

# Pengantar IT Infrastructure Library Versi 3





# Agenda

- Permasalahan
- Service
- Service Management
- Apa itu ITIL?
- Komponen ITIL
- Daur hidup ITIL

# Permasalahan Business Manager & IT Manager

- Perencanaan strategis IT dan bisnis
- Mengintegrasikan dan menyelaraskan IT dan tujuan bisnis
- Melakukan perbaikan terus-menerus  
Mengukur efektifitas dan efisiensi organisasi TI
- Mengoptimalkan Total Cost of Ownership (TCO)
- Mencapai dan menunjukkan Return on Investment (ROI)
- Menunjukkan nilai bisnis TI
- Mengembangkan kemitraan bisnis dan IT
- Meningkatkan keberhasilan proyek
- Outsourcing, insourcing dan smart sourcing
- Menggunakan IT untuk mendapatkan keunggulan kompetitif
- Menyampaikan layanan TI yang berorientasi bisnis
- Mengelola perubahan bisnis dan TI yang senantiasa terjadi
- Mendemonstrasikan tata kelola TI yang sesuai.

# Tujuan Service Management

- Tujuan: untuk memastikan bahwa layanan IT sejalan dengan kebutuhan bisnis dan secara aktif mendukung bisnis.
- Layanan TI yang mendukung proses bisnis sangatlah penting, tetapi semakin penting juga bahwa TI bertindak sebagai agen perubahan untuk memfasilitasi transformasi bisnis

# Apa itu IT Service Management?



# Apa itu “Layanan”?

- Layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan ingin dicapai tanpa harus mengemban biaya dan risiko tertentu.
- Contoh:
  - Hasil (outcome): “Staff penjualan menghabiskan lebih banyak waktu berinteraksi dengan pelanggan “
  - Difasilitasi oleh: “layanan remote akses yang memungkinkan akses yg ‘trusted’ ke sistem penjualan perusahaan (ERP misalnya) dari notebook staf penjualan”
- Hasil (outcome) adalah alasan kenapa customer membeli layanan.

# Service Management

- seperangkat kemampuan khusus organisasi untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan.
- Kapabilitas ini mencakup: proses, cara/metode, fungsi, peran dan aktifitas dari Service Provider (penyedia jasa)

# Good Practice

- Mengadopsi good practice dapat membantu penyedia layanan untuk menciptakan sistem manajemen pelayanan yang efektif.
- Good practice pada dasarnya hanya melakukan hal-hal yang telah terbukti bekerja dan terbukti efektif.
- Good practice bisa berasal dari berbagai sumber, termasuk kerangka umum (seperti ITIL, COBIT dan CMMI), standar (seperti ISO / IEC 20000 dan ISO 9000), serta pengetahuan organisasi itu sendiri.



Apa itu ITIL?



# Apa itu ITIL?

- ITIL adalah suatu kerangka kerja umum yang menggambarkan *Best Practice* layanan manajemen TI.
- ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tatakelola TI, serta *wrapping* layanan.
- ITIL memfokuskan diri pada pengukuran terus menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang disampaikan, baik dari perspektif bisnis dan pelanggan.
- Fokus ini merupakan faktor utama dalam kesuksesan di seluruh dunia.

# Manfaat ITIL

- Peningkatan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan IT
- Ketersediaan layanan yang meningkat, langsung berdampak pada keuntungan usaha
- Penghematan keuangan dari berkurangnya *rework*, kehilangan waktu, pengelolaan sumber daya manajemen yang lebih baik
- Perbaikan time to market produk dan jasa baru
- Pengambilan keputusan yang lebih baik
- Minimasi resiko

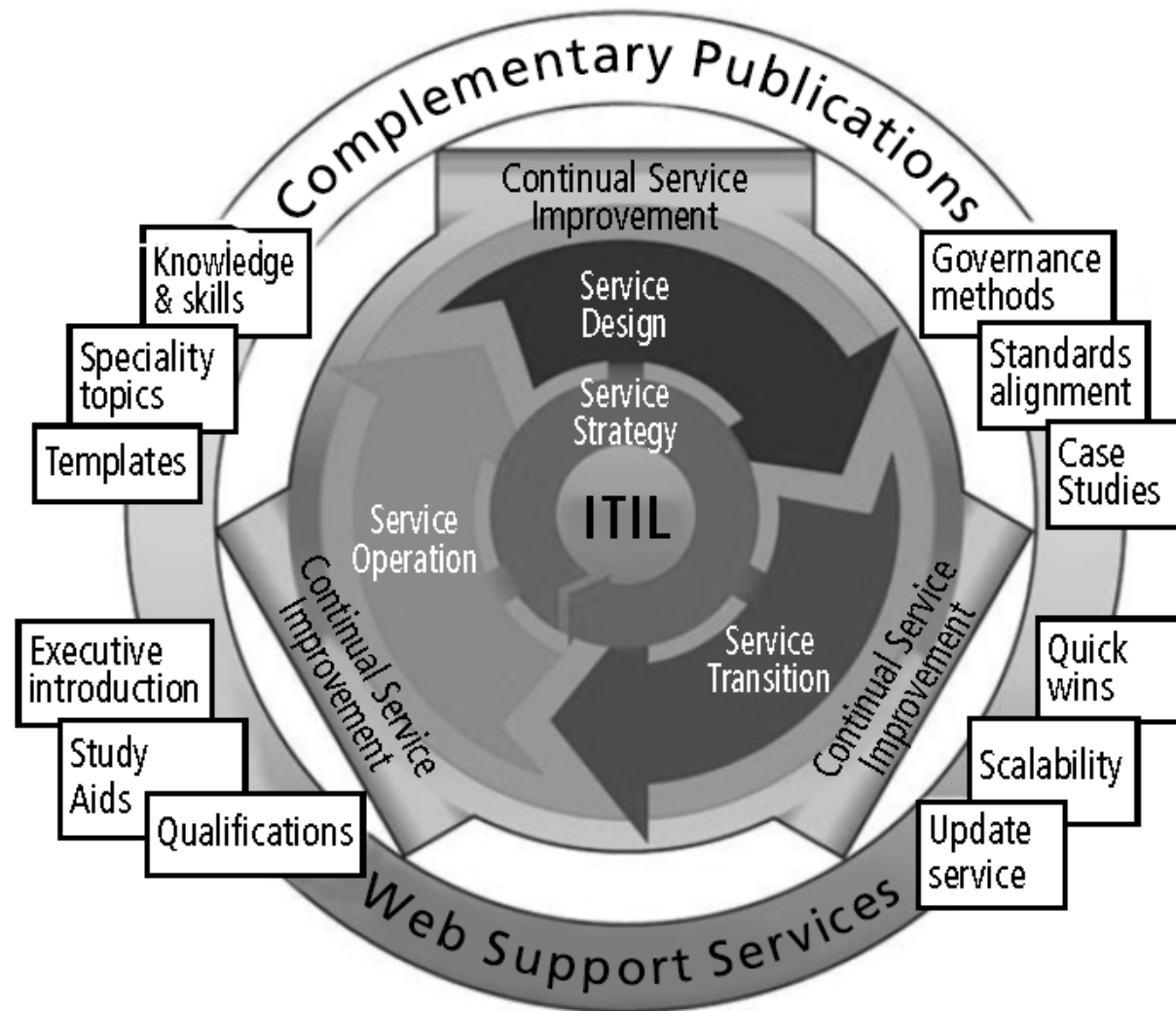
# Sejarah

- ITIL diterbitkan antara tahun 1989 dan 1995 oleh Her Majesty's Stationery Office (HMSO) di Inggris atas nama Kantor Pemerintah Perdagangan (Office of Government Commerce).
- Penggunaan awalnya adalah terbatas pada Inggris dan Belanda.
- Versi kedua ITIL diterbitkan sebagai satu set revisi buku antara tahun 2000 dan 2004.
- Versi awal ITIL terdiri dari perpustakaan 31 buku yang terkait meliputi semua aspek penyediaan layanan TI.
- Versi awal kemudian direvisi dan digantikan oleh tujuh, lebih erat berhubungan dan konsisten buku (ITIL V2) dikonsolidasi dalam kerangka keseluruhan.
- Pada tahun 2007, ITIL V2 digantikan oleh versi ketiga yang disempurnakan dan konsolidasi ITIL, terdiri dari lima buku inti

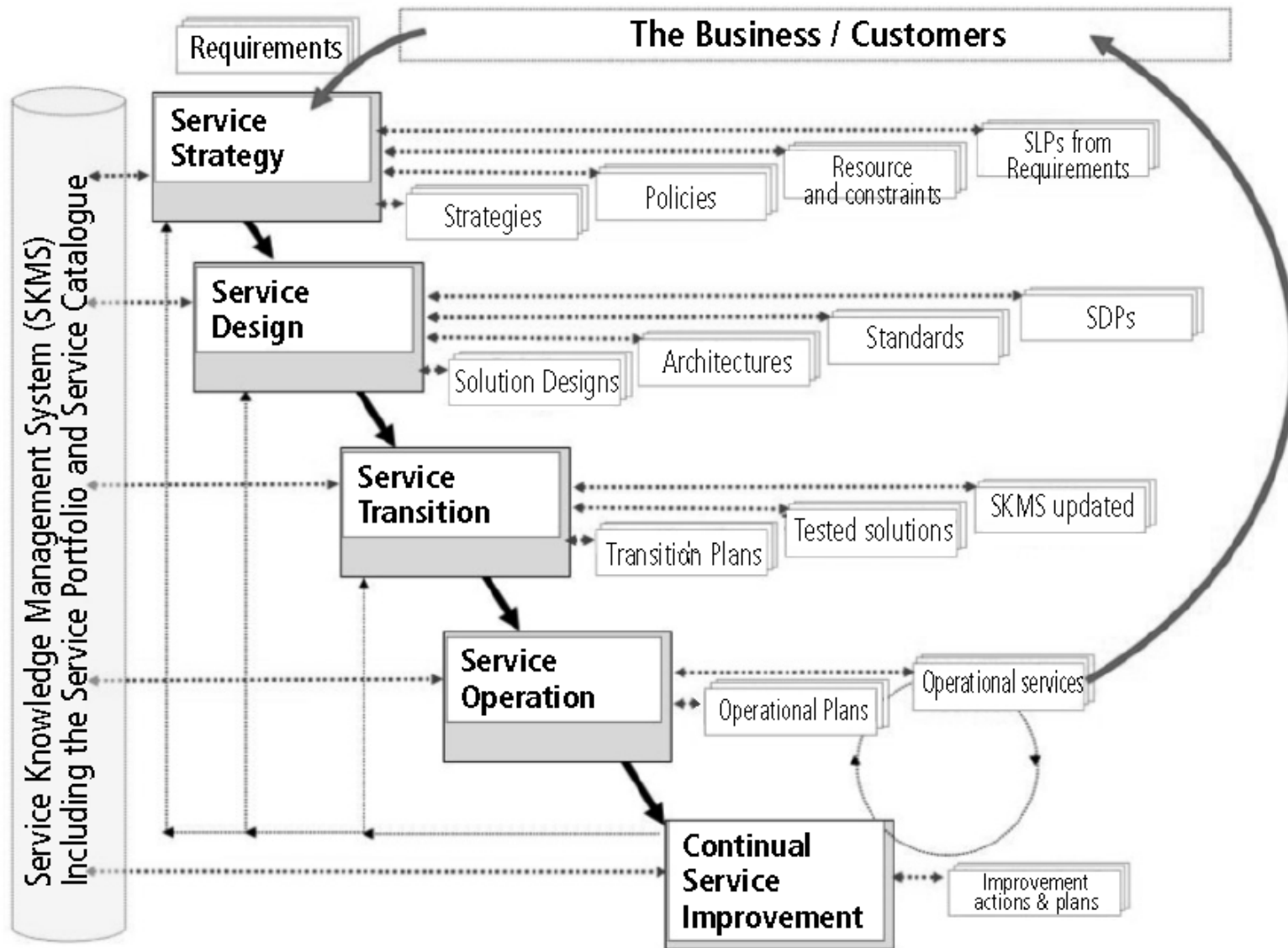
# Isi Publikasi Inti (Core) ITIL v3



# Publikasi pelengkap ITIL v3



# Daur hidup layanan



# Daur Hidup Layanan

- Persyaratan bisnis diidentifikasi dan disepakati dalam tahap Service Strategy ke dalam Service Level Package (SLP) dan output bisnis yang diinginkan.
- Lalu lanjut ke tahap Service Design di mana solusi layanan dibangun bersamaan dengan Service Design Package (SDP).
- Kemudian berlanjut ke tahap Service Transition, dimana layanan dievaluasi, diuji dan divalidasi.
- Layanan Service Knowledge Management System (SKMS) lantas diperbarui,
- Layanan memasuki tahap Service Operations.
- Jika memungkinkan, Continual Service Improvement mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan perbaikan dalam daur hidup layanan