

1. ringkasan-ITIL-Layanan pelanggan

Sitasi (APA):

- Penulis,x.(2022).meningkatkan sistem layanan pelanggan dengan pendekatan framework ITIL JOINTECS journal of information technology and computer science.
- Larar dan Tujuan:

Tujuan penelitian ini Adalah meningkatkan performa layanan pelanggan dalam organisasi IT menggunakan framework ITIL v3,khususnya model service operations dan service design. Dengan sistem layanan yang lebih baik,keluhan pelanggan bisa di-handle lebih cepat.
- Metode:

Penelitian mengadopsi pendekatan framework ITIL: merancang proses layanan,alur penanganan keluhan,intergrasi antara cabang dan pusat, evaluasi dilakukan dengan indicator kecepatan penangan keluhan.
- Hasil/Temuan

Dengan penemuan framework ITIL,keluhan pelanggan dapat diarahkan langsung ke cabang terkait,mempercepat penyelesaian masalah.waktu respons lebih cepat disbanding sebelumnya.
- Kontribusi dan Keterbatasan:

Kontribusi: penerapan ITIL praktis diorganisasi lokal, panduan perbaikan layanan.keterbatasan:tidak diuji di banyak jenis organisasi atau skala besar,keterbatasan data kuantitatif detail.
- Takeaway:

Framework ITIL bisa saya terapkan dalam proyek manajemen layanan atau sistem helpdesk kampus/small IT. Tapi perlu adaptasi sesuai organisasi.