



UNIVERSITAS
Dinamika
STIKOM SURABAYA



PROGRAM STUDI S1
SISTEM INFORMASI

ITSM LIFECYCLE

SERVICE STRATEGY, SERVICE DESIGN, SERVICE TRANSITION, SERVICE OPERATION, CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

Erwin Sutomo | sutomo@dinamika.ac.id



SERVICE VALUE

- **UTILITY** → what the customer gets ? (**Fungsi Layanan**)
 - *Increasing performance – Reducing constraint*
 - Diukur berdasarkan seberapa banyak **manfaat** yang dapat diperoleh pengguna dan yang cocok digunakan oleh pengguna (**fit for purpose**).
- **WARRANTY** → how it's delivered (**kualitas layanan**)
 - Bagaimana layanan disediakan, bagaimana kualitas layanan, atau jaminan layanan sesuai SLA.
 - Diukur seberapa besar **kenyamanan** atau seberapa kecil kemungkinan **kerugian** saat menggunakan layanan TI (**fit for use**).
 - ACCS = availability, capacity, continuity, security
- **VALUE = UTILITY + WARRANTY**

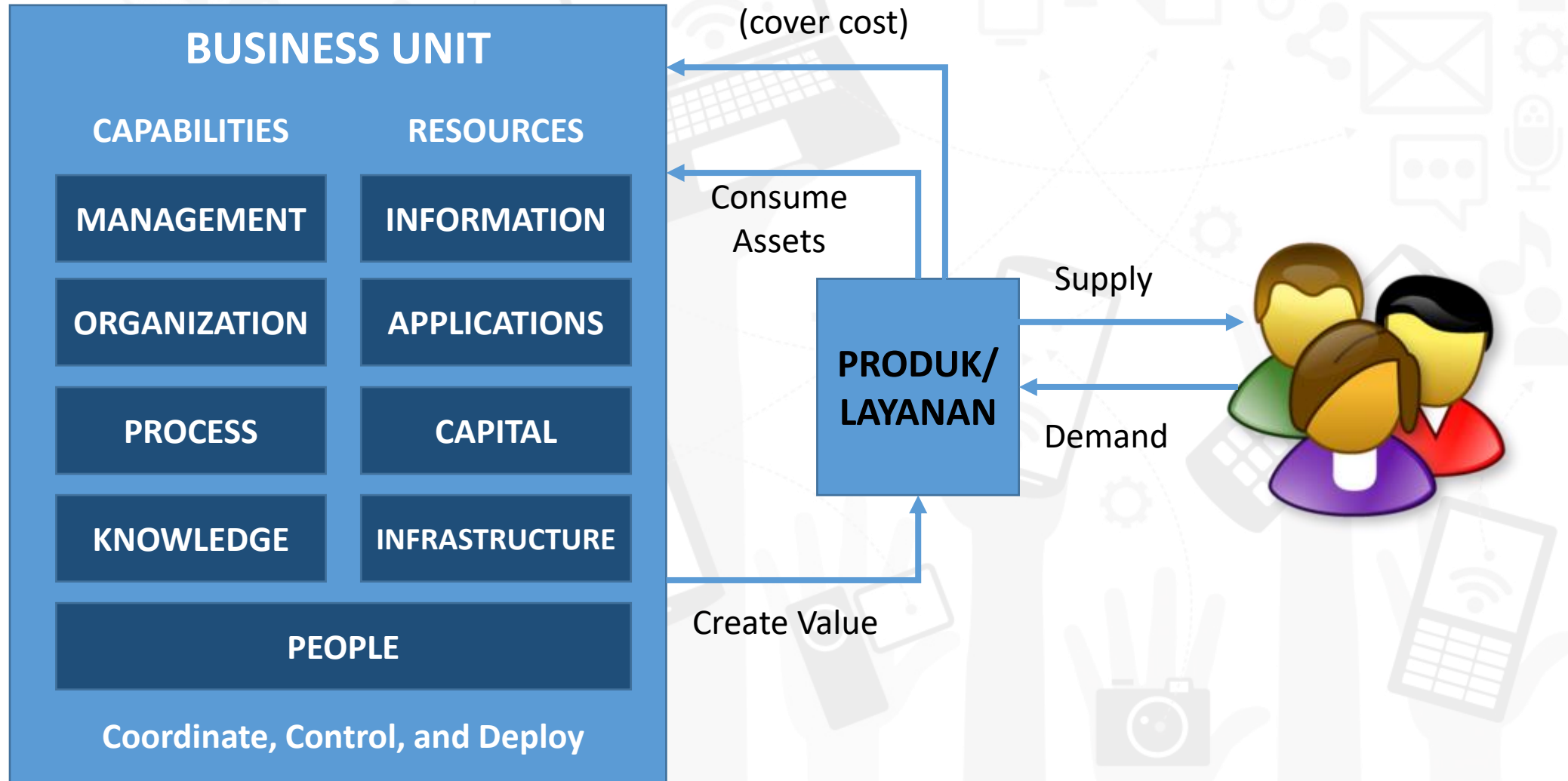


SERVICE ASSET

- Value sebuah layanan tidak muncul dengan sendirinya, **value harus diciptakan**, menciptakan value perlu memiliki **service asset (SA)**.
- SA = sumber daya dan kemampuan yang harus dimiliki penyedia layanan untuk menyediakan layanan.
 - **RESOURCES**: uang, infrastruktur TI, aplikasi, informasi, orang
 - **CAPABILITIES**: manajemen, organisasi, proses yg berjalan, pengetahuan, orang

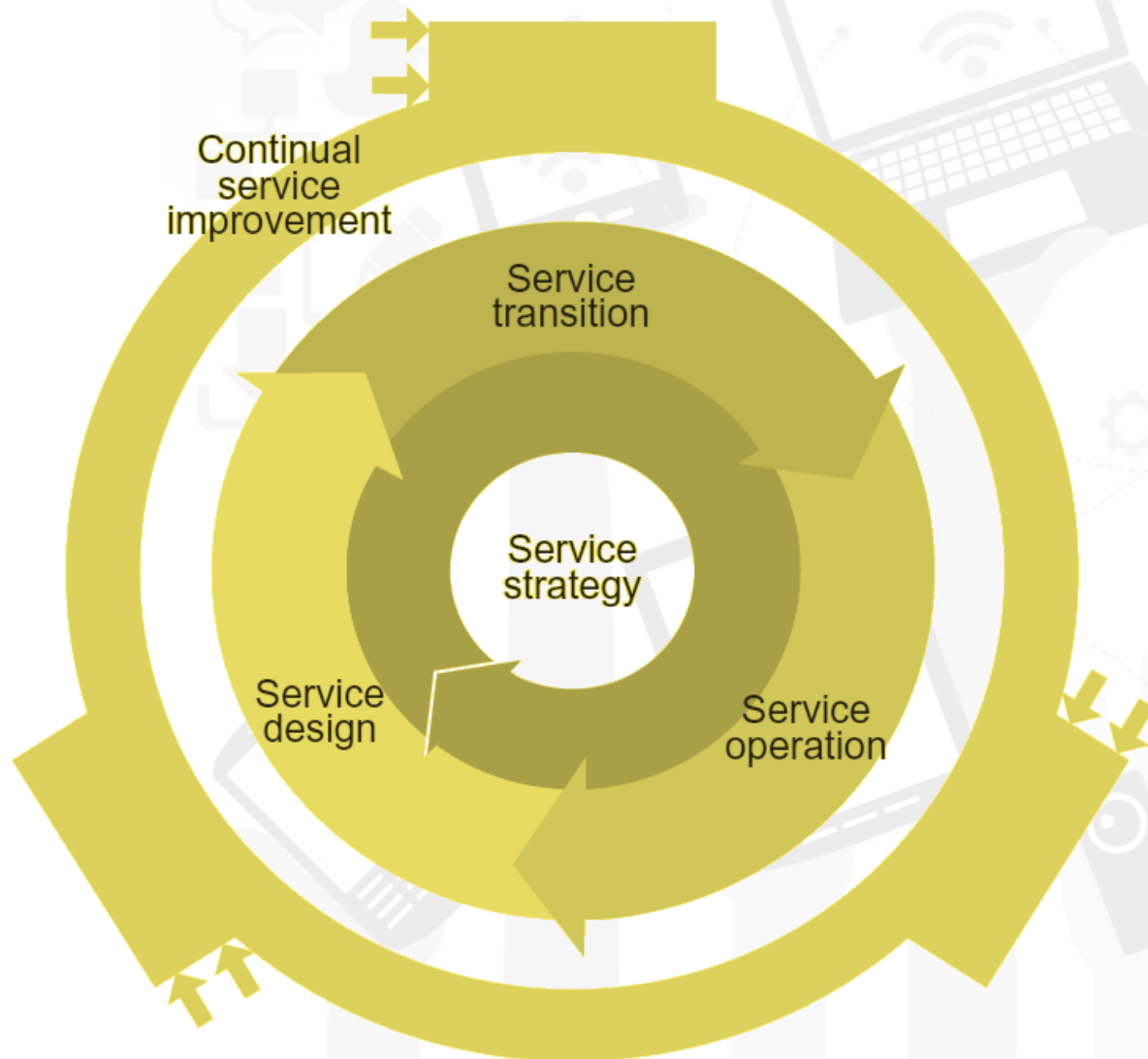


SERVICE ASSET





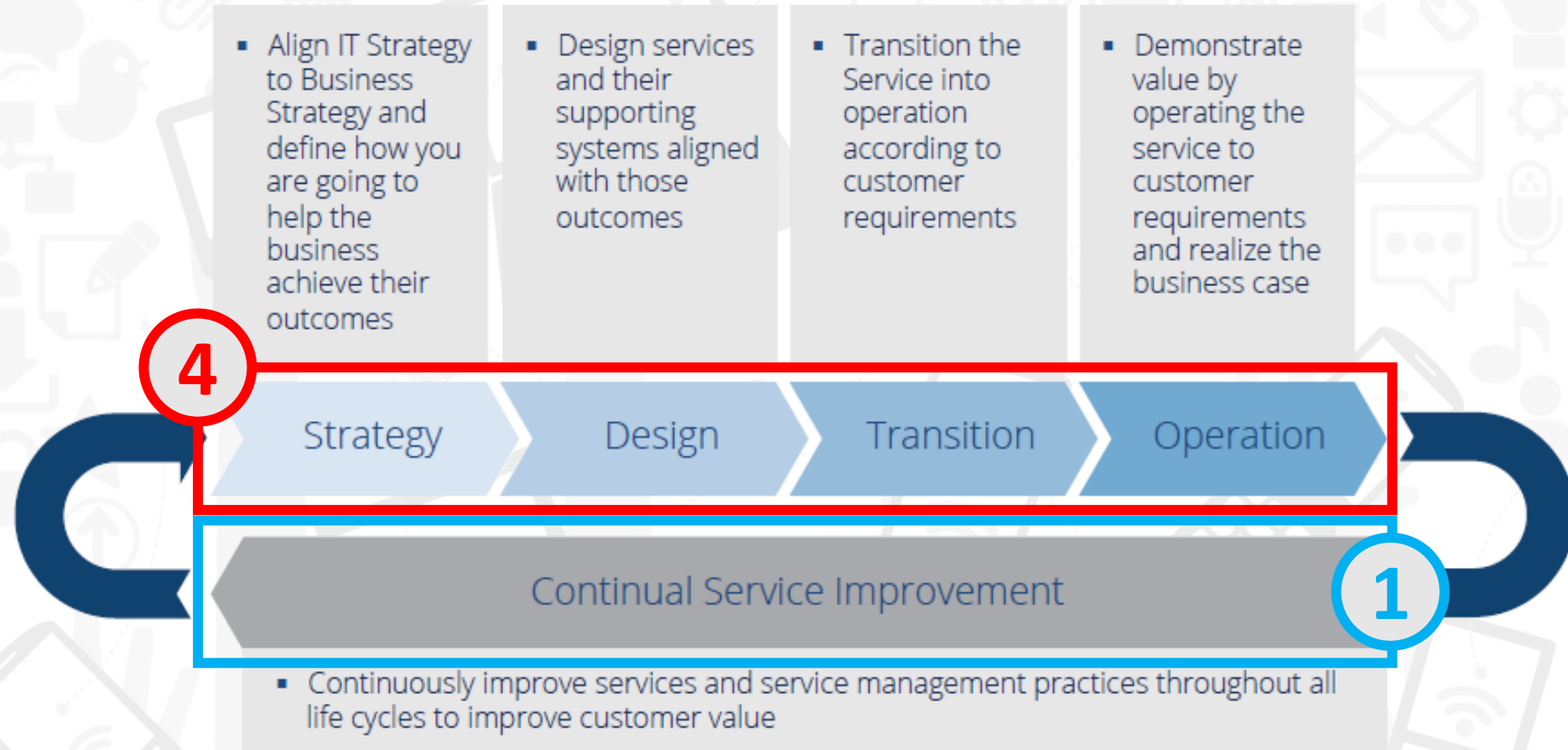
SERVICE LIFE CYCLE



- ❑ Siklus hidup layanan adalah pendekatan manajemen layanan TI yang **menekankan pentingnya koordinasi dan kontrol di berbagai fungsi, proses, dan sistem** yang diperlukan untuk mengelola siklus hidup penuh layanan TI.
- ❑ Pendekatan siklus hidup manajemen layanan **mempertimbangkan** strategi, desain, transisi, operasi, dan peningkatan berkelanjutan dari layanan TI.



SERVICE LIFE CYCLE STAGES



Terdapat 5 langkah utama, 4 langkah yang saling terkait dan 1 langkah (continual service improvement) terkait improvement di 4 Langkah lainnya.



SERVICE LIFECYCLE #1

- **SERVICE STRATEGY**

- Merumuskan arah strategi layanan TI (business value, visi-misi layanan TI, positioning layanan TI, target pelanggan TI), dan menentukan layanan TI apa saja yang disediakan. → **service portfolio**

- **SERVICE DESIGN**

- Mendesain layanan TI yang telah disetujui untuk disediakan, termasuk membuat arsitektur, proses-proses, kebijakan dan dokumen. → **service design package/blueprint.**



SERVICE LIFECYCLE #2

• SERVICE TRANSITION

- Merealisasikan atau mengimplementasikan hasil service design. Mencakup proses-proses yang dapat dijadikan sebagai panduan membangun dan meningkatkan kemampuan memperkenalkan layanan TI baru atau modifikasi layanan lama ke lingkungan kerja sebenarnya. → **real system**

• SERVICE OPERATION

- Operasional layanan TI sehari-hari. Mencakup proses-proses yang harus dilakukan untuk menjaga stabilitas operasional layanan TI (memungkinkan perubahan, peningkatan cakupan, dan level kualitas layanan TI). → **service desk, application management, IT operation management**



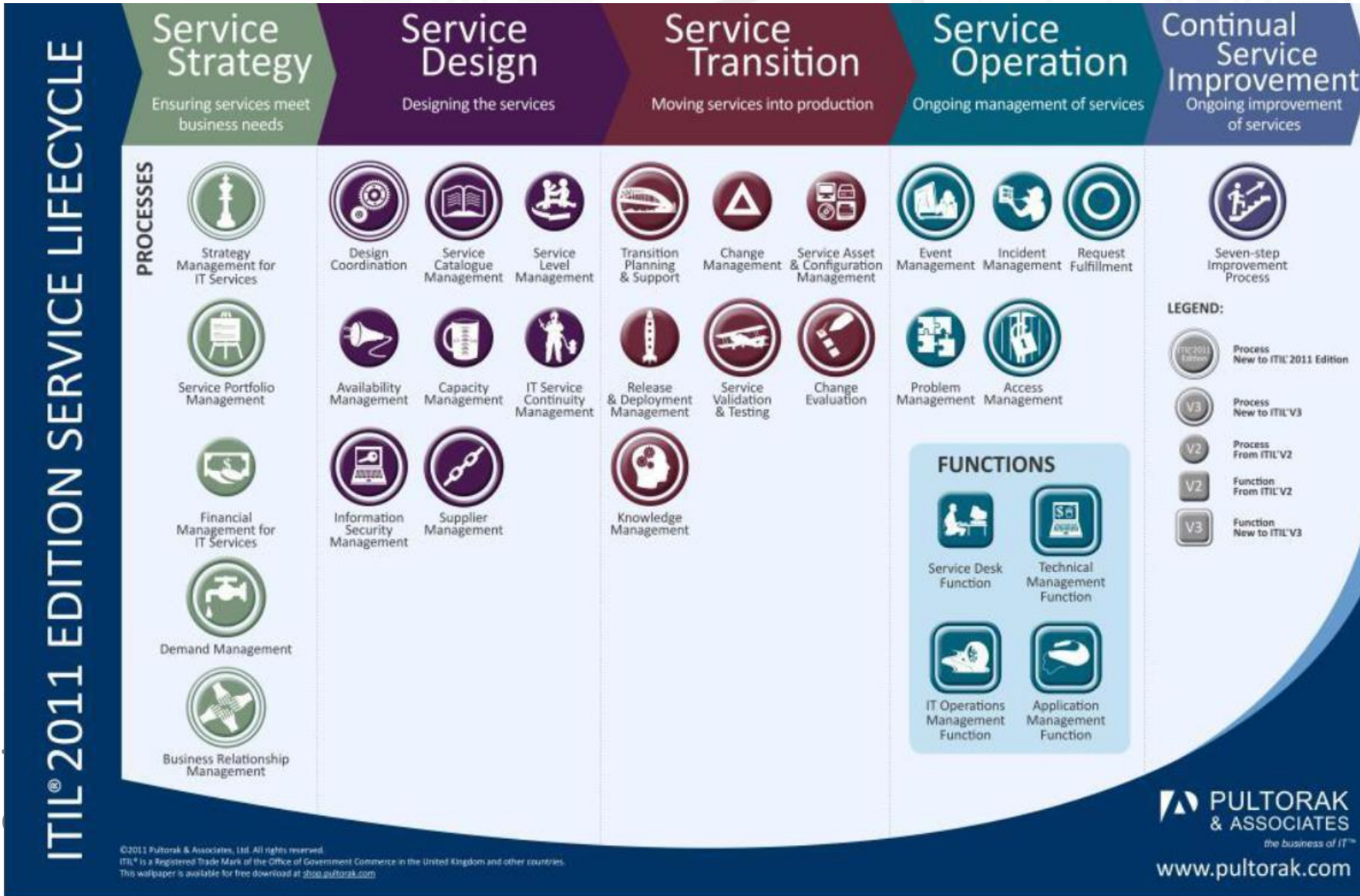
SERVICE LIFECYCLE #3

• CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

- Proses-proses untuk **mengevaluasi** dan **meningkatkan** efektifitas dan efisiensi layanan TI serta **penyesuaian** layanan TI terhadap perubahan kebutuhan bisnis.
- CSI adalah “pembungkus” dari semua level-level layanan TI lainnya yang mengevaluasi apakah terdapat kekurangan-tepatan atau hal yang masih mungkin ditingkatkan dalam service strategy, service design, service transition, atau dalam service operation.



ITIL PROCESS



- Berdasarkan ITIL V3-2011, dalam life cycle terdapat 26 proses dan 4 fungsi.
- Gambar lingkaran merupakan proses.
- Gambar kotak hijau merupakan functions.

Keterangan:

- Lingkaran dan kotak dengan 2 garis tepi merupakan proses dan fungsi baru di ITIL V3-2011