



UNIVERSITAS  
**Dinamika**  
STIKOM SURABAYA

Heart & Mind Towards Excellence



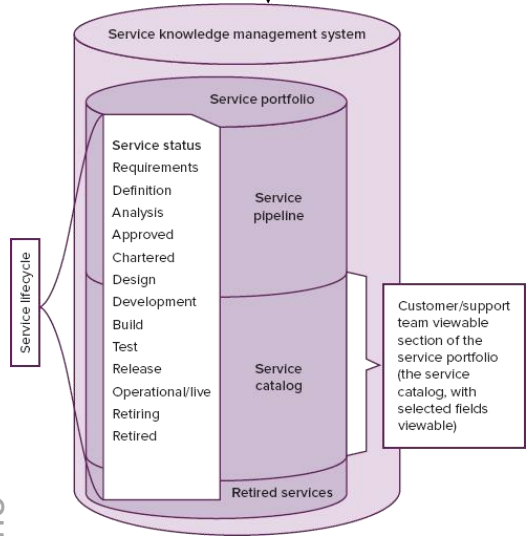
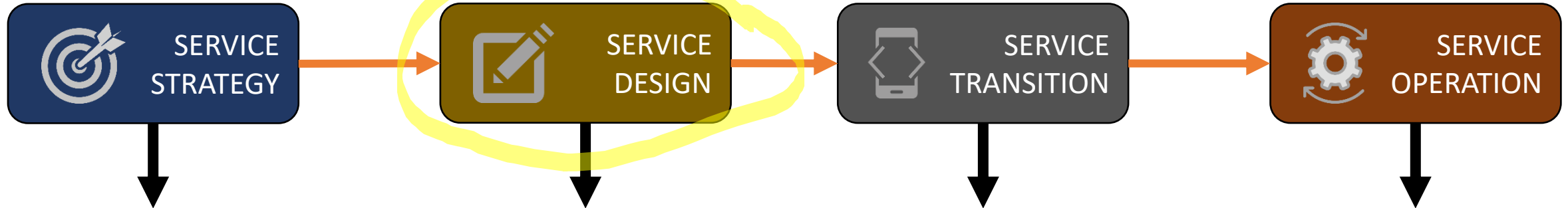
PROGRAM STUDI S1  
**SISTEM INFORMASI**

# MANAJEMEN LAYANAN SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI **SERVICE DESIGN**

Erwin Sutomo | [sutomo@dinamika.ac.id](mailto:sutomo@dinamika.ac.id) | 08977431599



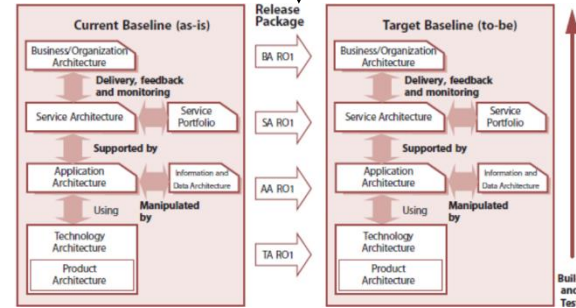
# MANAJEMEN LAYANAN TI



**SERVICE PORTFOLIO**

Business Goal	Service Contacts	Service Applicability
Service Programme	Requirements	Functional Requirements
Service Transition Plan	Service Design Package (SDP)	Service Level Requirements
Operational Acceptance Plan		Operational Requirements
Acceptance Criteria	Organisational Readiness Assessment	Design & Topology
Business	Financial Technical Resource	Organisation

**SERVICE DESIGN PACKAGE**



**RELEASE AND DEPLOYMENT**

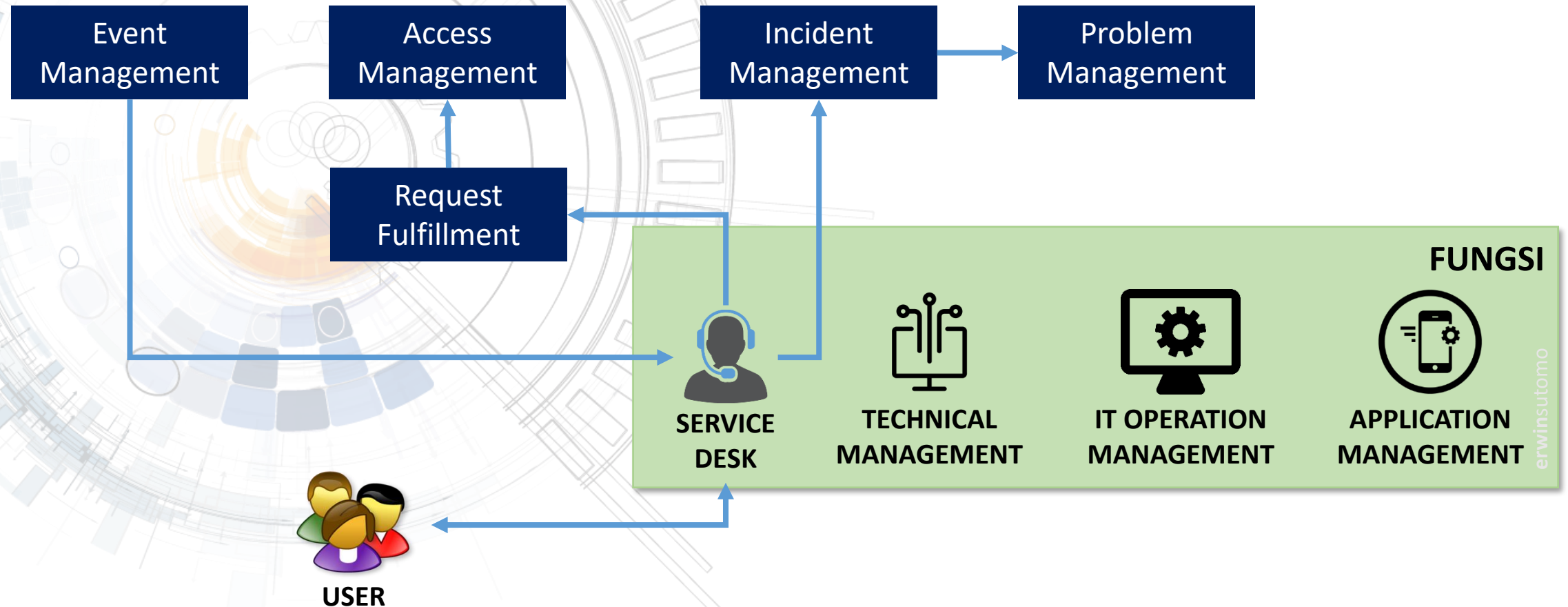


**SERVICE DESK**



# SERVICE OPERATION

merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mempertahankan layanan TI agar dapat terus digunakan dan memberikan dukungan kepada pelanggan apabila dibutuhkan





# SERVICE DESIGN

- Tahapan untuk membuat **detil rancangan** setiap **layanan TI** yang masuk Service Catalogue
- Tujuan
  - Membuat rancangan layanan TI baru atau mengubah layanan TI yang sudah ada
- Analisis kebutuhan layanan TI **diperoleh** dari **data di service portfolio** yang dianalisis, disepakati, dan didokumentasi



# CAKUPAN SERVICE DESIGN

- Menyediakan **panduan** agar layanan TI yang akan disediakan **memenuhi kebutuhan bisnis** saat ini dan masa datang, termasuk di dalamnya:
  - Proses-proses manajemen layanan TI
  - Teknologi
  - Aturan dan kebijakan (policy)



# 4P MANAJEMEN LAYANAN TI

- Implementasi praktis manajemen layanan TI pada dasarnya menyiapkan, merencanakan, dan mengelola 4P:
  - **People**, kompetensi dan berapa jumlahnya.
  - **Processes**, apakah semua proses dibutuhkan atau proses tertentu?
  - **Products**, tools apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses
  - **Partners**, siapa vendors yang dapat mendukung layanan TI atau vendors mana yang memiliki jaminan layanan terbaik



# 5 Aspek Service Design

- Service Solutions
- Tools and systems for management information
- Architectures
- Measurement systems
- Processes



# 5 Aspek Service Design #1

- **Service Solutions**
  - **Fungsional layanan TI** baru yang ditawarkan dan analisis kebutuhan vs keterbatasan resources dan capabilities (waktu, uang, teknologi, peraturan, kemampuan, tata-nilai, hak cipta) yang dimiliki penyedia layanan dan pelanggan.
- **Tools and systems for management information**
  - **Penentuan aplikasi atau teknologi** apa yang perlu diadakan untuk mendukung dan mengotomasi proses-proses layanan baru.
  - Mempertimbangkan agar aspek fungsional dan sistem pendukung layanan baru yang kompatibel dengan sistem informasi atau aplikasi manajemen TI yang sudah ada.





# Rancangan 5 Aspek Service Design #2

- **Architectures**
  - **Arsitektur yang dibutuhkan** untuk menyediakan layanan baru, harus compatibles dengan arsitektur yang sudah ada.
- **Measurement Systems**
  - **Metode dan ukuran kinerja layanan**, arsitektur dan komponen pendukung proses.
- **Process**
  - **Proses yang dibutuhkan** untuk merancang, transisi, dan mengoperasikan serta meningkatkan layanan.



# SERVICE DESIGN PACKAGE (SDP)

- **SDP**, merupakan **produk utama** Service Design → sebuah **paket dokumen** berisi **informasi detail** tentang **semua aspek desain** layanan TI.
- **Komponen SDP**
  - Requirement
  - Service design
  - Organizational Readiness Assesment
  - Service Lifecycle Plan



# 4 DOKUMEN UTAMA SDP #1

- **Requirement**, untuk mencakup kebutuhan bisnis, mencakup
  - **Business requirement**, terkait kebutuhan bisnis organisasi.
  - **Service Applicability**, bagaimana dan dimana layanan digunakan.
  - **Service contacts**, siapa saja stakeholder kunci.
- **Service design**, perancangan proses, prosedur, dan perjanjian yang tepat untuk mendukung layanan baru, mencakup
  - **Service functional** requirements
  - **Service level** requirements
  - **Operational** requirements
  - Service design and **topology**



# 4 DOKUMEN UTAMA SDP #2

- **Organizational Readiness Assessment**, sebuah laporan yang bertujuan untuk menilai apakah secara kemampuan dan kapasitas organisasi mampu mengadakan layanan tersebut, mencakup
  - Business benefits
  - Financial assessment
  - Technical assessment
  - Resource assessment
  - Organizational assessment

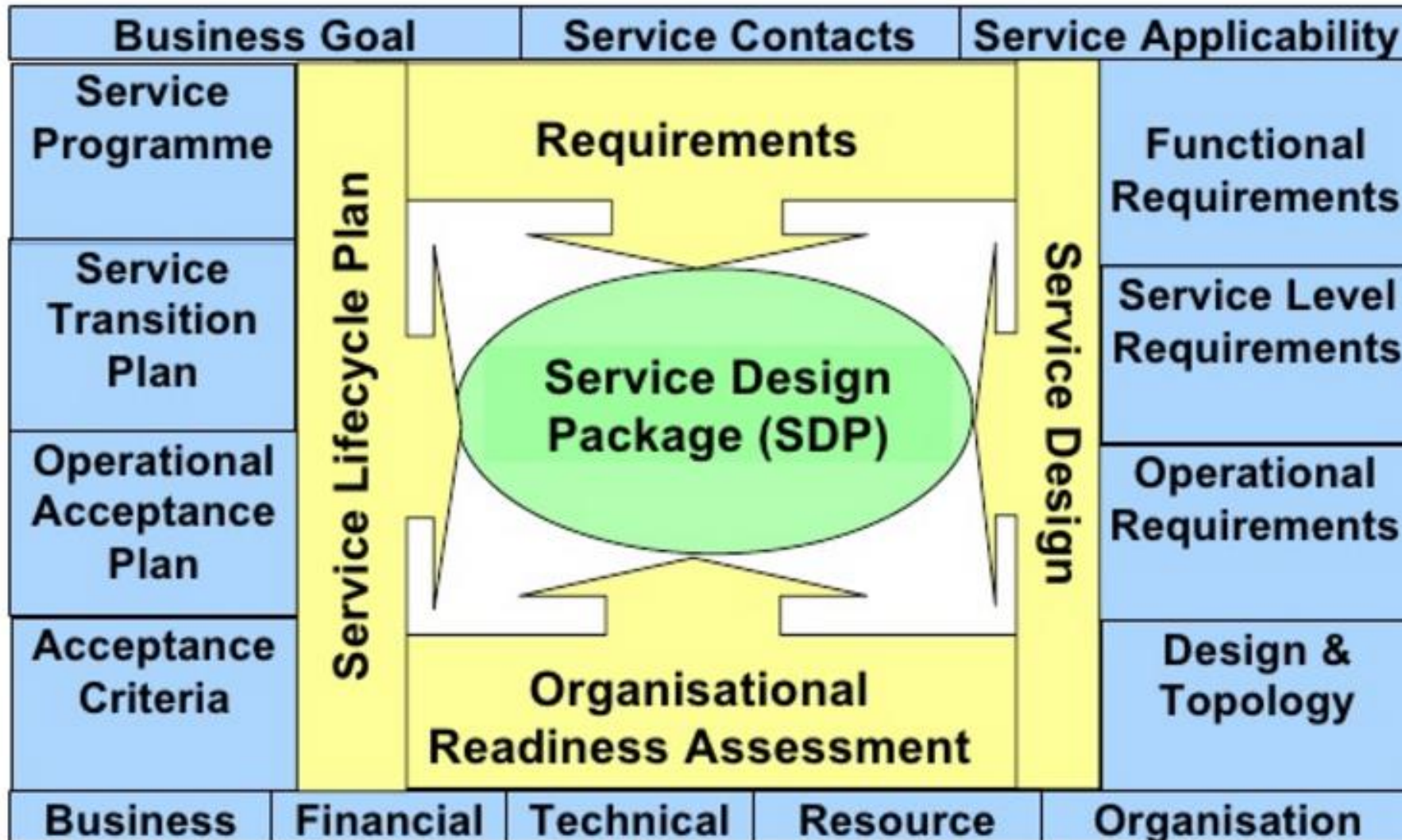


# 4 DOKUMEN UTAMA SDP #3

- **Service Lifecycle Plan**, mencakup
  - **Service program**, bagaimana memastikan layanan berjalan hingga berakhir?
  - **Service transition plan**, bagaimana mengatur transisi layanan baru dengan yang sudah ada supaya tidak konflik (change management, release management, knowledge management)
  - **Service operational acceptance plan**, mengatur agar layanan bisa diterima oleh target pengguna, serta bagaimana menjaga dan memelihara layanan ?
  - **Service acceptance criteria**, parameter apa saja dari layanan baru yang menunjukkan bahwa layanan tersebut sukses diterima target pengguna, serta strategi agar layanan TI diterima.



# COMPONENT SDP





# PROSES SERVICE DESIGN

1. Service Catalogue Management
2. Service Level Management
3. Supplier Management
4. Availability Management
5. Capacity Management
6. Risk Management
7. IT Services Continuity Management
8. Information Security Management
9. Architecture Management
10. Compliance Management
11. Design Coordination



# SERVICE DESIGN PROCESSES

- SERVICE **CATALOGUE** MANAGEMENT
- SERVICE **LEVEL** MANAGEMENT
- **SUPPLIER** MANAGEMENT

**UTILITY**

- **AVAILABILITY** MANAGEMENT
- **CAPACITY** MANAGEMENT
- IT SERVICE **CONTINUITY** MANAGEMENT
- INFORMATION **SECURITY** MANAGEMENT

**WARRANTY**





# HASIL SERVICE DESIGN

## **SERVICE STRATEGY (input)**

- Vision and mission
- Service portfolio
- Policies
- Strategies and strategic plans
- Priorities
- Financial information and budgets
- Documented patterns of business activity and user profiles
- Service models

## **SERVICE DESIGN (output)**

- SERVICE CATALOGUE
- SERVICE DESIGN PACKAGE
- SLA, OLA, dan UC



# SERVICE LEVEL MANAGEMENT

- Service Level Requirement (**SLR**)
  - Pernyataan kebutuhan pelanggan tentang layanan TI
- Service Level Agreements (**SLA**)
  - Kesepakatan tertulis antara penyedia layanan dengan pelanggan eksternal tentang target tingkat layanan TI
- Operational Level Agreements (**OLA**)
  - Kesepakatan tertulis antara penyedia layanan dengan pelanggan internal tentang target tingkat layanan TI
- Underpinning Contracts (**UC**)
  - Kontrak tertulis antara penyedia layanan dengan pemasok, tentang target dan tanggung jawab pemasok untuk memenuhi target tingkat layanan → supplier management



# SLR - SLA - OLA - UC

