

NIM : 512121230007
NAMA : TEGUH AGUNG PRABOWO
JURUSAN : SISTEM INFORMASI
MATAKULIAH : MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

Ada enam langkah aktivitas yang perlu dilakukan dalam mengelola manajemen kinerja layanan teknologi informasi di organisasi, yaitu:

- Mengembangkan kerangka konseptual yang memperlihatkan jenis-jenis layanan teknologi informasi beserta peranannya dalam konteks organisasi.
- Menyusun daftar atau katalog jenis layanan teknologi informasi yang ada pada organisasi.
- Menetapkan Service Level Agreement (SLA) atau kesepakatan tingkat layanan terhadap jenis layanan teknologi informasi yang dianggap sangat penting atau kritis bagi kelangsungan hidup organisasi.
- Menetapkan Operating Level Agreement atau kesepakatan model kinerja operasional yang harus dipenuhi agar SLA yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dicapai.
- Memantau dan melaporkan tingkat kinerja layanan teknologi informasi dari waktu ke waktu - baik secara periodik maupun ad-hoc.
- Mengkaji hasil pemantauan terhadap SLA dan membandingkannya dengan kesepakatan pada kontrak.