

ITSM Class: B

CLASS ACTIVITY WEEK 4

Individual

Name: Muhammad Razan Parisya Putra

NRP: 5026231174

Information Systems Department
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
August-December 2025

Question 1. Service Desk

1. What is service desk?

Service Desk adalah fungsi sentral (central function) dalam IT Service Management (ITSM) yang berperan sebagai Single Point of Contact (SPOC) antara pengguna (end users, pelanggan internal/eksternal) dengan organisasi TI. Menurut ITIL 4, Service Desk tidak hanya menangani insiden teknis, tetapi juga berfokus pada experience pengguna dan value co-creation.

Tujuan utama Service Desk:

- Menangani insiden & permintaan layanan (service requests).
- Mengembalikan layanan normal secepat mungkin (incident restoration).
- Menjadi jembatan komunikasi antara IT dan pengguna (notifikasi, update status, feedback).
- Mendukung continual improvement dengan menyediakan data tren insiden, laporan kinerja, serta input ke Problem Management & Knowledge Management.

2. Service desk vs. help desk? (Find other references)

Aspek	Help Desk (Tradisional)	Service Desk (ITIL V3/4)
Fungsi Utama	Menyelesaikan masalah teknis harian (printer error, reset password).	SPOC seperti adanya insiden, permintaan layanan, akses, komunikasi, knowledge sharing.
Orientasi	Teknis (troubleshooting).	Bisnis + Teknis (selaras dengan SLA dan kebutuhan bisnis).
Proaktif?	Tidak, hanya reaktif (menunggu user melapor).	Iya. Memberikan notifikasi insiden, mengelola tren, memberi saran perbaikan.
Nilai Tambah	Solusi jangka pendek.	Mendukung strategi organisasi dengan menjaga kepuasan pengguna & nilai bisnis.
Contoh	Call center IT kecil hanya reset password.	Service Desk universitas menangani insiden email, permintaan software, notifikasi downtime, reporting SLA.

3. Types of service desk? (Find other references) [Hint: Virtual, hybrid, etc.)

Service Desk types by size and location

- Local Service Desk – umumnya berlokasi dekat dengan pelanggan, berada di lokasi yang sama atau dalam kantor cabang.

- Central Service Desk – tanpa memandang ukuran atau sebaran pelanggan, Service Desk memberikan dukungan dari satu lokasi pusat. Dapat mempertimbangkan faktor bahasa, budaya, atau perbedaan zona waktu.
- Virtual Service Desk – meskipun staf Service Desk tersebar di berbagai lokasi (bahkan secara global), dengan memanfaatkan teknologi dan internet dapat diciptakan ilusi seolah-olah Service Desk terpusat.
- Follow the Sun – tipe Service Desk yang paling menantang karena mendukung pelanggan di seluruh dunia. Staf Service Desk tidak bisa ditugaskan dengan pola siang/malam biasa, karena “siang” di sini berlangsung penuh selama 24 jam.

Service Desk types by business model

- Service Desk as cost center – model di mana Service Desk beroperasi dengan anggaran, dan dianggap sebagai biaya (atau pengeluaran) bagi perusahaan. Tantangan utamanya adalah menghilangkan biaya “tersembunyi”.
- Service Desk as profit center – Service Desk tidak hanya harus menutupi semua pengeluarannya, tetapi juga menghasilkan keuntungan dengan mengenakan biaya (dengan margin yang wajar) untuk layanan yang diberikan. Tantangan utamanya adalah membuat daftar harga layanan yang akurat dan menguntungkan tanpa membuat pelanggan merasa terbebani.

Service Desk types by ownership

- In-house – menjalankan layanan Service Desk di dalam perusahaan atau organisasi. Staf Service Desk adalah karyawan internal, sehingga diperlukan pengelolaan yang lebih ketat untuk mengatur biaya (atau keuntungan), staf, dan usaha.
- Outsourced – layanan Service Desk disediakan oleh pihak ketiga di luar perusahaan. Dapat memberikan biaya lebih rendah dan penggunaan sumber daya yang lebih efisien. Layanan, volume, dan tingkat layanan ditentukan serta disepakati melalui kontrak. Walaupun pernah sangat populer beberapa tahun lalu, model ini sering gagal karena menambah lapisan kompleksitas baru. Bisa bermanfaat jika struktur biaya internal sudah benar-benar dipahami.

Service Desk types by customer orientation

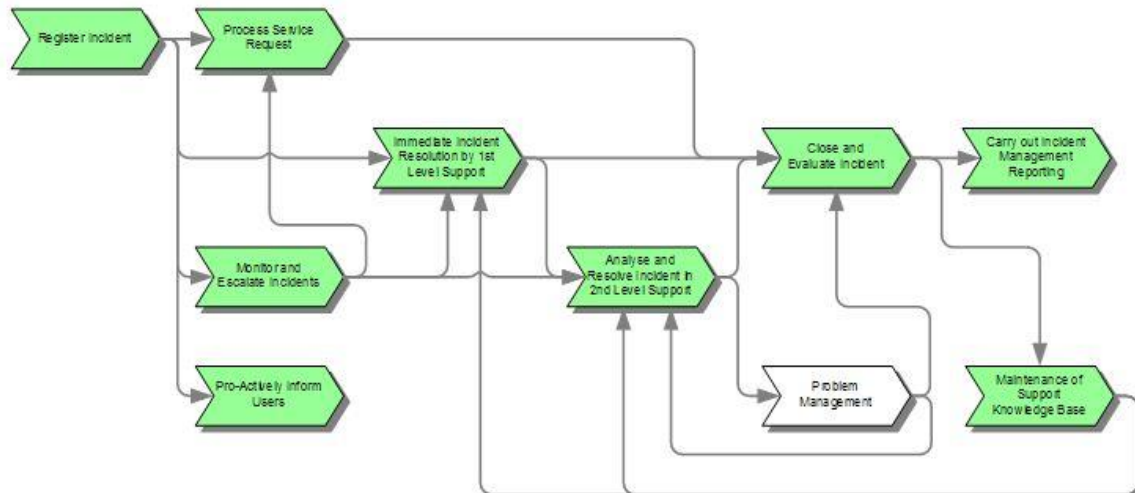
- Internal – menyediakan layanan Service Desk di dalam organisasi atau perusahaan. Perusahaan bisa memiliki beberapa Service Desk yang berbeda untuk berbagai kebutuhan karyawan (misalnya: IT, fasilitas, HR, manajemen kendaraan, dll.).
- External – menyediakan dukungan untuk pelanggan yang membeli atau menggunakan produk/jasa perusahaan. Service Desk dapat memainkan peran penting dalam pengalaman pelanggan baik sebelum maupun sesudah penjualan.

Service Desk types by communication flow

- Inbound – Service Desk menerima panggilan dan pesan dari pelanggan, lalu merespons sesuai kebutuhan. Artinya, pelangganlah yang memulai komunikasi.

- Outbound – Service Desk yang memulai komunikasi ke pelanggan (atau calon pelanggan), mirip dengan gaya telemarketing. Dapat digunakan untuk menghubungi pelanggan pada awal penggunaan layanan/produk untuk meningkatkan pengalaman, atau untuk menjual langsung (upsell) layanan, misalnya setelah pelanggan mendaftar produk/layanan gratis.

4. The processes? (Draw and explain!)



Sub-Proses	Deskripsi	Tujuan
Register Incident	Semua insiden dicatat dengan dokumentasi yang memadai.	Memastikan data lengkap untuk mempercepat pencarian solusi.
Process Service Request	Menangani service requests sesuai target SLA.	Memberikan layanan sesuai kesepakatan.
Immediate Incident Resolution (1st Level Support)	Service Desk mencoba menyelesaikan insiden pada kontak pertama.	Mengurangi eskalasi, meningkatkan efisiensi.
Analyse & Resolve Incident (2nd Level Support)	Analisis akar masalah, memberikan workaround, atau eskalasi ke Problem Management.	Menyediakan solusi lebih dalam untuk insiden kompleks.
Monitor & Escalate Incidents	SLA dipantau, insiden diekskalasi bila berisiko terlambat.	Menjamin kepatuhan SLA dan prioritas yang tepat.
Proactively Inform Users	Memberi informasi awal tentang gangguan kepada pengguna.	Mengurangi panggilan masuk & meningkatkan transparansi.
Close & Evaluate Incident	Menutup insiden dengan quality check dan mencatat temuan.	Meningkatkan pembelajaran organisasi.

Maintain Knowledge Base	Menyimpan solusi ke database knowledge.	Meningkatkan efisiensi di masa depan & mendukung resolusi cepat.
Incident Management Reporting	Membuat laporan insiden, tren, dan SLA.	Memberikan insight untuk continual improvement & ITSM lain.

5. The KPIs? (Make a table!)

KPI	Definisi	Tujuan
Number of Repeated Incidents	Jumlah insiden berulang yang sudah memiliki metode resolusi dikenal.	Mengukur efektivitas Knowledge Management dan Problem Management.
Incidents Resolved Remotely	Jumlah insiden yang diselesaikan secara remote oleh Service Desk (tanpa harus datang ke lokasi pengguna).	Mengurangi biaya & waktu, meningkatkan efisiensi.
Number of Escalations	Jumlah insiden yang diekskalasi karena tidak dapat diselesaikan dalam waktu resolusi yang disepakati.	Mengukur kualitas resolusi level pertama & SLA adherence.
Number of Incidents	Jumlah insiden yang didaftarkan Service Desk, biasanya dikategorikan per jenis.	Analisis beban kerja & tren insiden.
Average Initial Response Time	Rata-rata waktu antara insiden dilaporkan dengan respon pertama dari Service Desk.	Mengukur kecepatan respon awal & kualitas komunikasi.
Incident Resolution Time	Rata-rata waktu penyelesaian insiden (per kategori).	Mengukur efektivitas dalam mengembalikan layanan normal.
First Time Resolution Rate	Persentase insiden yang diselesaikan langsung di Service Desk pada kontak pertama.	Indikator efisiensi & kemampuan Service Desk.
Resolution within SLA	Persentase insiden yang diselesaikan sesuai target waktu yang disepakati dalam SLA.	Menjamin kualitas layanan & kepuasan pelanggan.
Incident Resolution Effort	Rata-rata usaha (work effort) yang diperlukan untuk menyelesaikan insiden.	Mengukur efisiensi sumber daya Service Desk.

6. Incident management & service desk? How do you they differ?

Aspek	Incident Management	Service Desk
Definisi	Proses dalam ITIL untuk mengelola insiden.	Fungsi/Tim yang menjadi SPOC dengan pengguna.
Fokus	Mengembalikan layanan normal secepat mungkin.	Menangani komunikasi, logging, penyelesaian, eskalasi.
Output	SLA compliance, laporan insiden, solusi.	Experience pengguna, data tiket, komunikasi.
Cakupan	Bagian dari ITIL Service Operation (v3) atau Practice (v4).	Salah satu fungsi penting dalam ITSM.
Contoh	Prosedur mengatasi “server email down” → restore dalam 2 jam.	Agen Service Desk menerima laporan, memberi update status, menutup tiket setelah fix.

Question 1. Incident Management

Checklist	Content / Entitas Utama
Incident Record	Unique ID
	Date & Time of Recording
	Method of Notification
	Service Desk Agent
	Caller/User Data
	Callback Method
	Description of Symptoms
	Affected Users/Locations
	Affected Services
	Incident Priority
	Relationships to CIs
	Incident Category
	Links to Related Incident Records
	Links to Related Problem Records
	Incident Status Change History
	Activity Log/Resolution History
	Closure Data
Incident Priority	Prioritization Guideline
	Categories of Urgency
	Categories of Impact
	Priority Matrix
	Priority Classes
	Target Response & Resolution Times
	Major Incident Indicators
	Identifying Major Incidents
	Major Incident Key Characteristics
Initial Analysis of an Incident	Search Knowledge Base
	Verify & Correct CI Relationships
	Verify & Correct Product Categories
	Verify & Correct Incident Categories
	Triggers for Escalation

Incident Escalation	Escalation Hierarchy
	Assigned Rules/Conditions

Lab 1 Activity

Incident Checklist

Checklist Incident Record	Checklist Incident Priority	Checklist Initial Analysis of an Incident	Checklist Incident Escalation
Entitas	Entitas	Entitas	Informasi Eskalasi
Nomor ID Unik Insiden	Impact	Pemahaman Insiden	Deskripsi Lengkap Insiden
Tanggal dan Waktu	Urgency	Pemeriksaan Solusi yang Ada	Tindakan yang Sudah Dilakukan
Informasi Pelapor	Priority Matrix	Pemeriksaan Perubahan Terbaru	Alasan Eskalasi
Deskripsi Insiden		Pemeriksaan Event Terkait	Tujuan Eskalasi
Layanan yang Terganggu		Penggunaan Alat Diagnosis	Waktu Eskalasi
Configuration Item (CI) yang Terganggu		Pemeriksaan Relasi Komponen	Ekspektasi Waktu Selesai
Saluran Pelaporan			
Kode Prioritas			
Kategori Insiden			
Status Insiden			

Dataset Transformed

Google Calendar - September

Kotak Masuk (2.963) - rsan...

Course Perencanaan dan Per...

Week 4 - Google Spreadsheet

ITSM

Error

Dashboard

WEEK 4 - OneDrive

docs.google.com/spreadsheets/d/13C3g5t4WmVQag2r5uHnVtJg2DnH-mbH...pJU/edit?gid=139742204&gid=139742204

Week 4

File Edit Tampilan Istislah Format Data Alat Ekstensi Bantuan

Menu

100%

Default...

10

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

312

313

314

315

316

317

318

319

320

321

322

323

324

325

326

327

328

329

330

331

332

333

334

335

336

337

338

339

340

341

342

343

344

345

346

347

348

349

350

351

352

353

354

355

356

357

358

359

360

361

362

363

364

365

366

367

368

369

370

371

372

373

374

375

376

377

378

379

380

381

382

383

384

385

386

387

388

389

390

391

392

393

394

395

396

397

398

399

400

401

402

403

404

405

406

407

408

409

410

411

412

413

414

415

416

417

418

419

420

421

422

423

424

425

426

427

428

429

430

431

432

433

434

435

436

437

438

439

440

441

442

443

444

445

446

447

448

449

450

451

452

453

454

455

456

457

458

459

460

461

462

463

464

465

466

467

468

469

470

471

472

473

474

475

476

477

478

479

480

481

482

483

484

485

486

487

488

489

490

491

492

493

494

495

496

497

498

499

500

501

502

503

504

505

506

507

508

509

510

511

512

513

514

515

516

517

518

519

520

521

522

523

524

525

526

527

528

529

530

531

532

533

534

535

536

537

538

539

540

541

542

543

544

545

546

547

548

549

550

551

552

553

554

555

556

557

558

559

560

561

562

563

564

565

566

567

568

569

570

571

572

573

574

575

576

577

578

579

580

581

582

583

584

585

586

587

588

589

590

591

592

593

594

595

596

597

598

599

600

601

602

603

604

605

606

607

608

609

610

611

612

613

614

615

616

617

618

619

620

621

622

623

624

625

626

627

628

629

630

631

632

633

634

635

636

637

638

639

640

641

642

643

644

645

646

647

648

649

650

651

652

653

654

655

656

657

658

659

660

661

662

663

664

665

666

667

668

669

670

671

672

673

674

675

676

677

678

679

680

681

682

683

684

685

686

687

688

689

690

691

692

693

694

695

696

697

698

699

700

701

702

703

704

705

706

707

708

709

710

711

712

713

714

715

716

717

718

719

720

721

722

723

724

725

726

727

728

729

730

731

732

733

734

735

736

737

738

739

740

741

742

743

744

745

746

747

748

749

750

751

752

753

754

755

756

757

758

759

760

761

762

763

764

765

766

767

768

769

770

771

772

773

774

775

776

777

778

779

780

781

782

783

784

785

786

787

788

789

790

791

792

793

794

795

796

797

798

799

800

801

802

803

804

805

806

807

808

809

810

811

812

813

814

815

816

817

818

819

820

821

822

823

824

825

826

827

828

829

830

831

832

833

834

835

836

837

838

839

840

841

842

843

844

845

846

847

848

849

850

851

852

853

854

855

856

857

858

859

860

861

862

863

864

865

866

867

868

869

870

871

872

873

874

875

876

877

878

879

880

881

882

883

884

885

886

887

888

889

890

891

892

893

894

895

896

897

898

899

900

901

902

903

904

905

906

907

908

909

910

911

912

913

914

915

916

917

918

919

920

921

922

923

924

925

926

927

928

929

930

931

932

933

934

935

936

937

938

939

940

941

942

943

944

945

946

947

948

949

950

951

952

953

954

955

956

957

958

959

960

961

962

963

964

965

966

967

968

969

970

971

972

973

974

975

976

977

978

979

980

981

982

983

984

985

986

987

988

989

990

991

992

993

994

995

996

997

998

999

1000

1001

1002

1003

1004

1005

1006

1007

1008

1009

1010

1011

1012

1013

1014

1015

1016

1017

1018

1019

1020

1021

1022

1023

1024

1025

1026

1027

1028

1029

1030

1031

1032

1033

1034

1035

1036

1037

1038

1039

1040

1041

1042

1043

1044

1045

1046

1047

1048

1049

1050

1051

1052

1053

1054

1055

1056

1057

1058

1059

1060

1061

1062

1063

1064

1065

1066

1067

1068

1069

1070

1071

1072

1073

1074

1075

1076

1077

1078

1079

1080

1081

1082

1083

1084

1085

1086

1087

1088

1089

1090

1091

1092

1093

1094

1095

1096

1097

1098

1099

1100

1101

1102

1103

1104

1105

1106

1107

1108

1109

1110

1111

1112

1113

1114

1115

1116

1117

1118

1119

1120

1121

1122

1123

1124

1125

1126

1127

1128

1129

1130

1131

1132

1133

1134

1135

1136

1137

1138

1139

1140

1141

1142

1143

1144

1145

1146

1147

1148

1149

1150

1151

1152

1153

1154

1155

1156

1157

1158

1159

1160

1161

1162

1163

1164

1165

1166

1167

1168

1169

1170

1171

1172

1173

1174

1175

1176

1177

1178

1179

1180

1181

1182

1183

1184

1185

1186

1187

1188

1189

1190

1191

1192

1193

1194

1195

1196

1197

1198

1199

1200

1201

1202

1203

1204

1205

1206

1207

1208

1209

1210

1211

1212

1213

1214

1215

1216

1217

1218

1219

1220

1221

1222

1223

1224

1225

1226

1227

1228

1229

1230

1231

1232

1233

1234

1235

1236

1237

1238

1239

1240

1241

1242

1243

1244

1245

1246

1247

1248

1249

1250

1251

1252

1253

1254

1255

1256

1257

1258

1259

1260

1261

1262

1263

1264

1265

1266

1267

1268

1269

1270

1271

1272

1273

1274

1275

1276

1277

1278

1279

1280

1281

1282

1283

1284

1285

1286

1287

1288

1289

1290

1291

1292

1293

1294

1295

1296

1297

1298

1299

1300

1301

1302

1303

1304

1305

1306

1307

1308

1309

1310

1311

1312

1313

1314

1315

1316

1317

1318

1319

1320

1321

1322

1323

1324

1325

1326

1327

1328

1329

1330

1331

1332

1333

1334

1335

1336

1337

1338

1339

1340

1341

1342

1343

1344

1345

1346

1347

1348

1349

1350

1351

1352

1353

1354

1355

1356

1357

1358

1359

1360

1361

1362

1363

1364

1365

1366

1367

1368

1369

1370

1371

1372

1373

1374

1375

1376

1377

1378

1379

1380

1381

1382

1383

1384

1385

1386

1387

1388

1389

1390

1391

1392

1393

1394

1395

1396

1397

1398

1399

1400

1401

1402

1403

1404

1405

1406

1407

1408

1409

1410

1411

1412

1413

1414

1415

1416

1417

1418

1419

1420

1421

1422

1423

1424

1425

1426

1427

1428

1429

1430

1431

1432

1433

1434

1435

1436

1437

1438

1439

1440

1441

1442

1443

1444

1445

1446

1447

1448

1449

1450

1451

1452

1453

1454

1455

1456

1457

1458

1459

1460

1461

1462

1463

1464

1465

1466

1467

1468

1469

1470

1471

1472

1473

1474

1475

1

Link pengerjaan :

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13G3jsE4WnlQiaGlz2rSuHnajV6Jjz2DlnH-mlxH-j0U/edit?gid=1397242204#gid=1397242204>

Berdasarkan analisis yang terlihat bahwa sebagian besar tiket insiden hanya memuat deskripsi masalah dan layanan yang terganggu, sementara entitas penting lain seperti nomor ID unik, tanggal dan waktu kejadian, identitas pelapor, saluran pelaporan, serta status insiden tidak tercatat. Pada beberapa kasus memang terdapat informasi mengenai Configuration Item (CI) yang terdampak, namun pencatatannya tidak konsisten di seluruh tiket. Dari sisi prioritas, setiap tiket sudah memiliki level prioritas (low, medium, high) dan kategori insiden melalui tag, tetapi komponen penting berupa impact dan urgency jarang disebutkan secara eksplisit, sehingga penentuan priority matrix tidak didukung oleh justifikasi formal.

Analisis awal insiden juga masih terbatas pada tindakan manual dari pelapor, misalnya restart perangkat, reset router, atau reinstall driver. Namun, elemen penting seperti pemeriksaan solusi terdahulu, perubahan terbaru pada sistem, pemeriksaan event terkait, dan penggunaan alat diagnosis tidak dicatat secara sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa pencatatan lebih bersifat deskriptif dari sudut pandang pengguna, bukan dokumentasi teknis yang mendukung proses investigasi. Sementara itu, aspek eskalasi insiden hampir tidak ditemukan dalam tiket, baik berupa alasan eskalasi, tujuan, waktu eskalasi, maupun ekspektasi waktu penyelesaian.

Secara keseluruhan, gap utama yang muncul adalah **minimnya pencatatan formal di luar deskripsi insiden**, terutama pada entitas yang berhubungan dengan prioritas, analisis awal, dan eskalasi. Kondisi ini membuat proses manajemen insiden sulit dijalankan secara konsisten sesuai praktik ITIL. Oleh karena itu, perlu adanya standarisasi pencatatan tiket insiden dengan mewajibkan pengisian seluruh entitas kunci, penerapan matriks impact-urgency untuk menentukan prioritas, pemanfaatan knowledge base dan alat diagnosis dalam analisis awal, serta mekanisme eskalasi otomatis yang terdokumentasi dengan jelas.