-langkah
- urutan krononologi langkah-langkah
- tanggung jawab
- rentang waktu penyelesaian
- prosedur eskalasi



Change advisory board (CAB)

CAB merupakan badan konsultasi yg melakukan assessment perubahan dan membantu change management memprioritaskan perubahan. Anggota CAB terdiri dari:

- customer
- end user
- pengembang aplikasi
- sys admin
- expert
- perwakilan service desk
- produksi
- perwakilan service provider

ECAB merupakan badan konsultasi yg dibutuhkan ketika perubahan emergency terjadi



Aktivitas Change management

aktivitas change management adalah sebagai berikut:

- membuat dan mendokumentasikan RFC
- review RFC dan change proposal
- assess dan evaluasi perubahan
- otorisasi perubahan
- update rencana
- koordinasi implementasi perubahan
- review dan penutupan perubahan



Input change management

policy dan strategi untuk perubahan

request for change

change proposal

rencana perubahan, transisi, release, tes, evaluasi, dan remediasi

jadwal perubahan saat ini

laporan evaluasi

aset saat ini atau konfigurasi

konfigurasi baseline

hasil tes, laporan tes, dan laporan evaluasi



output change management

reject dan cancel RFC

authorise change

authorise change proposal

revisi PSO

keputusan dan aksi perubahan

dokumen dan laporan perubahan

laporan change management

revisi jadwal perubahan



Service Asset & Configuration Management

Tujuan service asset and configuration management (SACM) adalah menyediakan model logical infrastruktur IT

Fungsi dari SACM adalah mendefinisikan komponen service dan infrastruktur dan maintain dokumen konfigurasi yg akurat.

Ruang lingkup SACM adalah semua aset yg digunakan selama service lifecycle dalam ruang lingkup aset manajemen. configuration management (CI) yg membentuk service atau produk teridentifikasi.



Pengertian Service Asset

service asset merupakan semua resource atau kemampuan yg dapat berkontribusi untuk mendeliver service.

contoh dari service asset diataranya:

- funds — berupa budget yg digunakan untuk pertumbuhan atau transformasi bisnis
- aplikasi — semua aplikasi yg dikembangkan sendiri ataupun dari vendor
- infrastruktur — sistes hardware atau komponen dengan identifier unik
- informasi — semua platform dan format file yg digunakan oleh organisasi



Configuration Item

configuration item (CI) merupakan sebuah service yg perlu diatur untuk mendeliver service. Tipe-tipe CI: service lifecycle CI, service CI, organisational CI, internal CI, external CI, Interface CI.

configuration record disimpan di CMDB dan diatur oleh CMS

CMDB — merupakan alat dan database yg digunakan untuk mengatur data dan informasi tentang configuration item

CMS (configuration management system) — adalah sekumpulan alat, file, dan database yg digunakan untuk mengatur data, informasi, dan pengetahuan yg digunakan oleh service provider untuk menjalankan servicenya dan mendukung bisnis.



Service Knowledge Management System

SKMS (service knowledge management system) — merupakan sekumpulan alat, file, database, yg dikirimkan dan didukung oleh service provider untuk mengatur data, informasi, dan pengetahuan yg digunakan oleh bisnis untuk mewujudkan target.

configuration baseline — merupakan konfigurasi service yg telah secara formal di review, dan disetujui

snapshot — merupakan status terupdate sebuah CI atau lingkungan.



Aktivitas SACM

Management and Planning

- pada aktivitas ini diputuskan level konfigurasi manajemen yg dibutuhkan dan bagaimana level tersebut dapat dicapai.

Identifikasi Konfigurasi

- Identifikasi Konfigurasi berfokus pada penentuan dan pengaturan penamaan dan penomeran versi aset dan CI, hubungan timbal balik dan atribut terkait

kontrol Konfigurasi

- kontrol konfigurasi meyakinkan bahwa CI dikelola dengan benar (tidak ada perubahan CI yg dilakukan tanpa prosedur yg disetujui).



Aktivitas SACM (lanjutan)

status accounting dan reporting

- lifecycle komponen diklasifikasikan kedalam tahapan yg berbeda-beda dan harus di dokumentasikan dengan benar.

verifikasi dan audit

- SACM melakukan verifikasi dan audit untuk meyakinkan hal-hal sebagai berikut:
 - tidak ada perbedaan diantara dokumen baseline dan lingkungan bisnis yg menjadi acuan
 - fungsi dan karakteristik operasional CI dapat di verifikasi dan pengecekan infrastruktur fisik cocok dengan yg terdapat pada CMDB
 - rilis dokumen konfigurasi muncul sebelum rilisnya tersedia



INPUT SACM

desain, rencana, dan konfigurasi dari service desain packages request for change dan urutan pekerjaan dari change management.

informasi konfigurasi aktual dikumpulkan oleh alat dan audit

informasi pada aset tetap organisasi terdaftar



OUTPUT SACM

catatan konfigurasi yg terbaru

update informasi aset yg digunakan untuk memperbaharui daftar aset tetap

informasi tentang atribut dan hubungan antar CI

snapshot konfigurasi dan baseline

laporan status dan informasi konsolidasi konfigurasi

laporan audit

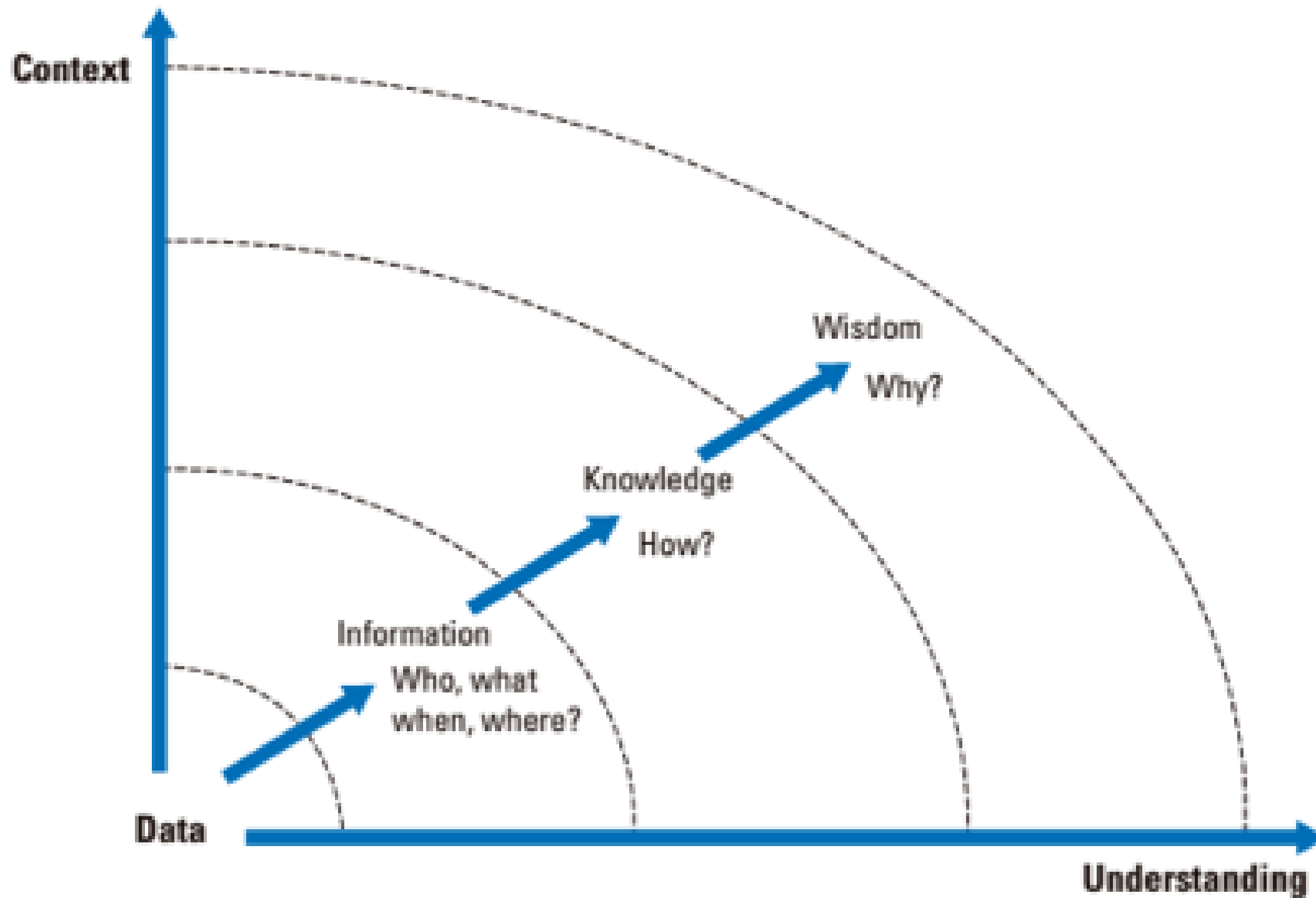


Knowledge Management

Tujuan dari knowledge management adalah untuk meningkatkan proses pengambilan keputusan manajemen dengan menjamin bahwa informasi yg handal dan aman tersedia selama service lifecycle

fungsi dari knowledge management adalah:

- mendukung service provider dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan
- meyakinkan personil service provider memiliki informasi yg memadai





aktivitas knowledge management

strategi knowledge management

- organisises membutuhkan strategi knowledge management. stretegi tersebut meliputi elemen dibawah ini:
 - kebijakan, prosedur, dan metode untuk knowledge management
 - governance model, perubahan organisasi dimasa yg akan datang.

transfer knowledge

- terdapat sejumlah teknik dalam transfer knowledge:
 - learning style
 - knowledge visualisation
 - driving behaviour
 - seminar, iklan
 - selebaran, koran



Information Management

data dan information management terdiri dari aktivitas berikut:

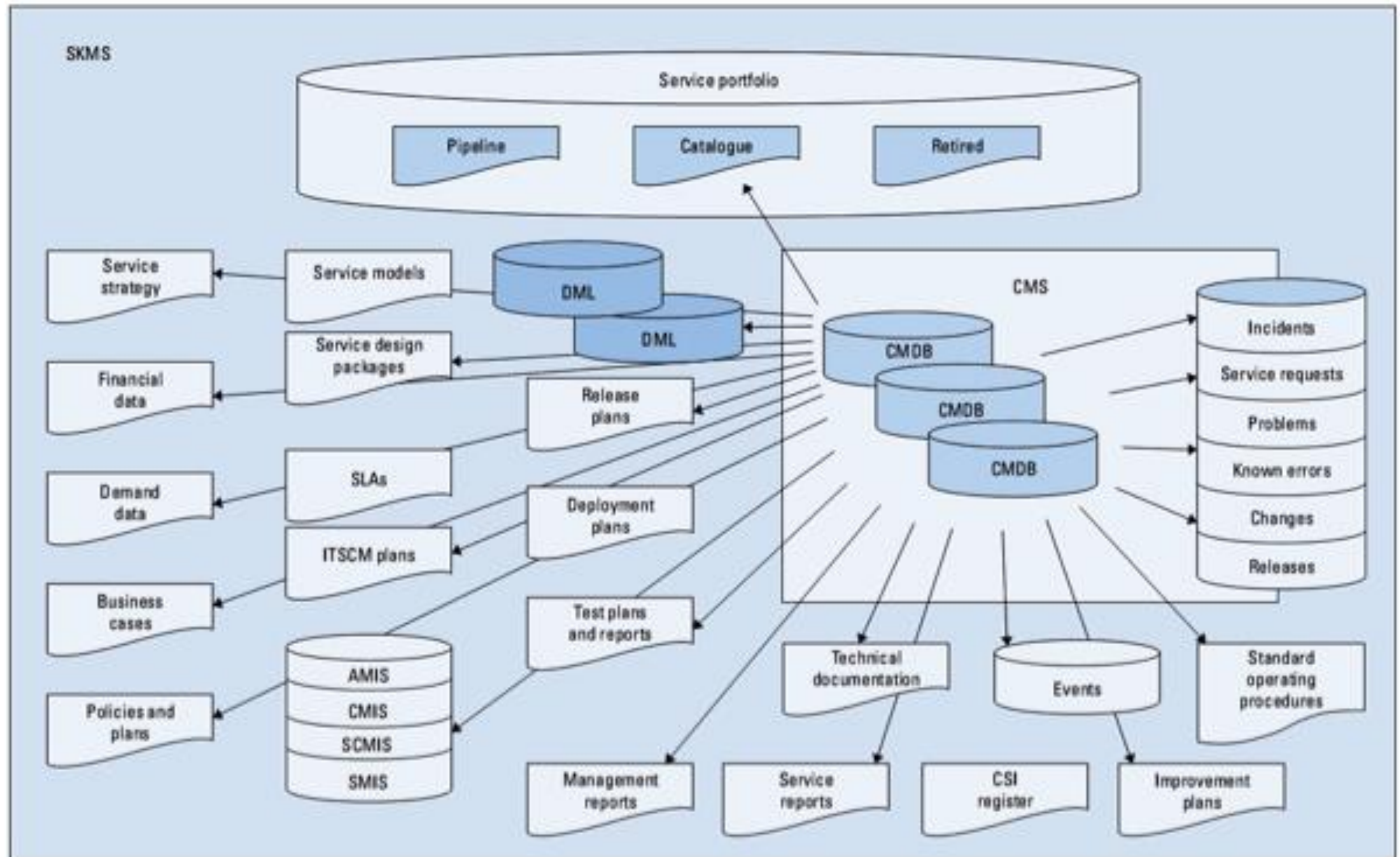
- membangun kebutuhan data dan informasi
- mendefinisikan arsitektur informasi
- membuat prosedur manajemen data dan informasi
- evaluasi dan improvement



SKMS

penggunaan SKMS

- SKMS merupakan singkatan dari service knowledge management system. SKMS terdiri dari sejumlah besar tool dan repository, yg membuat nilai tambah





Input & output knowledge management

Input Knowledge management

- semua data, informasi, dan knowledge yg digunakan oleh service provider yg sesuai dengan data bison's

Output Knowledge management

- knowledge yg diatur dalam skms yg diperlukan untuk pengambilan keputusan untuk mengatur IT services
- pendeteksi eror selama service transition akan tersedia kepada personal yg terlibat dengan fungsi service operation



Service Release & Deployment Planning

Release dan deployment management bertujuan untuk membangun, testing, dan deliver kemampuan untuk menyediakan service yg dispesifikasikan pada service design dan akan memenuhi kebutuhan stakeholder dan mengirimkan tujuan yg di inginkan.

Tujuan dari release and deployment management adalah membuat rilis hingga production, dan membuat service yg efektif untuk mengirimkan value ke customer dan dapat di sera terimakan kepada service operasi.



Service Release & Deployment Planning

Fungsi dari release and deployment management adalah:

- memungkinkan rilis dan pengembangan sesuai pada tempatnya
- memungkinkan paket rilis sukses dibuat
- memungkinkan transfer pengetahuan ke customer dilakukan
- memungkinkan terjadinya gangguan minimal pada service



Istilah-Istilah

rilis adalah sekumpulan CI (baik baru maupun perubahan) yg teruji dan akan di implementasikan kedalam production

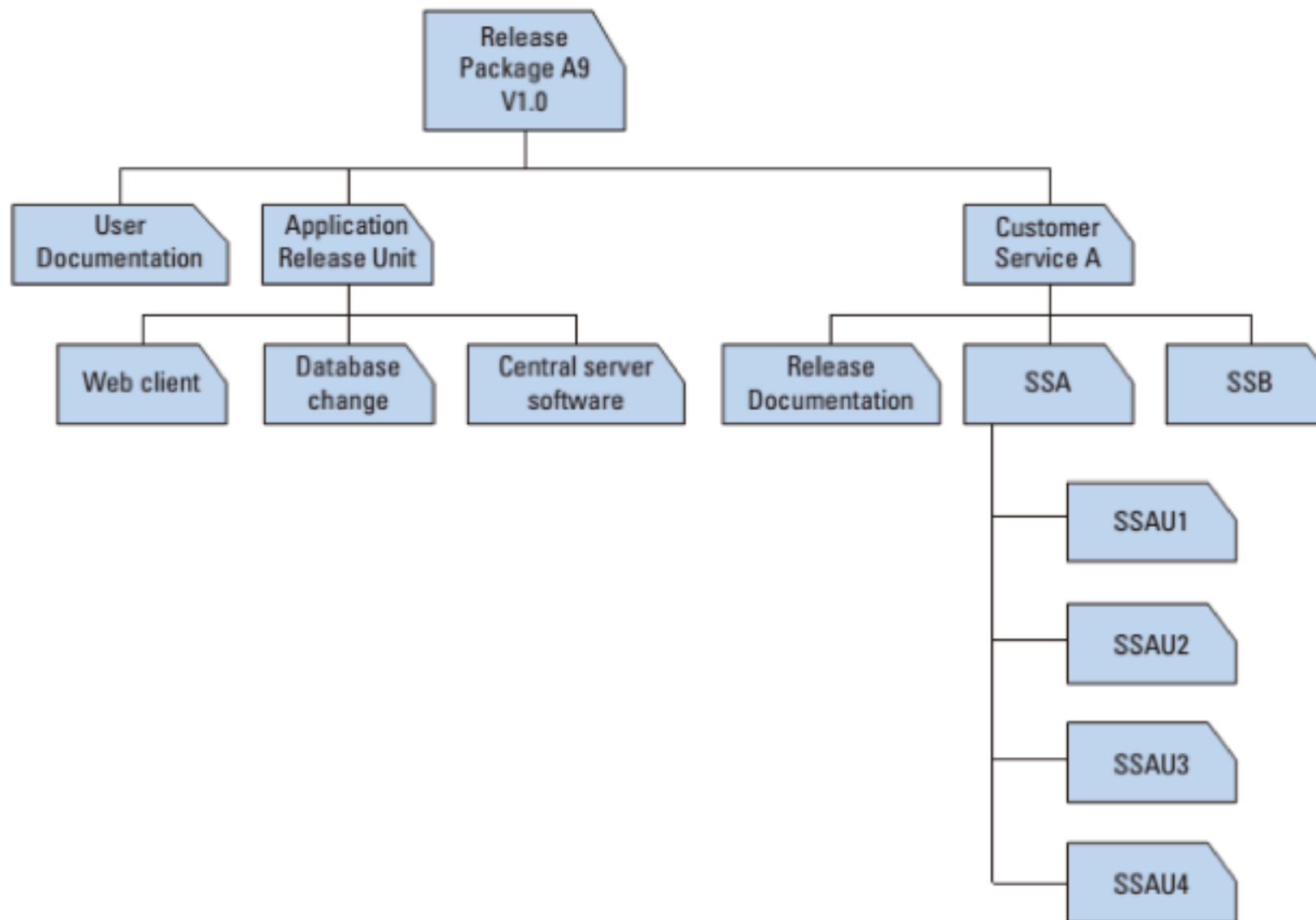
unit rilis adalah bagian service atau infrastruktur yg termasuk dalam rilis menurut kebijakan rilis dan panduan perusahaan

rilis dapat diklasifikasikan kedalam kategori rilis berikut ini:

- major rilis — merupakan pengembangan hardware dan software baru (V1.0, V2.0, dll)
- minor rilis — biasanya berisi perbaikan kecil (V1.1, V1.2)
- emergency rilis — biasanya di implementasikan sebagai solusi sementara pada saat terjadi eror (V1.1.1, V1.1.2)



Release





aktivitas release and deployment management

terdapat empat tahapan pada release and deployment management:

- release and deployment planning — rilis rencana untuk membuat dan membangun dibuat
- release build and test — release package dibuat, di tes, dan di cek kedalam DML
- deployment — release package pada DML dibangun ke live environment
- review and close — target kinerja dan pencapaian di review



Input

- authorised change
- service design package
- IT service continuity plan dan bisnis yg terkait
- service management dan standar serta rencana operasional
- teknologi dan standar procurement serta katalog
- service aset yg dimiliki, komponen dan dokumentasinya
- build model and plan
- release policy dan release design dari service design
- release dan model pengembangan termasuk template rencana



Output

- service baru, perubahan atau berhenti
- rilis dan deployment plan
- update ke change management untuk aktifitas rilis dan deployment
- notifikasi service
- notifikasi ke service catalogue management untuk update service catalogue dengan informasi yg relevan
- SLA, landasan OLA dan kontrak
- laporan perubahan atau service baru
- Continuity plan yg sudah teruji
- laporan service transition

