

63.5%

SLA Compliance %

1K

Total Incidents

8.14

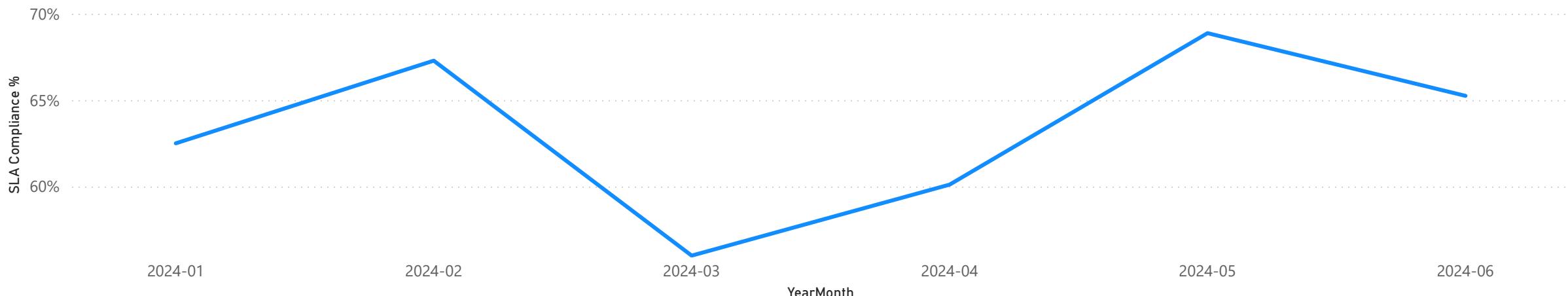
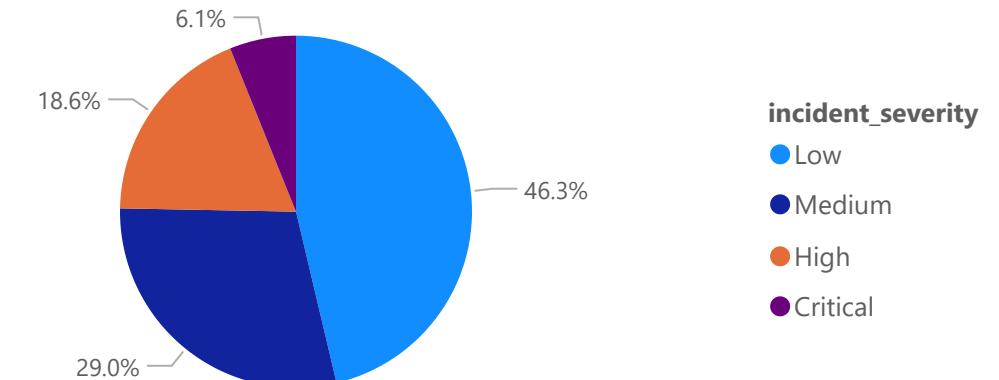
Average Resolution Hours

66.55

Average Utilization %

Rp219.3

Average Monthly Cost (Rp Juta)

SLA Compliance % by YearMonth**Total Incidents by Service Type****Incident by Severity**

SLA compliance dipengaruhi oleh insiden berdampak tinggi pada layanan tertentu, bukan oleh jumlah insiden secara keseluruhan.

SLA PER SERVICE

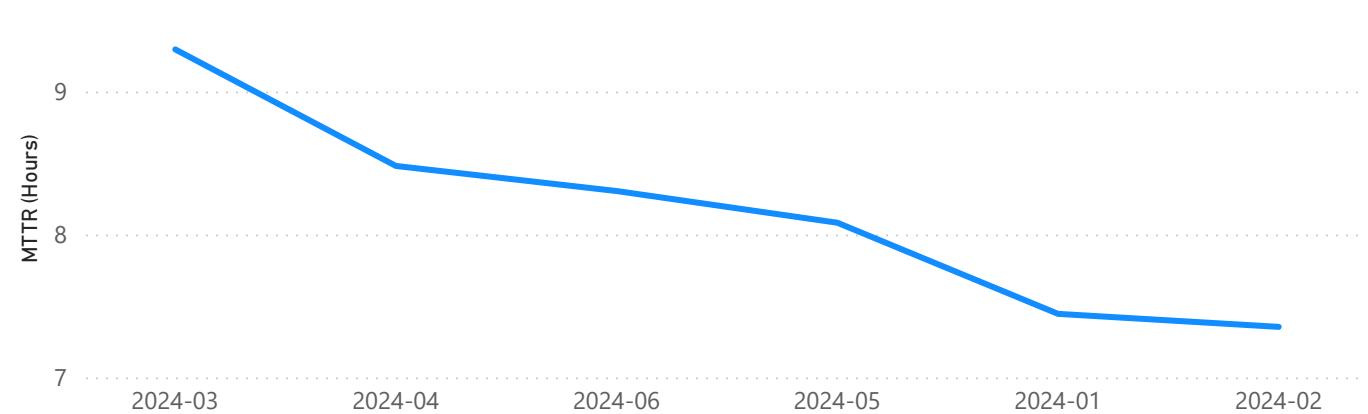
SLA Compliance % by service_type



SLA BREACH & MTTR

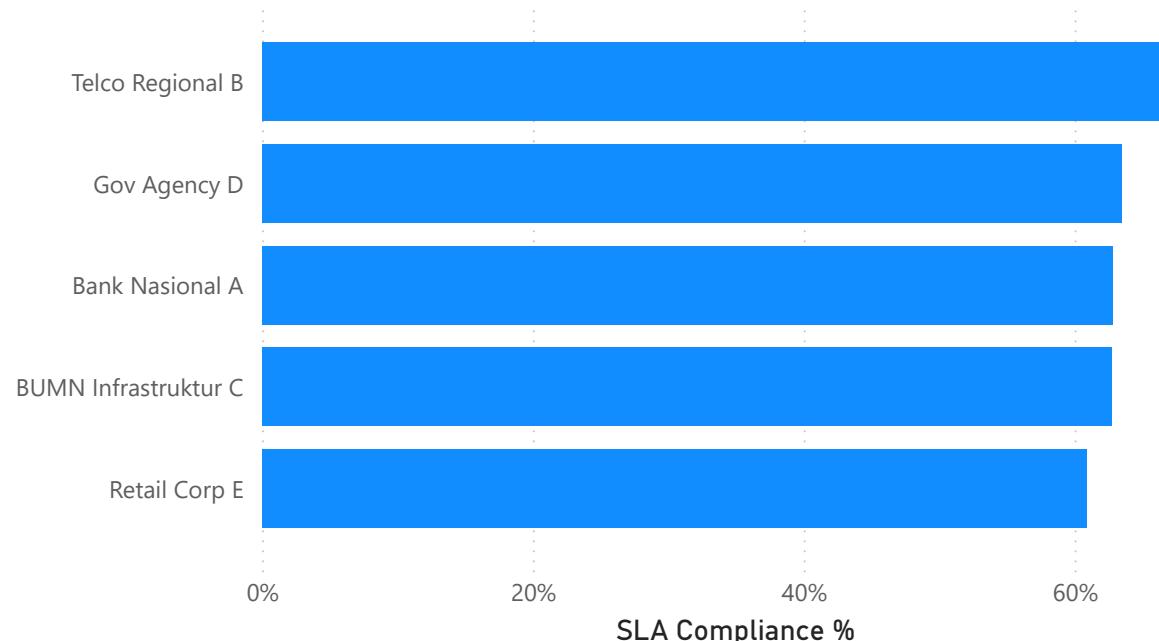
service_type	SLA Breach Count	MTTR (Hours)
Cloud Private	63	8.28
SD-WAN	67	8.41
Managed Security	70	7.71
MPLS Network	75	7.98
Data Center Colocation	90	8.33
Total	365	8.14

SLA BREACH & MTTR



Layanan dengan utilisasi tinggi cenderung memiliki waktu penyelesaian insiden yang lebih lama, mengindikasikan potensi bottleneck kapasitas.

SLA BY CLIENT



SLA BY CLIENT



HIGH RISK CLIENT TABLE

client_name	SLA Compliance %	Total Incidents
Telco Regional B	67.6%	204
Gov Agency D	63.4%	186
Bank Nasional A	62.8%	207
BUMN Infrastruktur C	62.8%	196
Retail Corp E	60.9%	207
Total	63.5%	1000

Risiko SLA terkonsentrasi pada klien dan wilayah tertentu, memungkinkan pendekatan perbaikan yang lebih terfokus dan proaktif.

Governance & KPI Definition

Halaman ini menjelaskan definisi KPI, sumber data, dan logika perhitungan untuk memastikan konsistensi, transparansi, dan keandalan data.

Data Source :
• Incident Management System
• Network & Service Monitoring System
• Service Contract & SLA Reference
• Billing & Cost Allocation Data

= = > >

Data Processing :
• Data Cleansing
• Validation Rules
• KPI Standardization

= = > >

Analytics Model :
• Fact_Incident
• Dim_Date
• Dim_Service
• Dim_Client

= = > >

Reporting Layer :
• Power BI Dataset
• SLA & Performance Dashboard

Data Source Reference

Data Source	Description	Owner
Billing & Cost System	Data biaya layanan dan alokasi cost	Finance
Incident Management System	Data insiden layanan dan waktu penyelesaian	Service Operations
Network Monitoring System	Data performa dan ketersediaan jaringan	NOC Team
SLA Contract Reference	Target SLA per layanan dan klien	Service Management

Data Processing & Control

- Data cleansing dan validasi diterapkan
- Duplikasi dan data tidak valid dikecualikan

= = > >

- Definisi KPI distandardarkan
- Model data menggunakan star schema

= = > >

- Relasi dimensi ke fact (one-to-many)

KPI Definition

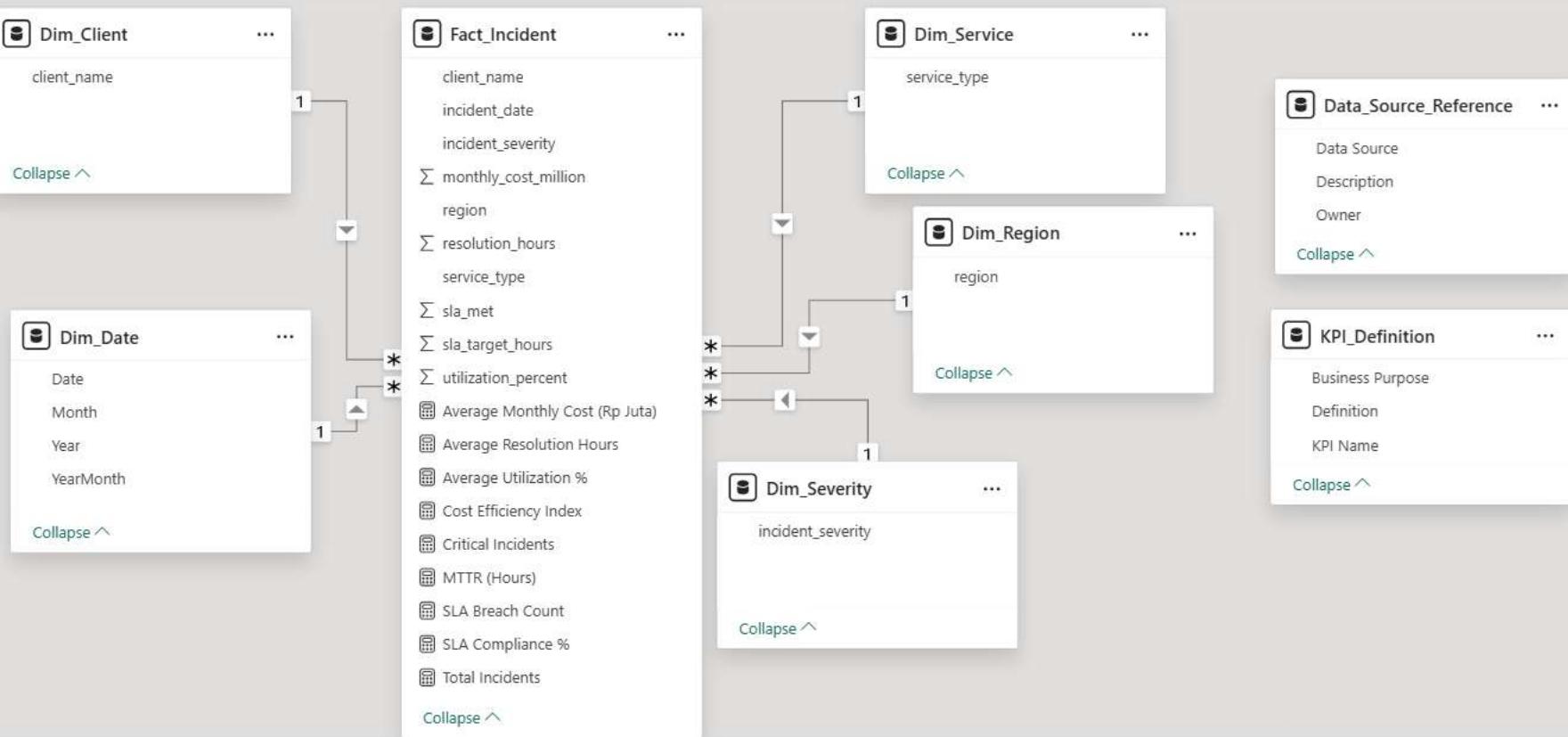
KPI Name	Definition	Business Purpose
Cost Efficiency Index	Rasio utilisasi terhadap biaya	Evaluasi efisiensi layanan
MTTR (Hours)	Rata-rata waktu penyelesaian insiden	Mengukur kecepatan pemulihan
SLA Breach Count	Jumlah insiden yang melanggar SLA	Identifikasi risiko layanan
SLA Compliance %	Persentase insiden yang diselesaikan \leq target SLA	Mengukur kepatuhan layanan
Total Incidents	Total insiden pada periode analisis	Indikator stabilitas layanan

KPI Calculation Logic :

- $SLA\ Compliance\ % = (Jumlah\ insiden\ selesai \leq target\ SLA) / (Total\ insiden)$
- $MTTR\ (Hours) = Rata-rata\ Resolution\ Hours$
- $SLA\ Breach\ Count = Jumlah\ insiden\ dengan\ SLA\ Met = No$
- $Cost\ Efficiency\ Index = Average\ Utilization\ % / Average\ Monthly\ Cost$

Catatan:

Seluruh KPI dan alur data dirancang untuk memastikan konsistensi, transparansi, dan kesiapan audit dalam pelaporan performa layanan.



Model data menggunakan star schema