

KONSEP DASAR LAYANAN IT

Layanan Teknologi Informasi : Layanan yang disediakan oleh penyedia layanan TI yang dibentuk oleh kombinasi kumpulan TI, Orang dan Proses. (PPT People, Process, Technology)

Berdasarkan kriteria layanan TI ada 3, yaitu :

1. **Hubungan** antara **penyedia** layanan (service provider) dengan **pelanggan** (customer).
 - A. Layanan Internal (**Internal Service**)
Layanan TI yang disampaikan kepada unit-unit dalam organisasi yang sama.
 - B. Layanan eksternal (**External Service**)
Layanan TI yang disampaikan kepada pelanggan diluar organisasi.
2. **Interaksi** layanan dengan pelanggan.
 - A. **Customer-facing IT Service**
Layanan TI yang digunakan langsung oleh pengguna untuk mendukung bisnis mereka
 - B. **Supporting Service** : Layanan TI yang dibutuhkan untuk mendukung jalannya Customer-facing IT atau disebut juga layanan infrastruktur TI
3. **Manfaat** yang disediakan layanan bagi pelanggannya.
 - A. **Core Service**
Menyediakan kebutuhan utama pelanggan terkait fungsi-fungsi penting
 - B. **Enabling Service**
Sebagai pendukung agar core service dapat disediakan
 - C. **Enhancing Service**
Memberikan nilai tambah bagi core service

Nilai Layanan

Manfaat atau keuntungan yang diharapkan dari sebuah layanan dimana Nilai sebuah layanan adalah kombinasi antara fungsi dan kualitas layanan.

Manfaat dari Utility (Fungsional) :

1. **Increasing Performance**
Dukungan terhadap pencapaian untuk kerja, kebutuhan atau keinginan pelanggan.
2. **Reducing Constraint**
Mengatasi keterbatasan pelanggan mencapai tujuan tertentu

Kualitas Layanan TI mencakup 4 aspek yaitu :

1. **Availability**
Ketersediaan layanan pada setiap waktu.
2. **Capacity**
Ketersediaan kapasitas untuk semua pelanggan.
3. **Continuity**
Dukungan terhadap keselarasan sistem atau alternatif lain sebagai pengganti sistem
4. **Security**
Keamanan yang melindungi informasi dan kepentingan pelanggan

Proses dalam Layanan TI memiliki 4 karakteristik :

1. **Terukur (Measureability)**
Dapat diukur berdasarkan unjuk kerja aktivitas yang membentuknya.
2. **Hasil tertentu (Spesific Result)**
Kejelasan tentang output-nya.
3. **Customer stakeholder**
Kejelasan tentang siapa pelanggan atau pemangku kepentingannya
4. **Respon terhadap pemicu (Trigger)**
Dapat ditelusuri apa pemicunya

Keuntungan dari Proses diatas adalah :

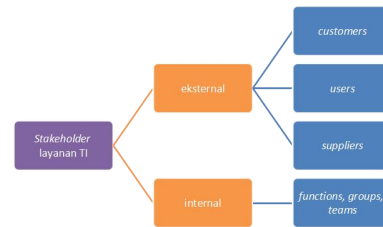
1. Konsisten dan akurat
2. Lebih baik dalam penggunaan sumberdaya
3. Koordinasi kerja antar bagian organisasi jadi lebih baik
4. Terdokumentasi dan mudah dalam penelusurannya

Manajemen Layanan TI

Implementasi dan manajemen layanan-layanan TI yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan bisnis.

Aspek :

- a. Mengelola layanan TI harus dari **sudut pandang bisnis**
- b. Membutuhkan **kombinasi** PPT (People, Process, Technology)
- c. **Menjaga hubungan** antara penyedia layanan dengan pelanggan



Gambar diatas menunjukkan Kelompok Stakeholder dalam Layanan IT

IT Infrastructure Library (ITIL)

Framework dalam pengelolaan layanan Teknologi Informasi, yang mempunyai **tujuan**

- a. Mendukung keberhasilan organisasi
- b. Meningkatkan kualitas layanan IT
- c. Menekankan biaya penyediaan layanan IT

Keuntungan dalam penggunaan framework ITIL :

- a. Memperlakukan TI sebagai Aset yang strategis
- b. Menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan
- c. Memiliki perencanaan TI yang baik
- d. Meningkatkan pemanfaatan sumberdaya IT
- e. Menghilangkan pengulangan aktivitas yang tidak diperlukan
- f. Menurunkan angka kesalahan
- g. Kemudahan pengembangan system
- h. Menurunkan biaya layanan IT
- i. Perbaikan terus-menerus terhadap system dan kualitas layanan IT
- j. Meningkatkan Availability, Reliability, Stability dan Security layanan IT

Siklus Hidup Layanan

Perjalan hidup sebuah layanan TI dari ide pengadaan, perencanaan, pengembangan system, operasional layanan IT sehari-hari, perbaikan dan pengembangan, hingga layanan TI dihentikan.

ITIL mengelompokkan proses hidup layanan IT menjadi :

1. **Strategi layanan (Service Strategy)**
Merumuskan arah strategi layanan (nilai bisnis, capaian, mempertahankan kelebihan dan menentukan layanan apa saja yang disediakan).
 - a. Strategy management of IT Services
 - b. Financial management
 - c. Service Portfolio Management
 - d. Demand Management
 - e. Business Relationship Management
2. **Perancangan layanan (Service Design)**
Mendesain layanan TI yang telah disetujui untuk disediakan.
 - a. Service Catalogue Management
 - b. Service Level Management
 - c. Capacity Management
 - d. Availability Management
 - e. IT Service Continuity Management
 - f. Information Security Management
 - g. Supplier Management
 - h. Design Coordinator
3. **Transisi layanan (Service Transisi)**
Merealisasikan atau mengimplementasikan hasil tahapan sebelumnya.
 - a. Transition Planning and support
 - b. Change Management
 - c. Service Asset and Configuration Management
 - d. Release dan Deployment Management
 - e. Service Validation and Testing
 - f. Evaluation
 - g. Knowledge Management
4. **Operasional layanan (Service Operation)**
Mengoperasikan layanan IT sehari-hari.
 - a. Event Management
 - b. Incident Management
 - c. Request Fulfillment
 - d. Problem Management
 - e. Access Management

5. Peningkatan layanan berkelanjutan (Continual Service Improvement)

Proses-proses evaluasi dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan IT.

- a. Identify the strategy for improvement
- b. Define what will be measured
- c. Gather the data
- d. Process the data
- e. Analyze the information and data
- f. Present and use the information
- g. Implement improvement

MANAJEMEN KATALOG PELAYANAN AND OPERASI LAYANAN

RUANG LINGKUP MANAJEMEN KATALOG PELAYANAN

Manajemen katalog layanan menyediakan dasar untuk manajemen layanan TI yang berfokus pada pelanggan, yang membantu memastikan bahwa penawaran layanan TI selaras dengan kebutuhan bisnis.

Secara umum, manajemen katalog layanan memiliki dua elemen:

1. Desain awal dan pengembangan katalog layanan
2. Manajemen berkelanjutan katalog layanan

TUJUAN

Tujuan manajemen katalog layanan adalah:

1. Untuk mengelola informasi dalam katalog layanan, memastikan keakuratannya dalam hal karakteristik layanan;
2. Untuk memastikan katalog layanan dapat diakses dengan tepat;
3. Untuk memastikan bahwa ketergantungan dan antarmuka layanan akurat dan mendukung penggunaan katalog layanan.

KEGIATAN UTAMA

Desain katalog layanan

Sumber utama informasi tentang layanan yang disampaikan atau yang disampaikan oleh penyedia layanan TI yang mencakup informasi :

- a. Rincian Layanan dan Penawaran Produk;
- b. Ketersediaan;
- c. Layanan Dukungan;
- d. Pengaturan Dukungan;
- e. Kebijakan Utama;
- f. Syarat dan Ketentuan;
- g. Tingkatan Jasa Persetujuan;
- h. Biaya dan Harga;
- i. Pemesanan dan Pembatalan;
- j. Rencana Jangka Panjang

Katalog layanan secara keseluruhan melayani dua tujuan yaitu **memberikan informasi dan sumber informasi utama** untuk penyedia layanan TI pada layanan yang ditawarkan kepada pelanggannya.

Katalog Layanan Bisnis

Sebagai sarana utama untuk komunikasi antara penyedia layanan TI dan pelanggannya, katalog layanan bisnis harus mudah digunakan seperti halnya katalog surat pesanan yang baik

Katalog Layanan Teknis

Bagian dari katalog layanan ini berisi detail layanan dari sebuah Perspektif TI, termasuk deskripsi layanan dalam istilah TI bersama dengan rincian komponen kunci atau item konfigurasi

HUBUNGAN DENGAN PROSES MANAJEMEN LAYANAN LAINNYA

Manajemen portofolio layanan

Katalog layanan adalah bagian dari portofolio layanan yang berisi informasi tentang layanan yang saat ini disampaikan oleh penyedia layanan TI.

Pengelolaan aset dan konfigurasi layanan

Menyediakan informasi untuk kapasitas dan manajemen ketersediaan dan membantu manajemen kontinuitas layanan melakukan analisis dampak bisnis.

Manajemen Keuangan

Katalog layanan menyediakan manajemen keuangan dengan informasi tersebut diperlukan pada permintaan layanan untuk pemodelan, pengambilan keputusan dan kontrol.

Manajemen Hubungan Bisnis

Proses manajemen hubungan bisnis mendefinisikan hubungan layanan-ke-pelanggan dan bagaimana layanan tersebut memenuhi kebutuhan pelanggan.

Manajemen tingkat layanan

Manajemen tingkat layanan memberikan rincian tingkat jaminan layanan untuk dimasukkan dalam katalog layanan.

Peran

Tanggung jawab manajer katalog layanan termasuk memastikan bahwa:

- a. Semua layanan dalam operasi dan layanan baru yang beralih ke transisi dicatat dengan benar dalam katalog layanan;
- b. Layanan yang sudah pensiun dihapus dari katalog layanan pada waktu yang tepat;
- c. Katalog layanan dipertahankan agar akurat, lengkap, dan terbaru;
- d. Katalog layanan terus melayani kebutuhan mereka yang perlu menggunakannya.

OPERASI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Definisinya adalah **Tahapan siklus hidup** layanan TI yang mencakup semua kegiatan operasional harian dari pengelolaan layanan - layanan TI.

Tujuan Operasi Layanan TI

1. Pengoperasian Layanan TI

Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan proses yang dibutuhkan untuk berjalannya layanan TI kepada pengguna dan pelanggan

2. Pengelolaan Teknologi Pendukung Layanan TI

Mengelola teknologi yang digunakan untuk menghasilkan dan mendukung layanan TI

Komponen dalam aktivitas operasi layanan

- A. Server, Mainframe
- B. Jaringan Komputer, Komunikasi
- C. Basis Data, Media Penyimpanan
- D. Sistem Desktop, Aplikasi Software

Aktivitasnya mencakup :

1. Kegiatan pemantauan
2. Kegiatan pengendalian

Cakupan dalam Operasi Layanan TI meliputi :

- A. Proses
- B. Fungsi
- C. Organisasi
- D. Peralatan Teknologi

Operasi Layanan memberikan panduan mengenai :

1. Mengelola Layanan TI secara efisien dan efektif
2. Menjamin tingkat kinerja yang telah disepakati bersama pelanggan
3. Menjaga kestabilan operasi layanan TI dan pengelolaan perubahan rancangan layanan

Prinsip dasar operasi layanan TI :

- A. Keseimbangan yang tetap
- B. Komunikasi

Proses dalam operasi layanan TI :

1. Event Management

Memastikan semua konfigurasi item dan layanan TI berjalan dengan termonitor.

2. Incident Management

Mengelola setiap insiden yang terjadi pada layanan TI agar cepat pulih

3. Problem Management

Mengelola akar masalah penyebab terjadinya insiden layanan TI agar tidak terjadi lagi dikemudian hari.

4. Request Fulfillment

Memenuhi permintaan pelanggan layanan TI

5. Access Management

Memberikan hak akses layanan TI kepada pengguna yang berhak dan mencegah bagi yang tidak berhak

6. IT Operation Control

Bertanggung jawab memonitor dan mengontrol layanan-layanan TI

7. Application Management

Bertanggung jawab mengelola aplikasi software

8. Technical Management

Bertanggung jawab menyediakan ahli dan dukungan teknis

9. Facilities Management

Bertanggung jawab mengelola dan merawat infrastruktur TI.