



Manajemen Infrastruktur TI (TI245202)

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

Service Operation 2



“Tidak ada seorang pun yg bisa mengubah masa lalunya, namun semua orang bisa merencanakan masa depannya”



Request Fulfilment

request fulfilment merupakan proses menangani permintaan service

Tujuan dari service fulfilment adalah:

- memberikan user saluran untuk meminta dan menerima service
- menyediakan informasi kepada customer tentang availability service dan prosedur untuk mendapatkan service tersebut
- menyediakan komponen untuk standar service (contoh: lisensi software)
- membantu memberikan informasi, menangani keluhan atau komentar



Aktivitas Request Fulfilment

Request fulfilment terdiri dari aktivitas berikut ini:

- menu selection — user dapat mengirimkan permintaan service
- financial approval — hampir semua permintaan service memiliki implikasi financial yg harus ditentukan (biaya tetap atau berubah-ubah)
- fulfilment — aktivitas pemenuhan permintaan layanan bergantung pada sifat layanannya (mudah atau kompleks)
- closure — jika permintaan layanan sudah selesai maka service desk akan menutup tiketnya



Input Service Fulfilment

masukan dari service fulfilment dapat berupa:

- permintaan pekerjaan
- form otorisasi
- permintaan service
- RFC
- RFI (request for information)



Output Service Fulfilment

keluaran dari service fulfilment berupa

- laporan status pemenuhan permintaan
- insiden
- RFC
- update CI
- cancel permintaan service
- update laporan permintaan



Faktor Kesuksesan

Faktor kesuksesan service fulfilment adalah:

- service dipenuhi dengan cepat dan efisien sesuai dengan SLA yg telah ditetapkan
- hanya permintaan yg terotorisasi yg dapat dipenuhi
- kepuasan user harus dijaga



Problem Management

- problem management bertanggung jawab untuk analisis dan pemecahan masalah yg disebabkan oleh insiden
- Tujuan utama problem management adalah mencegah problem dan insiden, mengurangi insiden yg berulang, dan meminimalkan dampak dari insiden yg tidak dapat dicegah
- ITIL mendefinisikan problem sebagai penyebab satu atau lebih insiden
- problem management terdiri dari dua proses:
 - reactive problem management
 - proactive problem management



Reactive Problem Management

reactive problem management terdiri dari:

- deteksi
- logging
- kategorisasi
- prioritisasi
- investigasi dan diagnosis
- penentuan solusi
- identifikasi eror
- mencari pemecahan
- closing
- review masalah utama

reactive problem management biasanya dilakukan oleh service operation



Proactive Problem Management

- Proactive problem management terdiri dari:
 - meningkatkan seluruh availability IT service
 - meningkatkan kepuasan pelanggan dengan IT service
 - melakukan review berkala tentang laporan insiden untuk mencari pola dan tren
- Proactive problem management di inisiasi oleh service operation namun biasanya di atur oleh continual service improvement



Ruang Lingkup Problem Management

- Problem management terdiri dari semua kegiatan yg diperlukan untuk mendiagnosa penyebab dari insiden dan untuk menemukan solusi dari permasalahan
- Problem management juga memastikan bahwa solusi yg diterapkan melalui prosedur kontrol yg benar.



Aktivitas Problem Management

identifikasi problem dilakukan menggunakan metode sebagai berikut:

- service desk identifikasi penyebab satu atau lebih insiden
- analisis insiden oleh technical support mengungkapkan bahwa terdapat masalah
- terdapat tracing otomatis terhadap eror pada infrastruktur dan aplikasi
- supplier melaporkan adanya masalah yg harus diselesaikan
- analisis insiden merupakan bagian dari korektif problem management



Input Problem Management

Beberapa input yg dibutuhkan oleh proses problem management adalah:

- laporan insiden
- laporan insiden dan histori
- informasi tentang CI dan statusnya
- komunikasi dan masukan tentang insiden dan simptonnya
- komunikasi dan masukan tentang RFC
- operasional dan target level service
- masukan customer
- laporan risk management



Output Problem Management

Beberapa output yg dihasilkan pada proses problem management adalah:

- problem yg sudah selesai dan aksi yg dilakukan untuk menyelesaikan masalahnya
- update laporan problem management
- RFC
- solusi bagi insiden
- update laporan error
- laporan problem management



Faktor Sukses Problem Management

kriteria faktor kesuksesan bagi problem management sebagai berikut:

- meminimalkan dampak bagi bisnis terhadap insiden yg tidak dapat diantisipasi
- menjaga kualitas IT service melalui pengurangan insiden yg berulang
- menyediakan kualitas menyeluruh dan profesionalisme dalam aktivitas penanganan problem



Access Management

- Access management memberikan otorisasi kepada user hak akses ke service, namun menolak akses user yg tidak berhak
- Ruang lingkup access management adalah meyakinkan user memiliki akses ke service, namun tidak menjamin aksesnya selalu tersedia



Istilah-Istilah

- akses — level dan ruang lingkup fungsionalitas service atau data yg di ijinan digunakan user
- identity — informasi tentang orang yg didefinisikan sebagai individu oleh organisasi
- right (privileges) — pengaturan aktual untuk user
- service atau service groups — user memiliki akses ke multiple service
- directory service — tipe spesifik tool yg biasa digunakan untuk pengaturan access dan right



Aktivitas Access Management

Access Management terdiri dari aktivitas berikut ini:

- verification — access management harus melakukan verifikasi setiap permintaan akses ke service IT
- granting right — access management tidak memutuskan siapa yg berhak mendapatkan akses ke IT service, namun hanya mengeksekusi policy yg di definisikan di service strategy dan service design
- monitoring identity status
- registering and monitoring access
- revoking or limiting right



Input Access Management

- information security policy
- operasional, kebutuhan service level dan target aktivitas manajemen
- permintaan otorisasi untuk mengijinkan atau menghapus hak akses



Output Access Management

- Laporan access management
- Mengkomunikasikan terkait akses yg tidak sesuai atau pelanggaran service
- Akses ke IT service sesuai dengan kebijakan security policy

