

Nama : Ridwan Muhammad Raihan

Kelas : C

NPM : 227006079

Analisis Layanan IT Service Support dan Service Delivery: Studi Kasus Platform E-Commerce BliBli

1. Service Delivery

a) IT Customer Relationship Management

IT Customer Relationship Management pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan BliBli memiliki salah satu layanan yang dapat meningkatkan relasi antara aplikasi BliBli dengan para penggunanya, yaitu memiliki opsi seperti (twitter, whatsapp, gmail, telepon) yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk menghubungi customer service BliBli. Selain itu, BliBli menyediakan fitur layanan live chat dengan customer service yang dapat mempermudah pelanggan untuk menghubungi customer service BliBli.

b) Service Level Management

Service Level Management pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada halaman FAQ situs BliBli, halaman ini memberikan informasi kepada para pengguna terkait dengan kebijakan, syarat dan ketentuan dalam menggunakan fitur – fitur pada e-commerce BliBli.

c) Financial Management for IT Services

Untuk Financial Management for IT Services, penulis belum mampu mengetahui secara spesifik terkait dengan manajemen finansial untuk pengelolaan IT Services pada platform e-commerce BliBli.

d) Capacity Management

Capacity Management pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan pertumbuhan yang kuat dengan menggunakan strategi omnichannel dari BliBli, yang menunjukkan adanya manajemen kapasitas yang baik untuk menangani permintaan pelanggan yang terus berubah.

e) Availability Management

Availability Management pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana baik. Hal ini dikarenakan platform BliBli memiliki response time yang tergolong cepat saat fitur – fitur yang tersedia digunakan oleh pengguna. Pihak BliBli telah menetapkan suatu standar untuk aplikasinya, yaitu memiliki response time setidaknya 2 detik. Sehingga, manajemen ketersediaan pada platform e-commerce BliBli sesuai dengan Service Level Agreement yang telah disepakati.

f) IT Service Continuity Management

Platform BliBli telah membangun platform manajemen insiden untuk meningkatkan proses penanganan insiden. Platform ini menghubungkan alat pemantauan seperti Datadog dan Prometheus dengan PagerDuty sebagai alat peringatan. Proses penanganan insiden di BliBli.com melibatkan banyak alat seperti Microsoft Teams untuk koordinasi antar tim dan JIRA untuk membuat serta merancang rencana tindakan dari suatu insiden. Sehingga, IT Service Continuity Management pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana dengan baik.

g) Security Management

Security Management pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dengan diperoleh nya sertifikasi ISO/IEC 27001:2013 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi untuk melindungi data konsumen. BliBli menerapkan Computer Security Incident Response Team (CSIRT) sebagai standar mekanisme penanganan insiden siber. Sehingga, platform BliBli mampu melakukan manajemen keamanan dengan optimal.

2. Service Support

a) Configuration Management

Configuration Management pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari pembagian struktural yang mengelola atau melakukan konfigurasi terhadap sistem BliBli sehingga dapat dengan optimal saat melakukan konfigurasi.

b) Incident and Problem Management

Incident Management pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan pemanfaatan beberapa metode yang digunakan untuk manajemen insiden seperti menggunakan Microsoft Teams sebagai media

berkomunikasi secara tatap maya, mengotomasi pemeriksaan page, dan membuat perintah terjadwal menggunakan JIRA.

c) Change Management

Change Management pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana dengan baik. Terlihat pada migrasi penggunaan beberapa software untuk merancang UI/UX, seperti Sketch, Zeplin, dan berujung menggunakan Figma. Migrasi penggunaan software tersebut dilakukan agar mampu meningkatkan produktivitas serta efisiensi dalam merancang UI/UX.

d) Service Desk

Service Desk pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana dengan sangat baik. Terlihat dengan diperolehnya penghargaan Global Customer Service untuk platform BliBli menerapkan konsep customer-centric yang mana ketika pelanggan menanyakan suatu hal dapat direkomendasikan oleh sistem melalui ekosistem omnichannel BliBli yang inklusif. Service desk pada BliBli dapat dihubungi melalui whatsapp, twitter, fitur live-chat pada BliBli, Email, dan Telepon.

e) Release Management

Release Management pada platform e-commerce BliBli sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari BliBli yang fokus untuk membangun ekosistem yang dapat menghasilkan bisnis yang berkelanjutan. BliBli juga meluncurkan sebuah aplikasi solusi omnichannel pertama yaitu BliBli Instore, yang berfungsi untuk memudahkan penjual untuk bergabung dengan BliBli