



# Manajemen Infrastruktur TI (TI245202)

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

---

# Continual Service Improvement 2



## Tahapan csi

---

terdapat 6 tahapan pada CSI:

- menentukan visi
- melihat kondisi saat ini
- menentukan target yg dapat diukur
- merencanakan detail rencana service yg akan ditingkatkan
- pengecekan tujuan apakah sudah sesuai atau belum
- memastikan perubahan telah dilakukan dengan baik

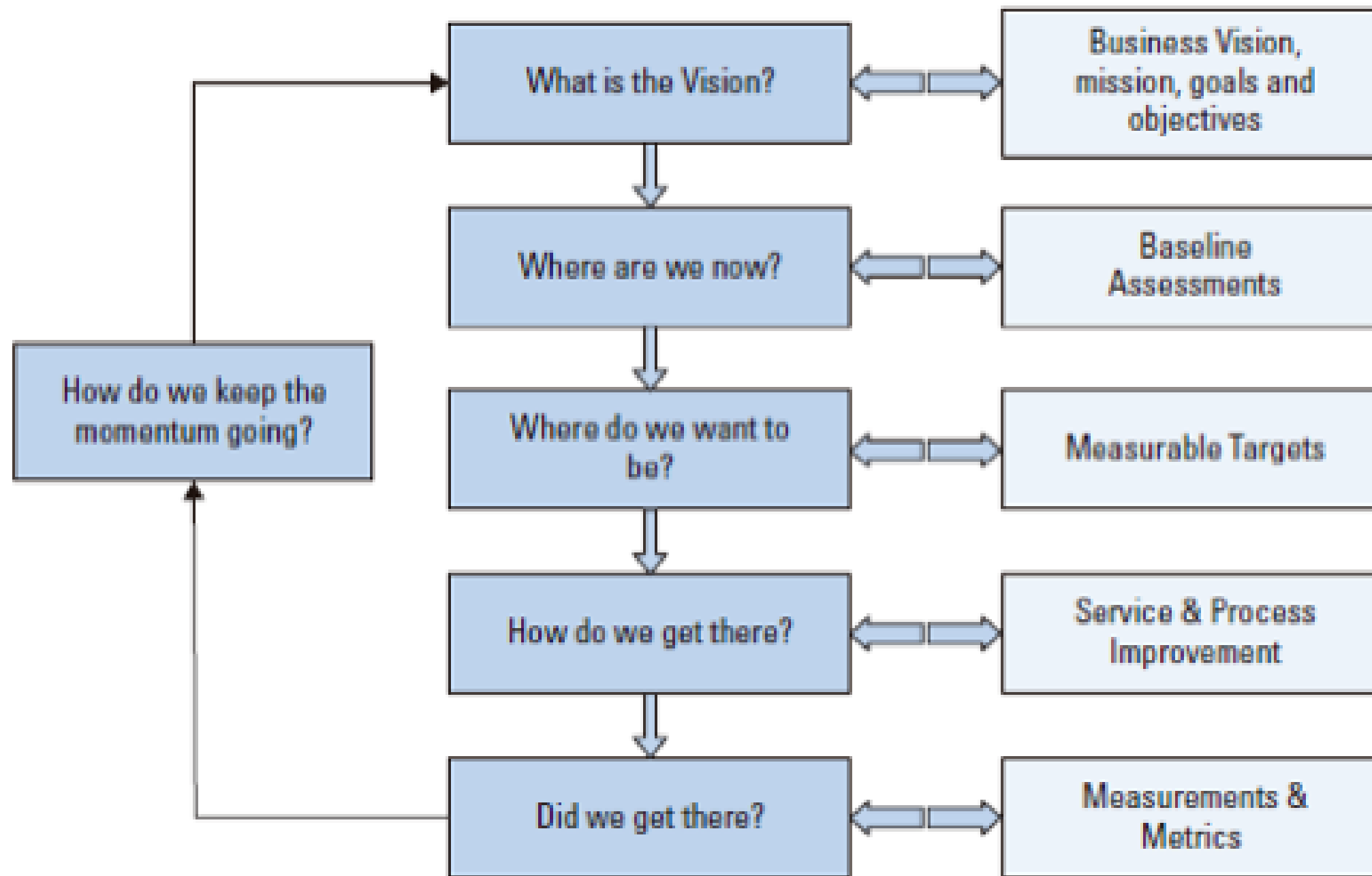


Figure 9.3 Sample CSI approach



## CSI improvement process

---

terdapat 7 langkah dari pengukuran hingga perbaikan:

- identifikasi strategi untuk perbaikan
- tentukan apa yg menjadi ukuran
- kumpulkan data
- proses data
- analisis data
- presentasikan dan gunakan data
- implementasikan langkah perbaikan



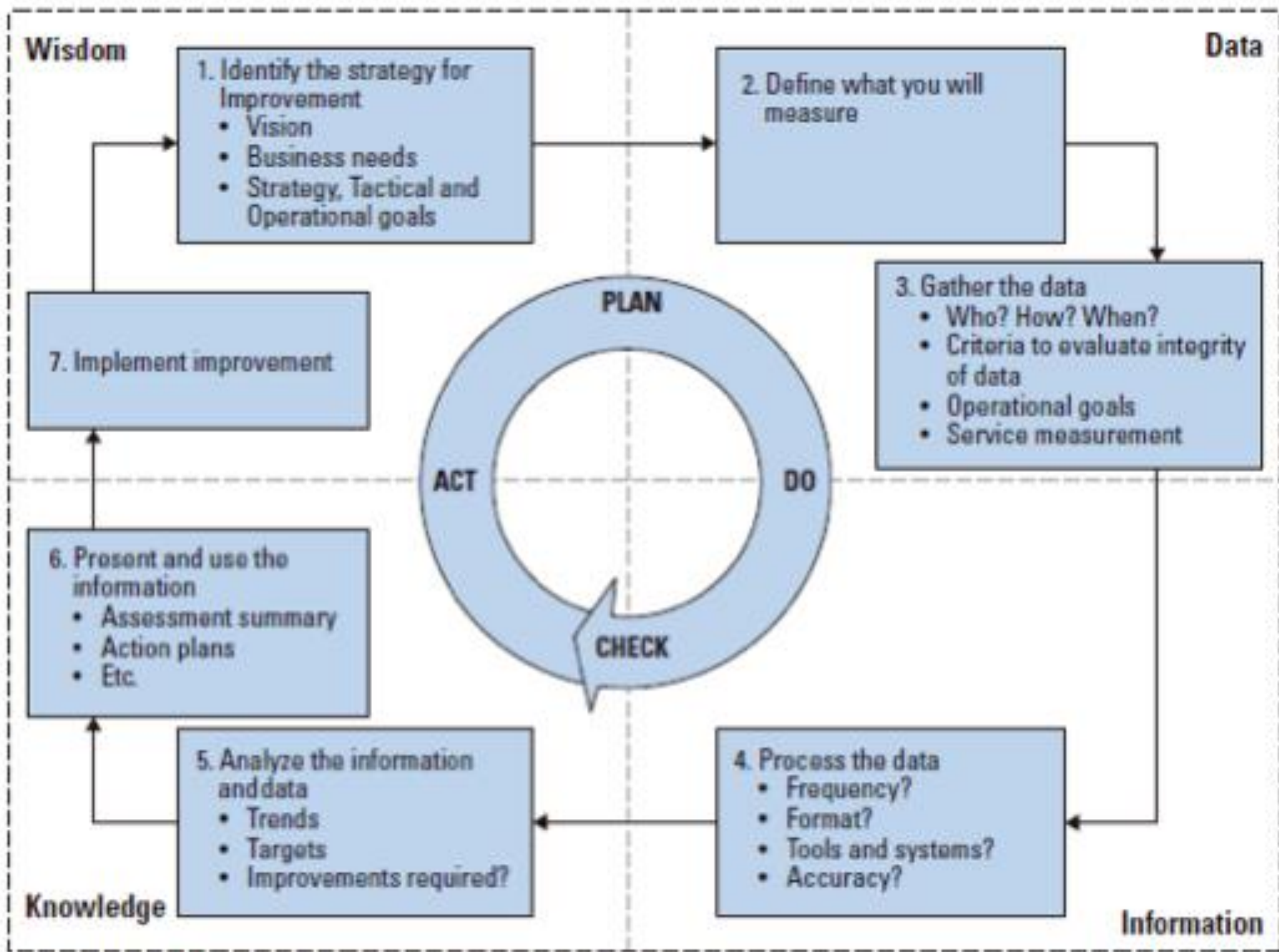


Figure 9.4 Sample CSI 7-step improvement workflow



# Langkah pertama (identifikasi strategi)

---

- input pada langkah pertama
  - bisnis plan
  - visi, misi, tujuan organisasi secara global
  - keperluan legislasi
  - kebutuhan budgeting dan accounting
  - kebutuhan service level
  - survey kepuasan pelanggan
  - benchmark dan landasan data
  - risk assessment dan rencana mitigasi risiko



# langkah pertama (identifikasi strategi)

---

- output pada langkah pertama
  - strategi service improvement
  - daftar prioritas perbaikan
  - update register CSI





## Tahap 2 (menentukan apa yg akan di ukur)

---

- input tahapan ke-2
  - strategi peningkatan service
  - daftar prioritas perbaikan
  - update register CSI
  - definisi service secara end to end
  - alur proses
  - prosedur
  - instruksi kerja
  - laporan saat ini
  - user manual



## tahap 2 (menentukan apa yg akan di ukur)

---

- output tahapan 2
  - daftar apa yg bisa diukur
  - daftar penyesuaian sumberdaya yg diperlukan
  - daftar penyesuaian kemampuan yg diperlukan
  - daftar sumber daya baru yg diperlukan



# tahap ketiga (pengumpulan data)

---

- input tahap ketiga
  - daftar apa yg bisa diukur
  - daftar penyesuaian sumberdaya yg diperlukan
  - daftar penyesuaian kemampuan yg diperlukan
  - daftar sumber daya baru yg diperlukan
  - SLA saat ini
  - kebutuhan bisnis yg baru
  - laporan Gap Analysis
  - studi kepuasan nasabah
  - analisis tren



## tahap ketiga (pengumpulan data)

---

- output tahap ketiga
  - update rencana availability dan kapasitas
  - prosedur monitoring
  - identifikasi alat yg digunakan
  - rencana monitoring
  - masukan tentang kemampuan IT
  - kumpulan data
  - perjanjian tentang integratas data



## tahap keempat (proses data)

---

- input tahap keempat
  - pengumpulan data melalui monitoring
  - kebutuhan pelaporan
  - SLA, OLA
  - katalog service
  - daftar metrik, KPI, objektif, dan tujuan
  - frekuensi pelaporan
  - template pelaporan



## tahap keempat (proses data)

---

- output tahap keempat
  - rencana availability dan kapasitas saat ini
  - laporan
  - mengelompokkan data yg siap untuk di analisis





## tahap kelima (analisis data)

---

- input tahap kelima
  - hasil data monitoring
  - KPI saat ini dan target
  - persepsi dari survey kepuasan customer



## tahap keenam (presentasi dan penggunaan data)

---

- input tahap keenam
  - detail format dan templatanya
  - detail kontak stakeholder
  - susunan informasi



## tahap ketujuh (implementasi)

---

- input tahap ketujuh:
  - pengetahuan yg didapat dari presentasi dan penggunaan data
  - rencana implementasi yg disetujui dari tahap keenam
  - register CSI



## Kriteria kesuksesan CSI

---

- seluruh kemungkinan perbaikan teridentifikasi
- biaya untuk menyediakan service berkurang
- keluaran dari IT service yg diperlukan bisnis tercapai



# Tantangan

---

- memperoleh komitmen dari eksekutif, manajer, dan karyawan IT
- mendapatkan cukup informasi dari bisnis terkait perbaikan yg diperlukan dan pengurangan biaya
- mendorong organisasi IT untuk melakukan CSI secara konsisten dan terstruktur
- mendapatkan sumberdaya yg diperlukan untuk implementasi dan menjalankan proses



“sebaik-baik orang adalah yg orang  
yg hari ini lebih baik dari pada  
kemarin”





April 2010 – April 2013	Cisco Certified Network Associate (CCNA)
April 2013 – April 2016	Cisco Certified Network Professional (CCNP)
May 2013 – May 2015	Juniper Networks Certified Associate (JNCIA-Junos)
Nov 2013 – Nov 2015	Juniper Networks Certified Specialist (JNCIS-SP)
Feb 2016 – Feb 2018	Cisco Certified Internet Expert (CCIE RS #51873)
Mar 2015 – Mar 2017	IT Infrastructure Library Foundation (ITILv3)
Aug 2015 – Aug 2018	Mikrotik Certified Network Associate (MTCNA)
Aug 2015 – Aug 2018	Mikrotik Certified Routing Engineer (MTCRE)
May 2016 - May 2019	Mikrotik Certified Inter-network Engineer (MTCINE)
Feb 2018 -	Microsoft Technology Associate (MTA)
May 2018 – May 2021	Certified Openstack Administrator (COA)
Des 2018 – Des 2021	MTCIPv6E, MTCTCE, MTCWE, MTCUME
Jan 2019 – Jan 2022	Ubiquiti Enterprise Wireless Admin (UEWA)
April 2019 – April 2022	Network Security Expert 1 & 2 (NSE1 & NSE2)
Mar 2019 – Mar 2022	Ubiquiti Broadband Routing Switching Admin (UBRSA)



