

ITSM Class: B

CLASS ACTIVITY WEEK 3

Individual

Name: Muhammad Razan Parisya Putra

NRP: 5026231174

Information Systems Department
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
August-December 2025

Questions 1

Scenario 1

A chatbot is introduced to answer student FAQs (e.g., admissions, scholarships). Students complain it gives irrelevant answers, while staff say the data is outdated.

Dimension causing the issue and why?

Information & Technology. Chatbot menggunakan source data yang sudah lama dan tidak diperbarui secara rutin, sehingga jawaban yang diberikan juga tidak relevan sesuai dengan pertanyaan yang diberikan.

Principle and what is it?

Collaborate and Promote Visibility. Kita tidak perlu untuk mencoba menyelesaikan semua masalah sekaligus, kita bisa melakukan perbaikan kecil secara bertahap dengan memanfaatkan feedback dari mahasiswa dan staf.

Link and how is it?

Dengan perbaikan iteratif, chatbot dapat diuji dan diperbarui secara siklus. Umpan balik mahasiswa membuat jawaban lebih akurat, sementara staf bisa terus memperbarui sumber data agar tetap relevan.

Reflection

- **Other dimensions**
Organizations & People (staff bertanggungjawab untuk maintenance data), Value Streams & Processes (memperbarui workflow untuk chatbot).
- **Other principles**
Collaborate and Promote Visibility (komunikasi antara staf TI dan akademis) and Focus on Value (prioritize student experience).

Scenario 2

The university upgrades Wi-Fi. Vendors delay delivery of equipment, leaving dormitories without coverage. Clearly, there's a service gap because of vendor's risk that is not mitigated.

Dimension causing the issue and why?

Partners & Suppliers. Delay disebabkan oleh ketergantungan pada vendor dan risiko pemasok yang tidak dikelola dengan baik, sehingga menimbulkan adanya kesenjangan layanan.

Principle and what is it?

Collaborate and Promote Visibility. Bekerja sama lintas batas organisasi dengan komunikasi terbuka, memastikan risiko, progres, dan kendala terlihat oleh semua pemangku kepentingan.

Link and how is it?

Dengan meningkatkan visibilitas, universitas dan vendor dapat berbagi rencana mitigasi risiko, memantau jadwal pengiriman peralatan, dan menyesuaikan tindakan secara cepat. Kolaborasi ini memastikan akuntabilitas dan meminimalkan keterlambatan.

Reflection

- **Other dimensions**

Value Streams & Processes (logistics and deployment planning), *Organizations & People* (IT staff berkoordinasi dengan vendor).

- **Other principles**

Optimize and Automate (meningkatkan tracking dan monitoring), *Focus on Value* (memastikan Wi-Fi asrama tersedia yang menjadi salah satu layanan bagi mahasiswa).

Questions 2

Case

ITS is going to migrate its email system from @my.its.edu to @its.edu. Using the service value chain, explain how does the activities go from demand to value.

Demand

Migrasi email di ITS Surabaya dari **@my.its.ac.id** ke **@its.ac.id** berawal dari *demand* civitas akademika yang membutuhkan sistem email lebih sederhana, aman, dan terintegrasi.

Value

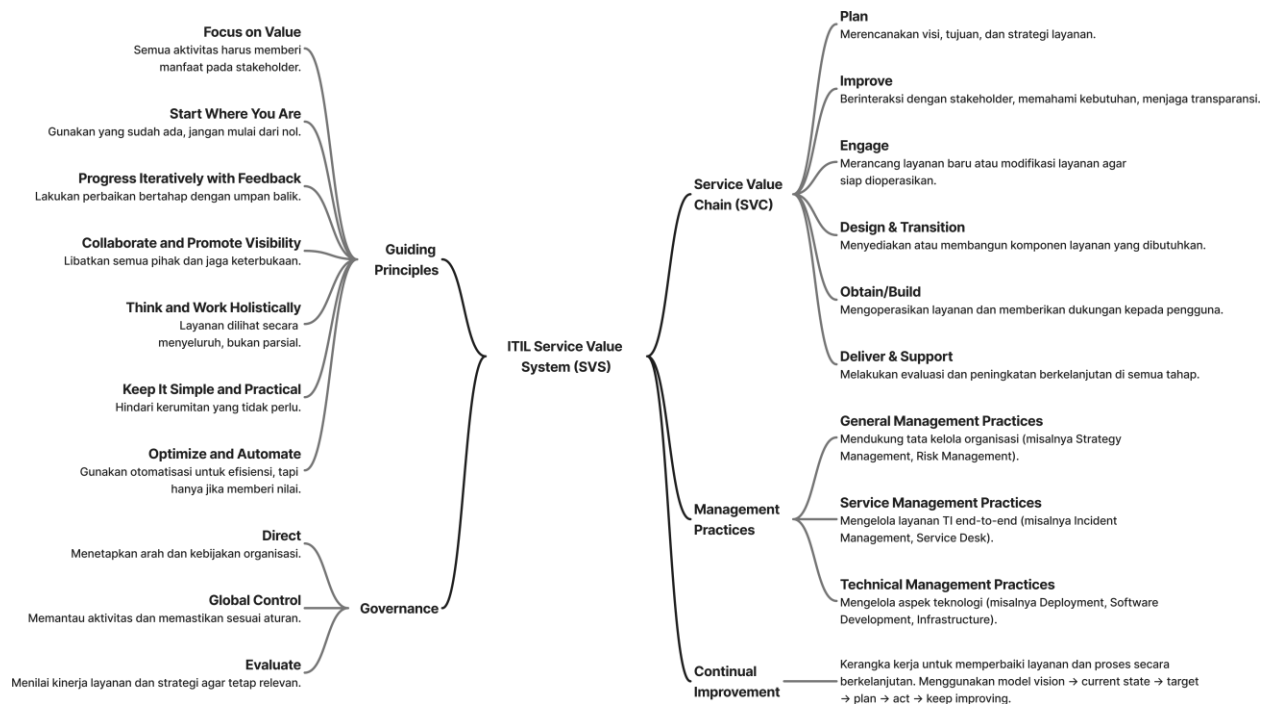
- Mahasiswa, dosen, dan staf sekarang menggunakan satu domain resmi (@its.ac.id) → lebih profesional dan konsisten.
- Akses email lebih mudah, terintegrasi dengan Microsoft 365, dan lebih aman.
- Memberikan nilai (value) berupa peningkatan efisiensi, pengalaman pengguna yang lebih baik, serta reputasi digital kampus ITS.

SVC	Activity
Plan	ITS menetapkan strategi migrasi dari domain @my.its.ac.id ke @its.ac.id dengan tujuan menyatukan identitas digital civitas akademika, meningkatkan keamanan akses, dan memudahkan integrasi dengan layanan Microsoft 365. Dalam tahap ini juga ditentukan jadwal, alokasi anggaran, serta langkah mitigasi risiko.
Engage	ITS melakukan komunikasi aktif dengan berbagai pihak (mahasiswa, dosen, staf, serta vendor) untuk memastikan kebutuhan dipahami dengan jelas. Informasi mengenai proses migrasi disampaikan melalui pengumuman resmi, sosialisasi, dan kanal komunikasi lain agar semua pihak siap menghadapi perubahan.
Design & Transition	Tim IT merancang mekanisme pemindahan data (email, kalender, kontak, OneDrive) agar aman ke domain baru. Pengaturan seperti auto-forwarding dan auto-reply juga dipersiapkan supaya komunikasi tetap berjalan lancar. Uji coba migrasi dilakukan secara bertahap agar tidak mengganggu kegiatan utama kampus.
Obtain/Build	ITS menyiapkan infrastruktur teknis untuk email baru di domain @its.ac.id berbasis Microsoft 365. Server, akun baru, serta integrasi dengan aplikasi penunjang (Zoom, Teams, Office 365, dll.) disusun. Seluruh komponen diuji terlebih dahulu sebelum diterapkan secara penuh.

Deliver & Support	Proses migrasi dijalankan secara menyeluruh dengan dukungan panduan teknis bagi mahasiswa dan staf dengan menyediakan buku panduan yang berisi seperti cara login dengan akun baru, sinkronisasi aplikasi, dan pembaruan akun di berbagai platform. Tim helpdesk ITS juga disiagakan untuk menolong pengguna yang menghadapi kendala.
Improve	Setelah migrasi selesai, ITS mengumpulkan masukan dari pengguna mengenai pengalaman mereka. Hasil umpan balik digunakan untuk memperbaiki dokumentasi, meningkatkan kapasitas layanan, dan mengoptimalkan sistem. Evaluasi ini juga membuka peluang pengembangan lebih lanjut agar email lebih mendukung kegiatan akademik.

Questions 3

Create a mind-maps to help you understand the overall ITIL SVS.



Questions 4

List any ITIL-related terms you've learned so far, including the definitions.

Term	Definition
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	Framework best practice untuk manajemen layanan TI yang berfokus pada penciptaan nilai bagi pengguna dan organisasi.
Service Value System (SVS)	Model konseptual ITIL yang menunjukkan bagaimana semua komponen organisasi bekerja bersama untuk menciptakan nilai.
Service Value Chain (SVC)	Model operasional inti dalam SVS dengan enam aktivitas (Plan, Improve, Engage, Design & Transition, Obtain/Build, Deliver & Support) untuk mengubah <i>demand</i> menjadi <i>value</i> .
Four Dimensions of Service Management	Perspektif utama yang harus dipertimbangkan dalam manajemen layanan: Organizations & People, Information & Technology, Partners & Suppliers, Value Streams & Processes.
Guiding Principles	Rekomendasi universal yang membimbing organisasi dalam berbagai situasi, misalnya <i>Focus on Value, Start Where You Are, Progress Iteratively with Feedback, Collaborate and Promote Visibility, Think and Work Holistically, Keep It Simple and Practical, Optimize and Automate.</i>
Continual Improvement	Aktivitas berkelanjutan untuk meningkatkan layanan, praktik, dan semua elemen SVS agar tetap relevan dan efektif.
Demand	Permintaan layanan dari pengguna atau stakeholder yang memicu aktivitas dalam SVS.
Opportunity	Potensi untuk menciptakan atau meningkatkan layanan yang dapat menghasilkan nilai.
Value	Hasil yang dirasakan oleh stakeholder dari layanan, ditentukan oleh kombinasi <i>utility</i> (fit for purpose) dan <i>warranty</i> (fit for use).
Service Management Practices	Praktik yang langsung mengelola layanan end-to-end, misalnya Incident Management, Change Enablement, Service Desk.
General Management Practices	Praktik manajemen umum yang berlaku di seluruh organisasi, misalnya Strategy Management, Risk Management, Continual Improvement.

Term	Definition
Technical Management Practices	Praktik yang fokus pada pengelolaan teknologi dan infrastruktur, misalnya Deployment Management, Software Development & Management, Infrastructure & Platform Management.