

# Manajemen Infrastruktur TI (TI245202)

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

---

# Service Strategy 1



man jadda  
wa jada

"Barang siapa  
yg bersungguh sungguh  
pasti akan...  
BERHASIL."

"Make u'r dream...  
come true."

virgo\_0209



## Pengertian

---

- Service strategy fokus terhadap pengembangan kemampuan untuk manajemen layanan (service management)
- Panduan yang terdapat pada service strategy adalah sebagai berikut:
  - pemahaman prinsip service strategy
  - mengembangkan service strategy dengan service management
  - strategi dan service economics
  - bagaimana strategi mempengaruhi service lifecycle
  - strategi dan budaya kerja serta desain





## Pengertian (Lanjutan)

---

- Tujuan service strategy adalah
  - menyediakan panduan cara mendesain, membangun, dan mengimplementasikan manajemen layanan sebagai sebuah strategi dan membantu pertumbuhan perusahaan
  - mengembangkan kemampuan organisasi IT untuk mengatur biaya dan risiko yg berkaitan dengan portofolio layanan mereka
  - mendefinisikan tujuan strategis organisasi IT
  - Analisis kondisi external dan internal service provider untuk mengidentifikasi kesempatan yang menguntungkan bagi perusahaan



## Pengertian (Lanjutan)

---

- Identifikasi kemungkinan hambatan yang dapat menghalangi pencapaian target bisnis
- Membuat dan menjaga rencana dokumen strategi tetap up-to-date kepada para stakeholder.
- Menjamin rencana strategi sudah di terjemahkan kedalam SoP ke tiap unit organisasi yang terlibat dalam strategi
- Mengelola perubahan pada strategi dan dokumen terkait untuk mengimbangi perubahan lingkungan internal dan eksternal



## Service Strategy

### Lesson 2—Service Strategy Concepts



# Strategy Management

---

- cakupan strategy management
  - strategy management merupakan tanggung jawab dari eksekutif (manajemen) organisasi atau perusahaan. Strategy management memungkinkan eksekutif menentukan tujuan organisasi, mencari bagaimana organisasi dapat mencapainya
  - service strategy merupakan bagian dari keseluruhan strategi organisasi.





## Strategy Management (Lanjutan)

---

### ■ Nilai Bagi Bisnis

- Manajemen strategi memastikan bahwa semua pemangku kepentingan diwakili
- Manajemen strategi juga memastikan bahwa sumber daya, kemampuan, dan investasi dikelola dengan tepat untuk mencapai strategi
- Strategi manajemen untuk layanan TI memastikan bahwa semua layanan pada service portofolio memiliki tujuan yang jelas, dan semua orang di organisasi penyedia layanan mengetahui peran mereka dalam mencapai tujuan tersebut.



# Strategy Management (Lanjutan)

- Strategy management di ilustrasikan seperti gambar dibawah ini

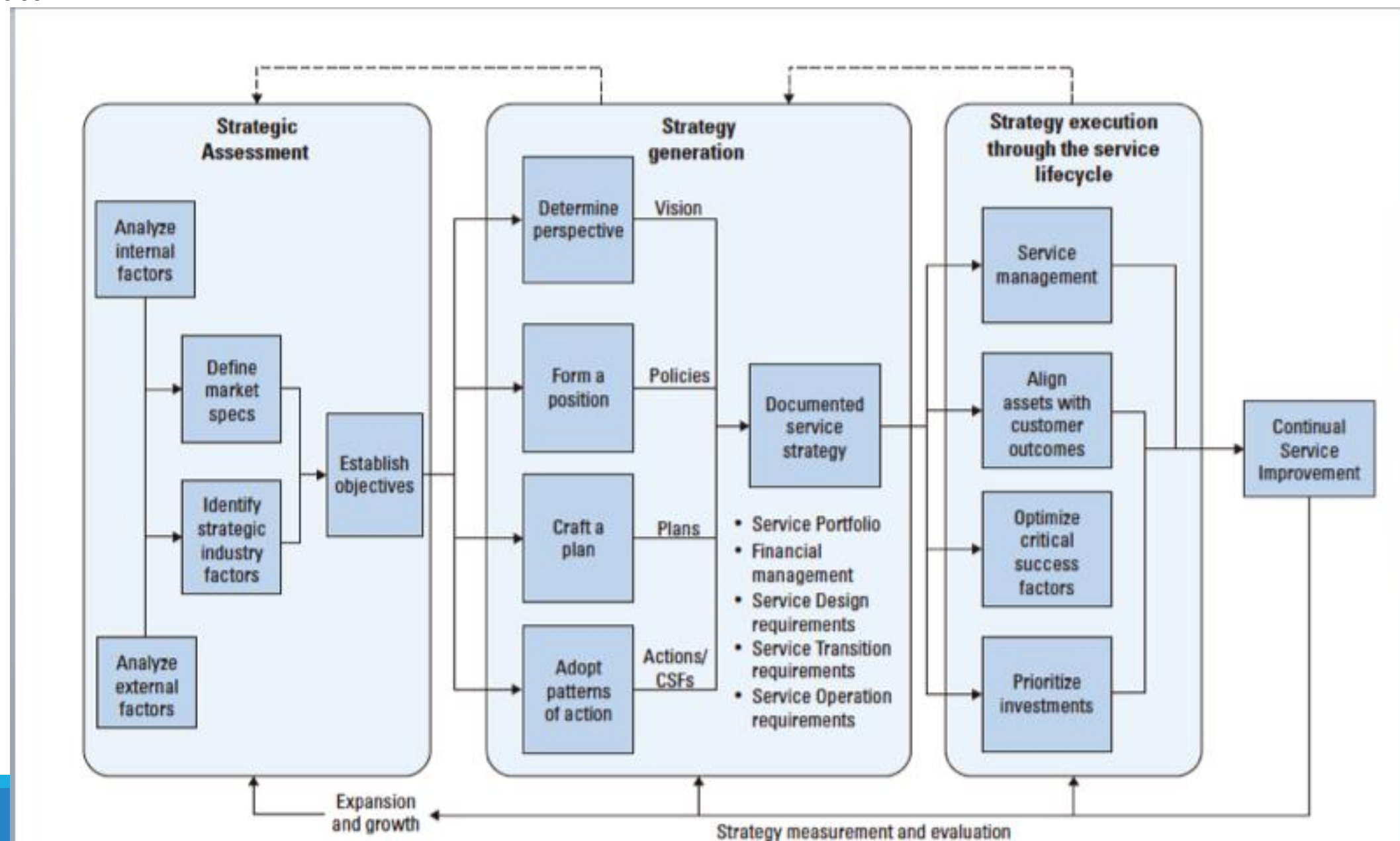


Figure 5.2 Sample strategy management workflow



## Strategy Management (Lanjutan)

---

- Tahapan ini menganalisa kedua faktor baik internal maupun eksternal
  - faktor internal:
    - layanan eksisting
    - analisis financial
    - sumber daya manusia
    - operasional
    - hubungan dengan bisnis unit
    - resource dan kemampuan
    - proyek eksisting



## Strategy Management (Lanjutan)

---

- faktor eksternal
  - analisis industri dan pasar
  - customer
  - supplier
  - partner
  - kompetitor
  - aturan dan regulasi pemerintah
- politik
- sosial ekonomi
- teknologi



# Strategy Generation

---

- menentukan perspective
  - menentukan visi dan misi dari service provider yg ingin dicapai
- membentuk sebuah posisi
  - mendefinisikan bagaimana membedakan antara service provider
- membuat perencanaan
  - mengidentifikasi bagaimana organisasi dapat mencapai visi dan misinya





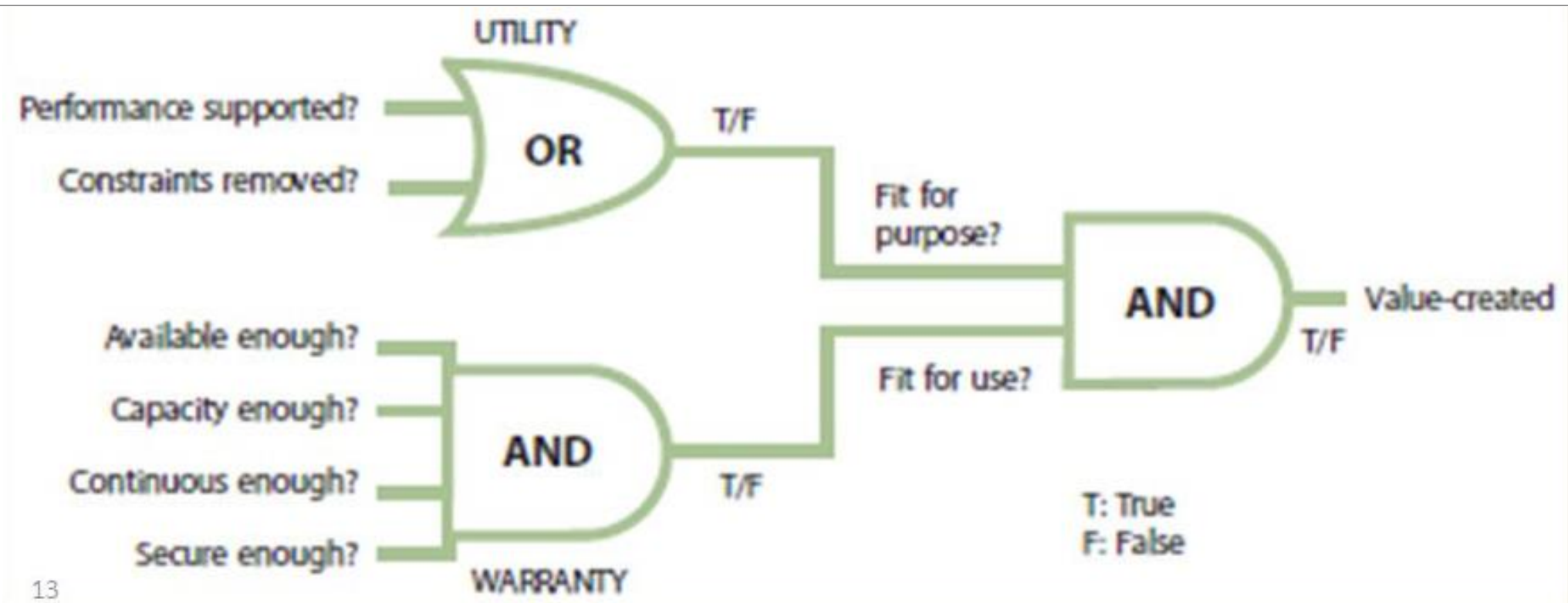
## Strategy Generation (Lanjutan)

---

- mengadopsi pola action
  - melihat pola bagaimana sebuah organisasi bekerja
- Evaluasi dan pemilihan
  - jika assessment telah selesai dilakukan baru dimungkinkan untuk mengenerate strategi yang sebenarnya



## Strategy Generation (Lanjutan)



Service utility

- mendefinisikan efek positif para proses bisnis, aktifitas, tugas dan tujuan.

service warranty

- mendefinisikan sebaik apa keuntungan tersebut akan di kirimkan ke customer.



# Performa Strategy Management

---

Performa dari strategy management dapat di ukur berdasarkan faktor dibawah ini:

- keberadaan dokumen untuk setiap market space
- setiap rekomendasi berdasarkan pada informasi yang valid
- jumlah corrective actine dan hasilnya harus dapat terlacak
- pernyataan visi dan misi harus sudah didefinisikan dan dikomunikasikan kepada seluruh personil
- seluruh dokumen terdapat dokumen kontrol
- stakeholder dapat menyediakan overview isi dari dokumen strategi yg terkait dengan bisnis unitnya



Any  
Question?

