

Manajemen Infrastruktur TI (TI245202)

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

Service Strategy 2

SIAPA LAGI?

KALAU BUKAN KAMU YANG
SEMANGATI DIRI SENDIRI,
SIAPA LAGI? KALAU BUKAN
KAMU YANG BERJUANG
UNTUK HIDUPMU
SIAPA LAGI?

Setiap bantuan
adalah bonus. Tapi
kamu adalah yang wajib
berjuang untuk dirimu!





Service Portfolio Management

- Service Portofolio adalah sekumpulan service yang di atur oleh service provider
- service portofolio digunakan untuk mengatur keseluruhan lifecycle dari semua service
- Terdapat tiga kategori service portofolio
 - service pipeline
 - service catalogue
 - retired service



Service Portfolio Management (lanjutan)

- service portfolio management bertanggung jawab untuk mengatur service portfolio
- service portfolio juga merupakan proses yg bertanggung jawab untuk mendefinisikan service mana saja yg akan dimasukkan ke service portfolio dan bagaimana service tersebut terlacak dan perkembangannya pada lifecycle



Service Portfolio Management (lanjutan)

- Fungsi dari service portfolio management adalah untuk meyakinkan service provider telah memiliki komposisi service yang tepat untuk menyeimbangkan investasi pada IT yang memenuhi kebutuhan bisnis
- Tujuan dari service portfolio management adalah:
 - menyediakan proses dan mekanisme yang memungkinkan organisasi untuk dapat melakukan investigasi dan memutuskan service mana saja yang harus disediakan
 - menjaga portfolio service yang sudah ada
 - menyediakan mekanisme kepada organisasi untuk mengevaluasi apakah service tersebut memungkinkan organisasi mencapai strateginya

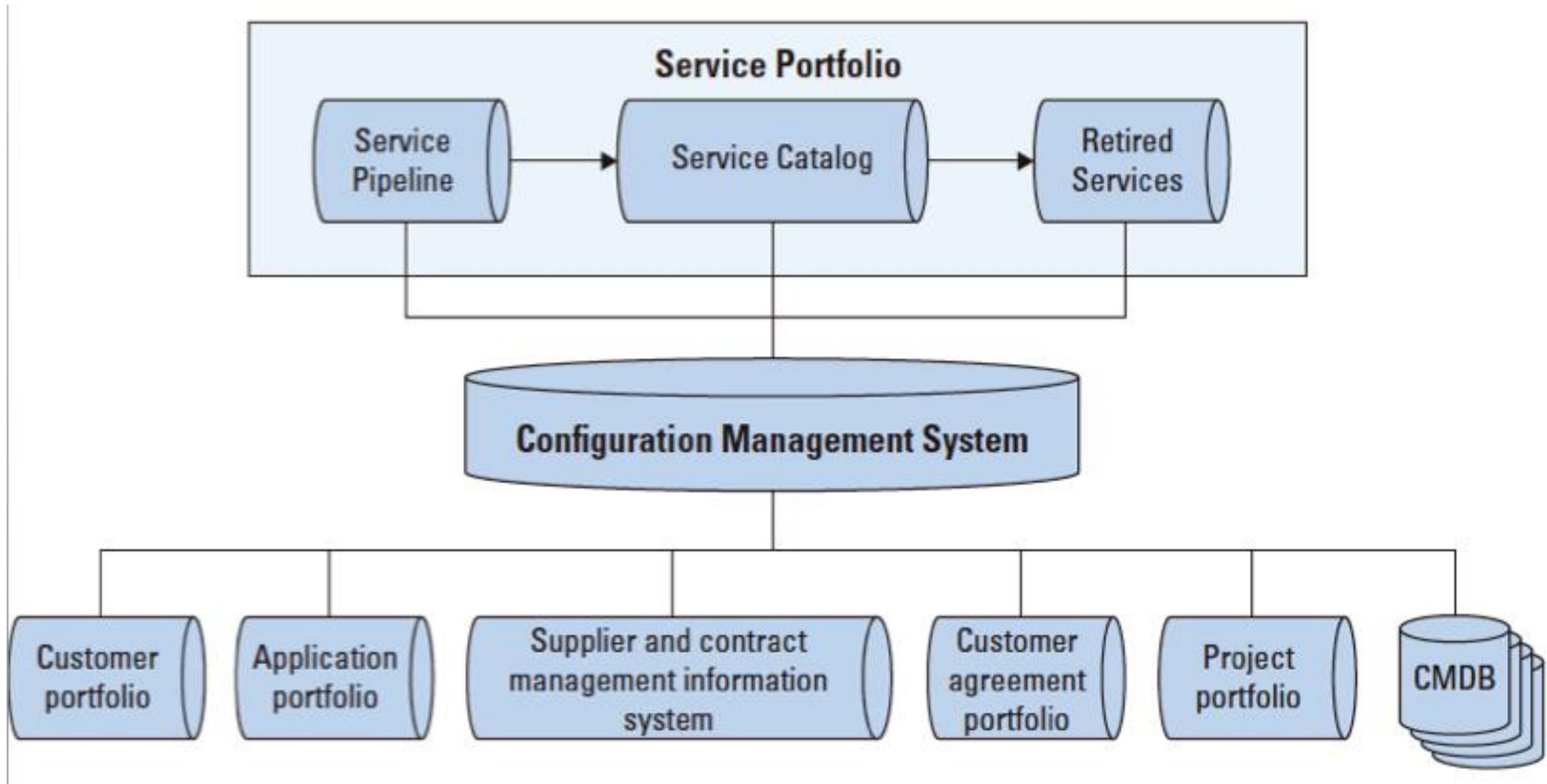


Service Portfolio Management (lanjutan)

- mengontrol service apa saja yang akan ditawarkan pada kondisi apa dan investasi sebesar apa
- melacak investasi untuk service melalui lifecycle
- analisis service mana yang tidak dapat berjalan dan kapan seharusnya harus diberhentikan



service portfolio relationship





service portfolio relationship (Lanjutan)

- **Service pipeline** merupakan service yang berada pada tahapan development
- **Service catalog** merupakan service yang saat ini sedang digunakan atau beroperasi dan detil tentang service tersebut.
- **Retired service** merupakan service yang sudah obsolete atau tidak lagi dipakai. Retired service perlu dicatat agar suatu saat diperlukan lagi oleh bisnis dapat digunakan kembali.



Service portfolio activity

service portfolio management terdiri dari 4 tahapan aktivitas, seperti gambar dibawah ini

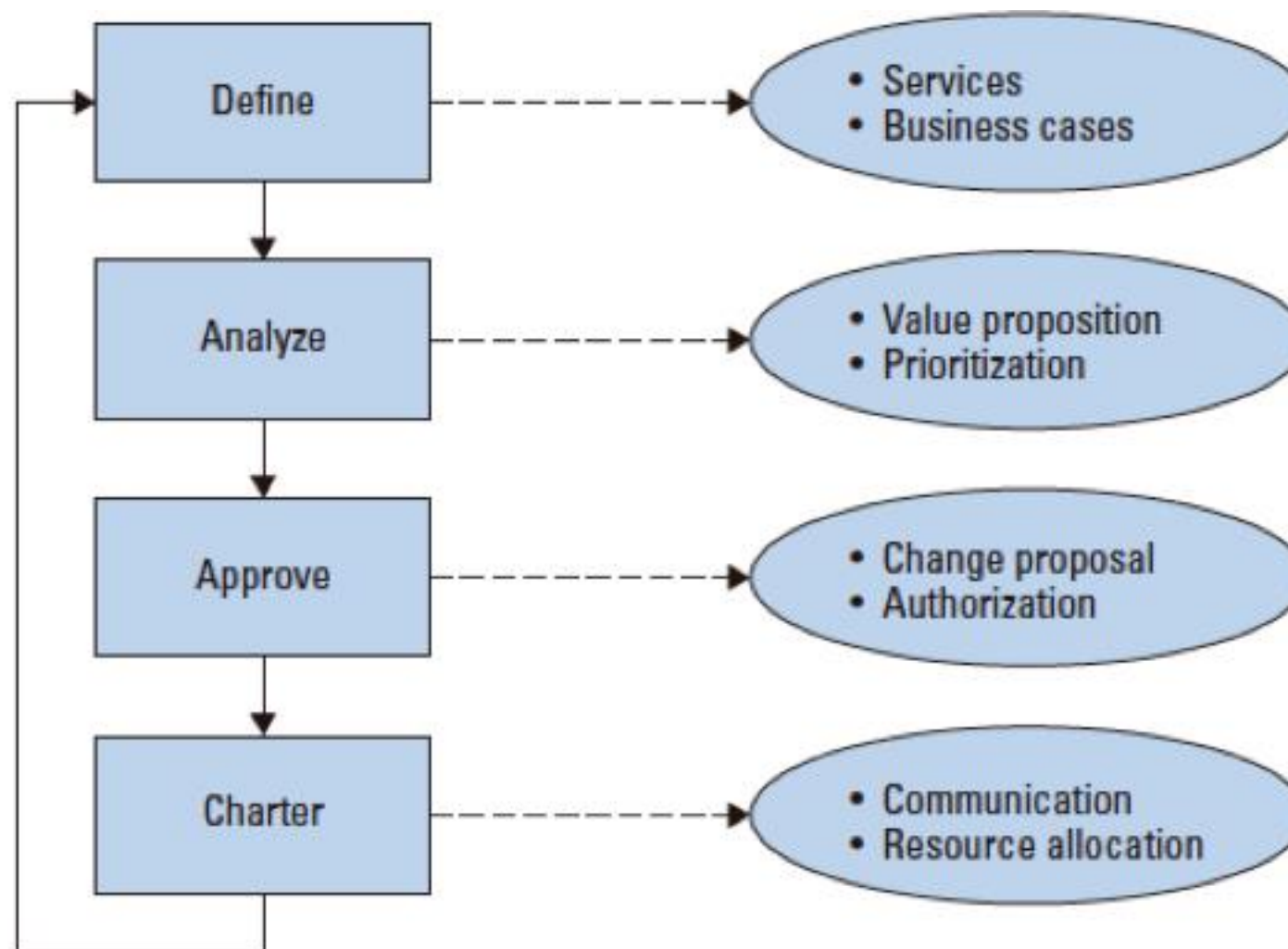


Figure 5.5 Sample service portfolio management workflow



Service portfolio activity (lanjutan)

- Define
 - aktivitas mendefinisikan keinginan bisnis, kesempatan, utility dan warranty yang diperlukan serta service itu sendiri
 - terdapat sembilan sub aktivitas:
 - strategi
 - permintaan dari bisnis
 - kemungkinan service improvement dan perencanaan
 - service suggestion
 - existing service



Service portfolio activity (lanjutan)

- service, customer, dan business outcomes
- service model
- dampak pada service portfolio
- dampak pada service model



Service portfolio activity (lanjutan)

- Analyse
 - analisis dilakukan dengan menghubungkan service ke service strategy.
 - Terdapat empat aktivitas pada tahapan ini:
 - service portfolio review
 - analisis investasi, nilai dan prioritas
 - articulate value proposisi
 - apakah service nya feasible? Keputusannnya dikategorikan menjadi enam point: (retain/build, replace, rationalise, refactor, renew, retire)



Service portfolio activity (lanjutan)

- Approve
 - jika service tersebut feasible, selanjutnya adalah meminta persetujuan melalui change management.
 - proposal perubahan memungkinkan change management untuk mengkoordinasikan aktivitas dan semua resource yang diperlukan.
- Charter
 - Meyakinkan seluruh stakeholder mempunyai pemahaman tentang biaya, timelines, deliverable, dan siapa yg terlibat
 - perubahannya akan dimanage menggunakan pendekatan project management

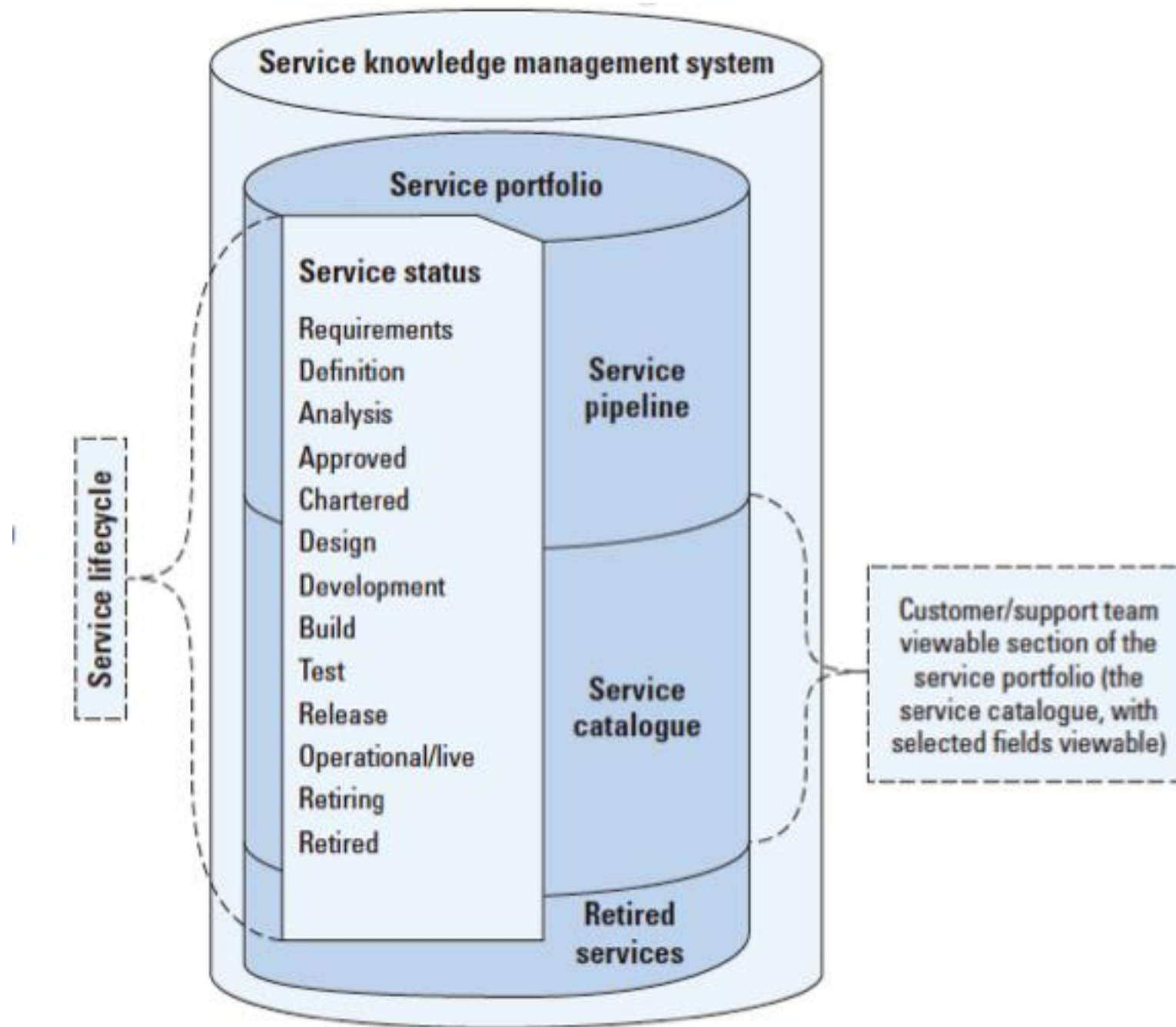


Service portfolio activity (lanjutan)

- Terdapat enam aktivitas pada service charter
 - komunikasi dengan stakeholder
 - proses service design dan transition
 - mengecek progress dan update service portfolio
 - apakah servicenya sukses?
 - retiring services
 - refresh portfolio



Service Portfolio





Financial Management

- Financial management merupakan proses yang bertanggung jawab untuk manage budgeting, accounting, dan charging
- Fungsi dari financial management adalah untuk mengamankan tingkat pendanaan yg sesuai untuk desain, develop, dan men deliver service yg memenuhi strategi bisnis
- Tujuan dari financial management adalah:
 - identifikasi, mengatur, dan mengkomunikasikan biaya untuk menyediakan services
 - evaluasi dampak finansial perubahan strategi pada service provider
 - mengamankan pembiayaan untuk mengatur provision service



Financial Management (Lanjutan)

- memfasilitasi pelayanan service dan customer aset yg baik
- memahami hubungan antara pengeluaran dan pemasukan
- manage dan reporting pengeluaran pada service provisioning
- menjalankan financial policies dan pelatihan pada provision service
- accounting untuk pengeluaran uang pada saat pembuatan, pengiriman dan support service
- memprediksi kebutuhan financial untuk organisasi
- mendefinisikan framework untuk recovery biaya service provision

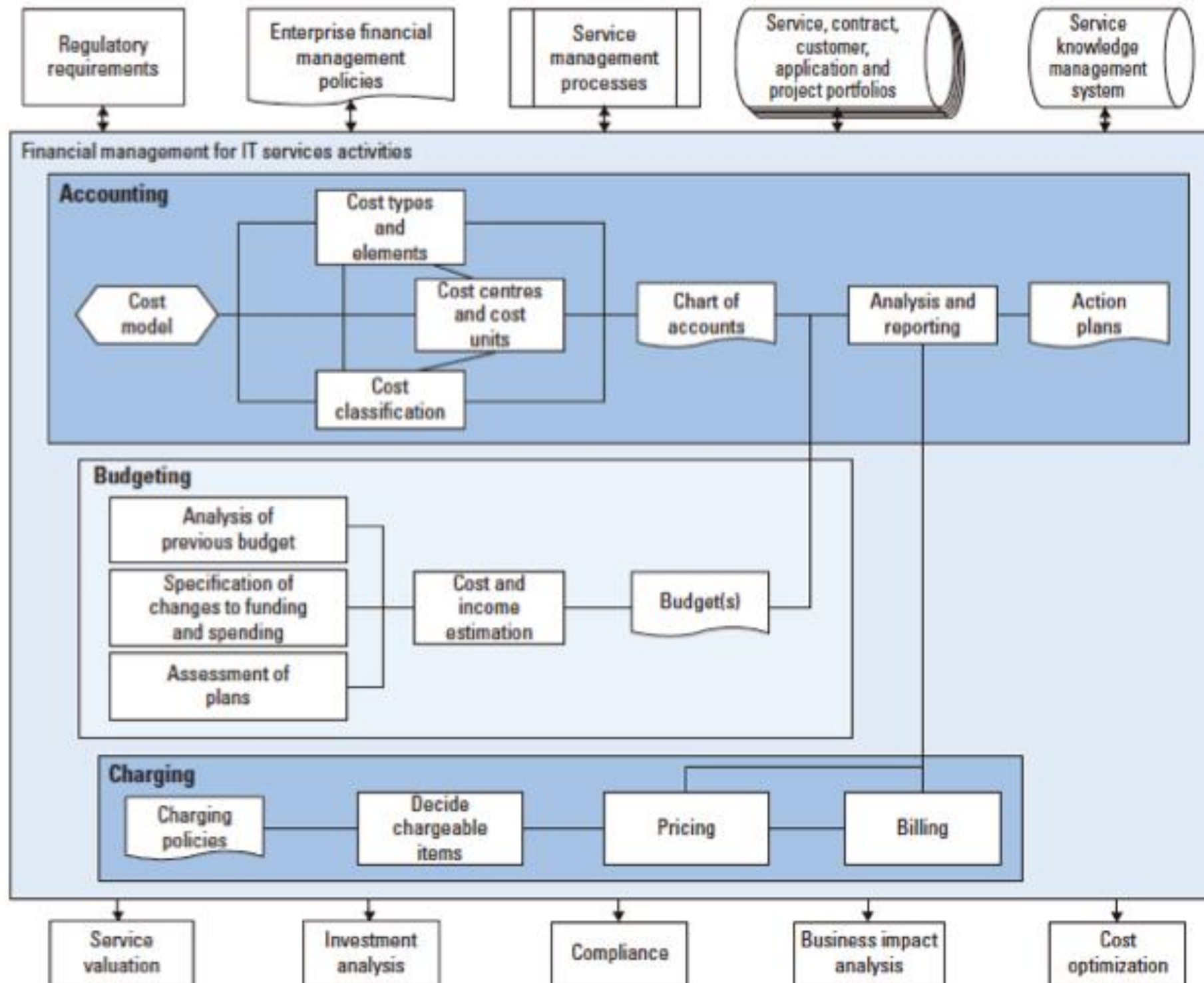


Financial Management (Lanjutan)

- Financial Management terdiri dari tiga proses utama:
 - budgeting
 - proses memprediksi dan mengontrol pemasukan dan pengeluaran uang dalam organisasi
 - accounting
 - pencatatan seluruh uang yg dikeluarkan
 - charging
 - membuat tagihan untuk customer terhadap service yg disediakan kepada mereka



Financial Management (Lanjutan)





Demand Management

- Demand Management merupakan proses yg mencari pemahaman, antisipasi, dan mempengaruhi permintaan customer terhadap service dan provision kapasitas untuk memenuhi permintaan
- **fungsi dari demand management** adalah untuk memahami, antisipasi, dan mempengaruhi permintaan customer terhadap layanan dan bekerja dengan capacity management untuk meyakinkan service provider mempunyai kapasitas untuk memenuhi permintaan tersebut.



Demand Management (Lanjutan)

- Tujuan demand management adalah:
 - identifikasi dan analisis pola aktivitas bisnis
 - mendefinisikan dan analisis profil user
 - memastikan bahwa service di rancang untuk memenuhi pola aktivitas bisnis
 - bekerja dengan capacity management untuk meyakinkan kekurangan resource tersedia pada waktu dan tempat yg tepat
 - antisipasi, pencegahan, atau pengaturan jika permintaan akan service melebihi kapasitas yg di deliver
 - menyeimbangkan utilisasi resource untuk memenuhi tingkat fluktuasi permintaan untuk service tersebut



Demand Management (Lanjutan)

- Ruang lingkup demand management adalah mengidentifikasi dan analisis pola aktivitas bisnis yg menginisiasi demand untuk service, dan untuk mengidentifikasi dan analisis berbagai tipe user yang mempengaruhi demand untuk service

aktivitas pada demand management:

- identifikasi dan analisis pola aktivitas bisnis yang berkaitan dengan services
- identifikasi user profile dan analisis pola pemakaian servicenya
- identifikasi dan implementasi pengukuran yang mempengaruhi demand bersama-sama dengan capacity management



Demand Management (Lanjutan)

- Dilihat dari sudut pandang strategis, demand management adalah tentang mencocokkan antara supply dan demand
- Ilustrasi demand dan capacity management

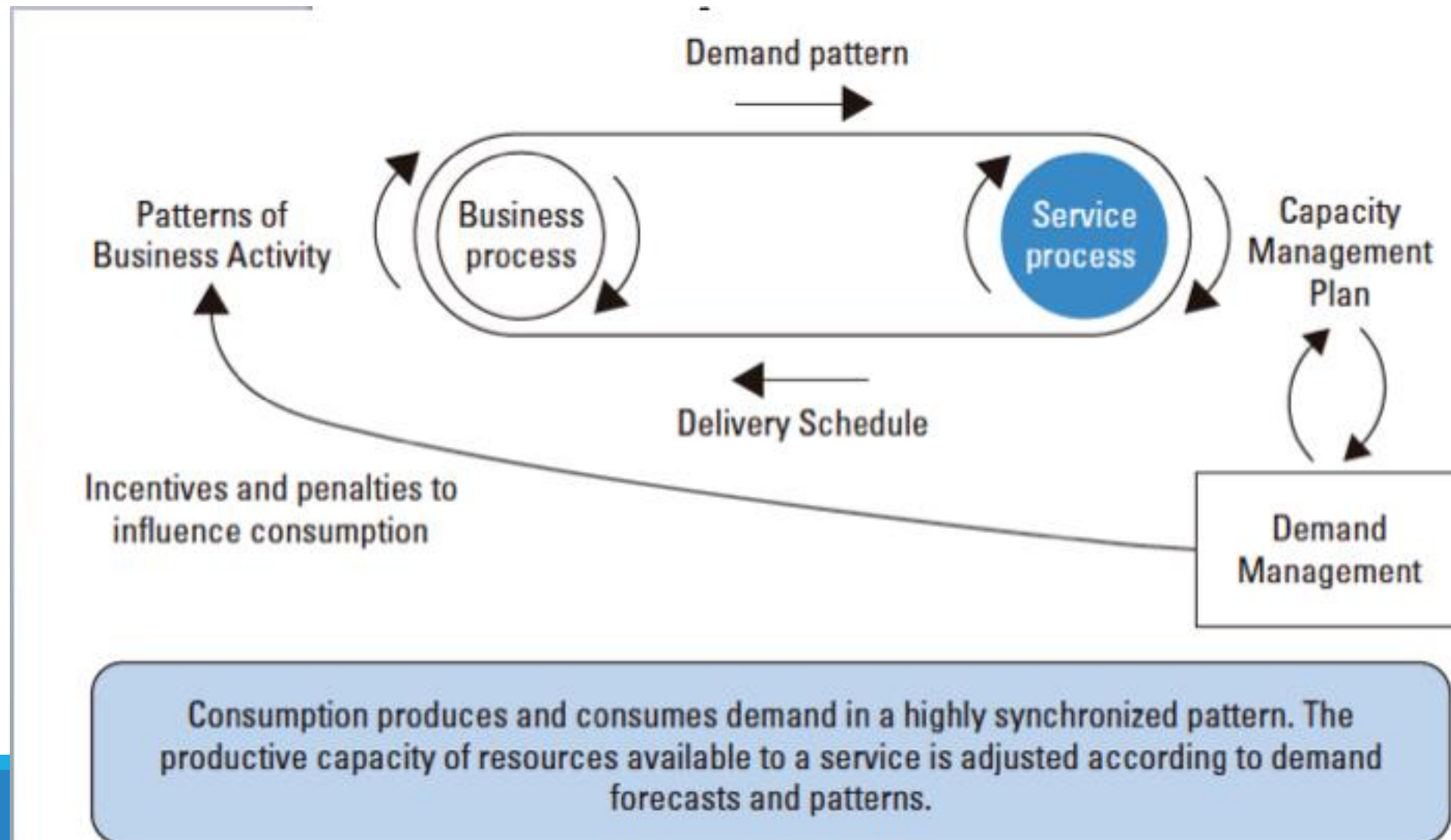




Table 5.5 Comparison of demand management and capacity management

	Demand management	Capacity management
Purpose	Identify, analyse and influence customer demand for services and the capacity to meet this demand	Ensure that current and future capacity requirements of services are provided cost-effectively, and that services are performing at the agreed level
Focus	Anticipating the demand for services based on user profiles and patterns of business activity, and identifying the means to influence that demand to achieve an optimal balance between investment and business outcome achievement	Understanding the current and future requirements for resources and capabilities and ensuring that these are designed, tested and managed to meet the demand on services
Major activities	Identifying patterns of business activity, user profiles, and the resulting demand on services. Anticipating increases or decreases in demand, and identifying strategies for dealing with these. Influencing demand through incentives, penalties or differential charging	Producing a capacity plan to ensure the investment in the appropriate levels of capacity. Ensuring optimal use and performance of resources. Evaluating the impact of new or changed resources and capabilities on existing performance levels



Any
Question?

