

Kesebelas proses Service Design tersebut secara umum dapat dikelompokkan menjadi **dua kelompok proses**, yaitu:

1. Proses-proses yang dilakukan untuk memastikan semua pemangku kepentingan layanan TI **“sepakat”** dengan daftar layanan (utility) dan target kualitas layanan yang akan disediakan atau **Fit for Purpose**. Mencakup empat proses, yaitu Service Catalogue Management, Service Level Management, Supplier Management, dan Design Coordination.
2. Proses-proses yang dilakukan untuk memastikan layanan TI yang akan disediakan memiliki warranty yang baik (**Fit for Use**). Mencakup tujuh proses, yaitu Availability Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management, Risk Management, Architecture Management, dan Compliance Management.

Service Catalogue Management

Service Catalogue Management adalah proses untuk memastikan dokumen Service Catalogue diproduksi dan di-update, berisi informasi yang akurat tentang seluruh layanan yang sedang berjalan dan yang sedang disiapkan untuk beroperasi dalam waktu dekat, termasuk di antaranya informasi tentang detail layanan, status saat ini, dan ketergantungan layanan satu dengan yang lain.

Service Catalogue (SC) adalah sebuah basis data atau dokumen terstruktur yang mudah dimengerti yang berisi semua layanan TI yang sedang beroperasi saat ini dan yang sudah siap diimplementasikan (di-deploy). SC merupakan satu-satunya bagian dari Service Portfolio yang diterbitkan untuk dapat diakses pelanggan untuk mendukung proses penjualan dan penyampaian layanan TI. Informasi yang disajikan dalam Service Catalogue mencakup informasi dari masing-masing layanan TI dalam hal bagaimana layanan TI akan disampaikan (waktu, media, kualitas layanan, dan sebagainya), harga, contact points, dan prosedur permintaan. Service Catalogue dapat berupa daftar sederhana tentang layanan-layanan TI, namun dapat juga berupa sebuah software aplikasi yang memungkinkan staf melihat lebih detail informasi teknis tiap-tiap layanan TI.

Contoh

Berikut ini adalah contoh sederhana Service Catalogue.

Layanan	Deskripsi Layanan	Unit Bisnis	Jam Layanan	SLA	Support	Jam Support
CRM	Sistem informasi pelanggan	Marketing	07.00 s.d. 20.00, Senin s.d. Jumat, Sabtu berdasarkan permintaan	Mengacu pada SLA penjualan	Service Desk	Jam kerja Service Desk
Payroll	Sistem informasi penggajian	Kuangan	09.00 s.d. 17.00, Senin s.d. Jumat, Waktu penting: setiap Jumat minggu ke-4	Mengacu pada SLA keuangan	Service Desk	Jam kerja Service Desk
Produksi	Perencanaan jadwal produksi, kebutuhan bahan, dan pemesanan pembelian	Produksi	24 jam 7 hari	Mengacu pada SLA layanan perencanaan produksi	Service Desk	24 jam 7 hari
Desktop Services	Layanan standar desktop kerja, termasuk aplikasi perkantoran dan akses e-mail	Semua unit bisnis	Tergantung dari layanan-layanan lain yang digunakan	Mengacu pada SLA perusahaan	Service Desk	Jam kerja Service Desk

Kegunaan Service Catalogue

1. Bagi pengguna: sebagai katalog produk dan mengidentifikasi standar pelayanan
2. Bagi manajemen: untuk mencocokkan pola permintaan pelanggan, memahami dan mengelola layanan pelanggan dan layanan pendukung, sebagai panduan referensi cepat untuk staf Service Desk, serta untuk mendukung penjualan dan layanan TI

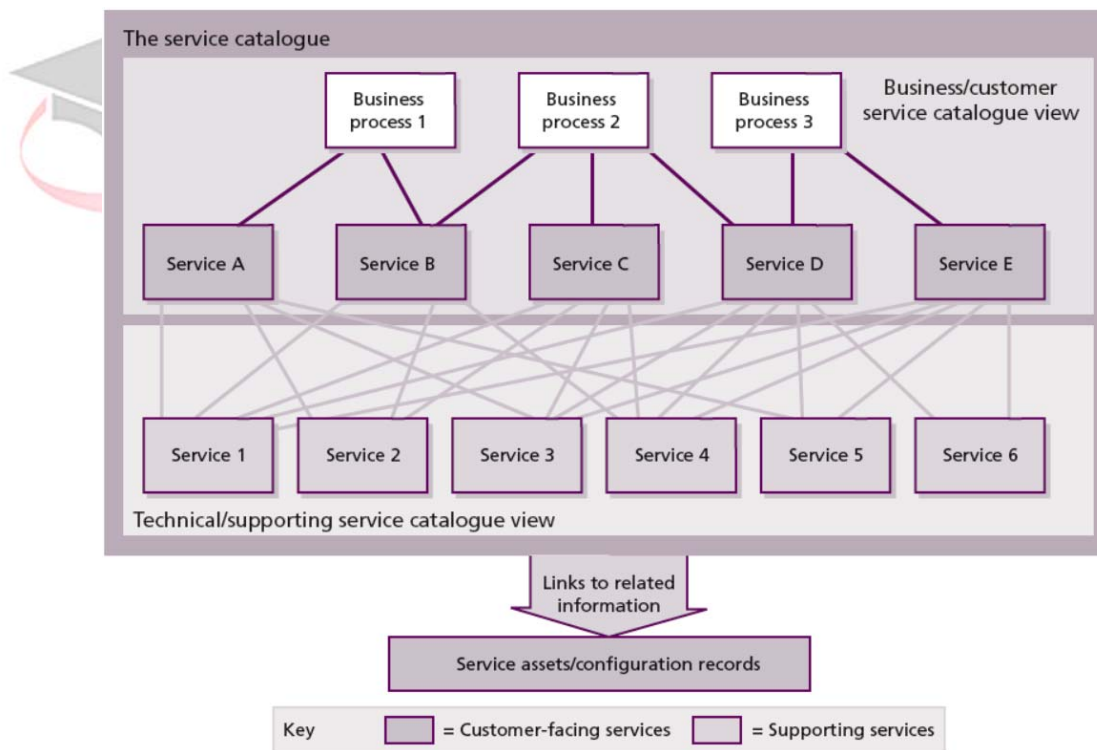
Jenis-Jenis Service Catalogue

Informasi-informasi dalam Service Catalogue (SC) dapat disajikan dalam berbagai cara, yang disebut dengan istilah **views**. Sebuah view akan membatasi informasi apa yang dapat diakses dan dibaca oleh kelompok pengguna tertentu. Ditinjau dari detail informasi yang disajikan, SC dibedakan menjadi dua jenis, yaitu Two-view Service Catalogue dan Three-view Service Catalogue.

1. Two-view Service Catalogue

Adalah sebuah katalog layanan TI yang mengelompokkan dan menampilkan (view) informasi layanan TI ke dalam dua kelompok layanan TI:

- a. **Business/Customer Services Catalogue View**, yaitu SC yang diperlihatkan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. SC tersebut berisi detail informasi semua layanan TI yang dapat diakses oleh pelanggan (customer-facing services), termasuk informasi hubungan layanan tersebut dengan unit-unit bisnis dan proses-proses yang tergantung pada layanan tersebut.
- b. **Technical/Supporting Services Catalogue View**, yaitu SC yang diperlihatkan oleh penyedia layanan hanya kepada staf teknis penyedia layanan. SC tersebut berisi detail informasi semua layanan TI yang disampaikan kepada pelanggan yang dilengkapi dengan informasi layanan-layanan TI pendukung (supporting IT services), customer-facing services apa yang didukung, komponen-komponennya, Configuration Items (CI) yang terkait, dan layanan-layanan pendukung lainnya.



Gambar 4.6 Two-view Service Catalogue

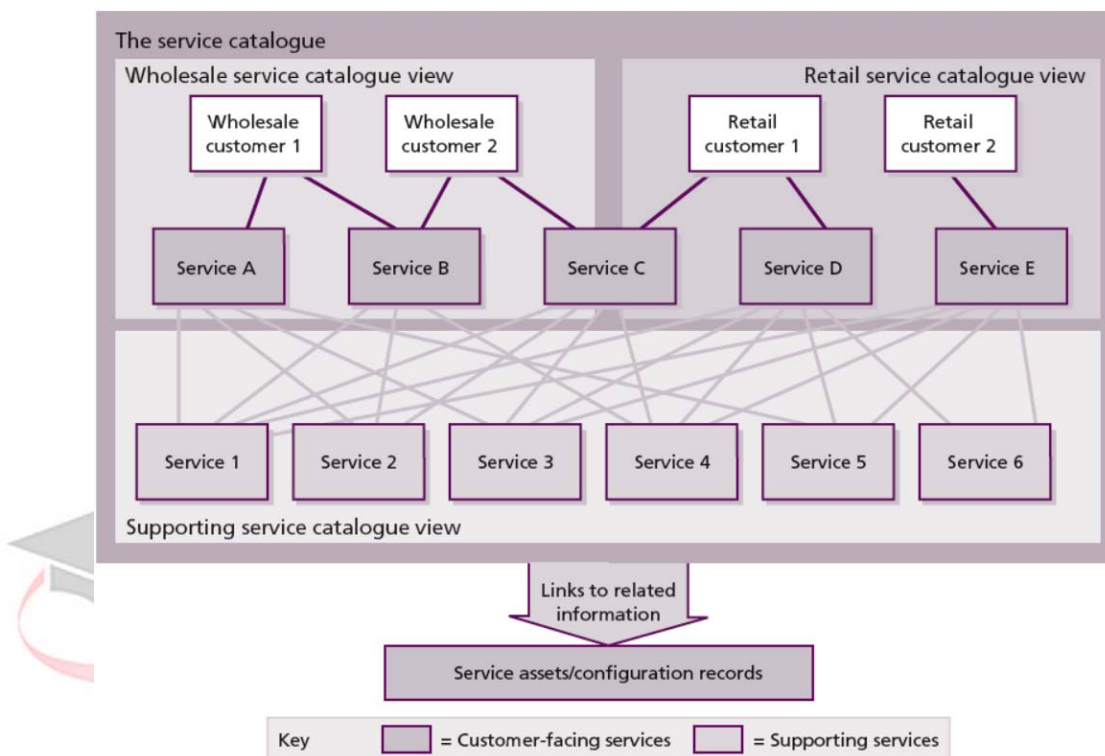
2. Three-view Service Catalogue

Adalah two-view service catalogue yang membedakan pelanggan bisnis ke dalam kelompok pedagang grosir (wholesale) dan pedagang eceran (retail) sehingga informasi layanan TI terbagi menjadi tiga kelompok layanan TI:

- a. **Wholesale Customer View**, yaitu SC yang diperlihatkan oleh penyedia layanan khusus untuk pelanggan grosir (customer-facing services). SC tersebut berisi detail informasi semua layanan TI yang

dapat diakses pelanggan grosir, termasuk informasi hubungan layanan tersebut dengan pelanggan-pelanggan yang didukung layanan TI tersebut.

- b. **Retail Customer View**, yaitu SC yang diperlihatkan oleh penyedia layanan khusus untuk pelanggan eceran/retail (customer-facing services). SC tersebut berisi detail informasi semua layanan TI yang dapat diakses pelanggan retail, termasuk informasi hubungan layanan tersebut dengan pelanggan-pelanggan yang didukung layanan TI tersebut.
- c. **Supporting Services View**, mirip dengan Technical Service Catalogue, namun mencakup detail layanan TI pendukung layanan-layanan TI untuk pelanggan wholesale dan pelanggan retail.



Gambar 4.7 Three-view Service Catalogue

Aktivitas-Aktivitas Service Catalogue Management

1. Menyetujui dan mendokumentasikan definisi setiap layanan
2. Memproduksi dan memelihara Service Catalogue dan detail kontennya, serta memastikan konsistensi dengan Service Portfolio
3. Menghubungkan semua unit bisnis dan fungsi-fungsi TI yang terkait dengan penyediaan informasi ke Service Catalogue atau tergantung dari informasi Service Catalogue

Service Level Management (SLM)

Service Level Management adalah proses memastikan layanan TI yang sedang berjalan saat ini dan yang telah disetujui untuk dibangun memenuhi target layanan yang telah disepakati. SLM dilaksanakan dengan secara terus-menerus melakukan aktivitas-aktivitas:

1. Mendefinisikan, melakukan negosiasi, menyetujui, dan mendokumentasikan tingkat layanan yang disepakati
2. Memonitor, membuat laporan, dan mengevaluasi pencapaian tingkat layanan
3. Memperbaiki dan meningkatkan tingkat layanan TI

Contoh

Sebuah toko pizza menetapkan dan memenuhi jaminan layanan pizza delivery diantar sampai rumah kurang dari 30 menit (kontrak ini disebut Service Level Agreement atau SLA). Untuk dapat memenuhi janji standar