

Jelaskan komponen-komponen pada ITSM secara singkat

Nama : Caesario Rian Saputra

Nim :182420131

### **Komponen-Komponen ITSM secara singkat**

IT Service Management (ITSM) adalah proses merancang, memberikan, mengelola, dan meningkatkan layanan TI yang diberikan organisasi kepada pengguna akhir. ITSM berfokus pada menyelaraskan proses dan layanan TI dengan tujuan bisnis untuk membantu organisasi tumbuh.

Komponen dalam ITSM :

#### 1.Service Strategy

Tahap ini membentuk fondasi atau kerangka kerja pembangunan proses ITSM organisasi. Ini melibatkan pendefinisian layanan yang akan ditawarkan organisasi, proses perencanaan yang strategis, dan pengakuan serta pengembangan aset yang diperlukan untuk menjaga proses tetap berjalan.

#### 2.Service Design

Tujuan utama tahap ini adalah merencanakan dan merancang layanan TI yang ditawarkan organisasi untuk memenuhi tuntutan bisnis. Ini melibatkan menciptakan dan merancang layanan baru serta menilai layanan saat ini dan melakukan perbaikan yang relevan.

#### 3.Service Transition

Setelah desain untuk layanan TI dan prosesnya selesai, penting untuk membangunnya dan mengujinya untuk memastikan proses mengalir. Tim TI perlu memastikan bahwa desain tidak mengganggu layanan dengan cara apa pun, terutama ketika proses layanan TI yang ada ditingkatkan atau dirancang ulang. Ini panggilan untuk manajemen perubahan, evaluasi, dan manajemen risiko.

#### 4.Service Operation

dalam tahap ini, proses sudah diuji dan masalah diperbaiki, tetapi proses baru pasti akan mengalami masalah — terutama ketika pelanggan mulai menggunakan layanan.

#### 5. Continual Service improvement (CSI)

Menerapkan proses TI dengan sukses seharusnya tidak menjadi tahap akhir dalam organisasi mana pun. Selalu ada ruang untuk perbaikan dan pengembangan baru berdasarkan masalah yang muncul, kebutuhan dan permintaan pelanggan, dan umpan balik pengguna..

ITSM adalah metode pengelolaan sistem IT yang berfungsi untuk memberikan layanan kepada konsumen secara baik dan maksimal agar memaksimalkan bisnis pada suatu perusahaan. ITSM memberikan keuntungan kepada perusahaan dan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan. Dalam Layanan TI harus memperhatikan tiga domain berikut yaitu, **People** : Domain ini berkaitan dengan organisasi perusahaan, job deskripsi, fungsi-fungsi yang ada di perusahaan. lalu **Process** : Terkait dengan proses bisnis, tata kelola, prosedur yang ada di perusahaan, dan **Technology** : sehingga ITSM dapat membuat perusahaan memiliki daya saing (competitive advantage). ITSM memiliki 5 proses yaitu : **Service Strategy**, Pada proses ini kita akan menentukan tujuan/sasaran serta ekspektasi nilai kinerja dalam mengelola layanan TI serta untuk mengidentifikasi, memilih serta memprioritaskan berbagai rencana perbaikan operasional maupun organisasional di dalam organisasi TI. **Service Design**, Pada proses ini service design memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan best practice mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. **Service Transition**, adalah tahapan merealisasikan /mengimplementasikan hasil tahapan service design menjadi layanan baru atau modifikasi layanan sebelumnya. **Service Operation**, merupakan tahapan lifecycle yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya. **Continual Service Improvement**, memberikan panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya. Proses dalam continual service improvement ini yaitu IT service review dan process evaluation.

**NAMA** : DINI RAHMADIA

**NIM** : 182420134

**KELAS** : MTI REG B

### **Soal**

Jelaskan komponen-komponen pada ITSM secara singkat

### **Jawab:**

#### 1. Service Support

Service support membahas tentang proses dan komponen dalam operasional IT sehari-hari, seperti Incident Management, Problem Management, Change Management, Configuration Management dan Release Management. Pada dasarnya service support menjelaskan proses support dari IT dan bagaimana cara menangani suatu incident sebelum akhirnya masuk ke dalam problem management. komponen dari proses pada IT service management mempunyai peran masing-masing yaitu:

- a. Service desk sebagai single point of contact
- b. Release Management dalam melakukan testing suatu teknologi baru sebelum diimplementasi
- c. Build knowledge based untuk membantu mempercepat penyelesaian suatu incident

#### 2. Service Delivery

Komponen-komponen dari Service Delivery adalah Financial Management for IT Services, Availability Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management, Service Level Management. Service Delivery ini merupakan tactical proses artinya untuk mendukung bisnis dari sisi IT Service Management dalam jangka panjang bukan untuk operasional yang dilakukan setiap hari. Contohnya dalam bagian IT Service Continuity Management, misalnya dilakukannya service level agreement (SLA), melakukan Risk Management berfungsi untuk mengetahui dan dapat mengidentifikasi bentuk resiko, menentukan tingkat resiko yang akan terjadi, untuk mengetahui asset mana saja yang mempunyai resiko, dan sebagainya. ITIL memberikan dasar dan konsep IT sebagai bagian dari service ke customer atau user, bagaimana proses yang baik antara satu entity dengan entity lainnya

## komponen-komponen pada ITSM

### A. Service Support

Pada dasarnya service support menjelaskan proses Support dari IT dan bagaimana cara menangani suatu incident sebelum akhirnya masuk ke dalam problem management. komponen dari proses pada IT service management mempunyai peran masing-masing yaitu:

1. Service desk sebagai single point of contact
2. Release Management dalam melakukan testing suatu teknologi baru sebelum diimplementasi
3. Build knowledge based untuk membantu mempercepat penyelesaian suatu incident

### B. Service Delivery

Service Delivery ini merupakan tactical proses artinya untuk mendukung bisnis dari sisi IT Service Management dalam jangka panjang bukan untuk operasional yang dilakukan setiap hari. ITIL meliputi service support, service delivery, rencana pengembangan service management, ICT infrastructure management, application management, business perspective, security management, dan software asset management. Service support dan service delivery merupakan area utama, yang disebut juga IT Service Management (ITSM). Secara bersama-sama, dua area ini mengandung beberapa disiplin yang bertanggung jawab untuk penentuan dan manajemen pelayanan Teknologi Informasi (TI) yang efektif.

## Komponen-komponen ITSM

### Kerangka kerja

Kerangka kerja (framework) yang dianggap dapat memberikan contoh penerapan ITSM di antaranya:

- *Information Technology Infrastructure Library* ([ITIL](#))
- *Control Objectives for Information and Related Technology* ([COBIT](#))
- *Software Maintenance Maturity Model*
- *PRM-IT IBM's Process Reference Model for IT*
- *Application Services Library* ([ASL](#))
- *Business Information Services Library* ([BISL](#))
- *Microsoft Operations Framework* ([MOF](#))
- *eSourcing Capability Model for Service Providers* ([eSCM-SP](#)) dan *eSourcing Capability Model for Client Organizations* ([eSCM-CL](#)) dari *ITSc for Sourcing Management*.

### Incident Management

Untuk ke operasi normal secepat dan sebisa mungkin dengan gangguan seminimal mungkin, yang memastikan tingkat pencapaian terbaik dari availability & service telah terpelihara.

### Problem Management

Untuk meminimalkan pengaruh yang merugikan dalam bisnis yang diakibatkan incident dan masalah yang disebabkan oleh error dalam infrastuktur.

### Change Management

Proses perubahan pengendalian infrastuktur atau aspek lain dari services, dalam cara yang dikendalikan, memberikan persetujuan perubahan dengan gangguan yang minimal. Change Management memastikan bahwa metode standarisasi dan prosedur digunakan untuk efisiensi dan meyakinkan penanganan semua perubahan. Changes dapat memberikan solusi atas Problems, Known Errors.

Komponen-komponen pada ITSM mencakup beberapa hal

## **THE SERVICE LIFECYCLE**

Service Lifecycle adalah salah satu bentuk model organisasi yang mempunyai bahasan sebagai berikut:

- 1. **Service Strategy** – Tahap perencanaan strategis dalam membangun kemampuan manajemen layanan (service management), dan penyalarsan layanan dan strategi bisnis. Proses dan fungsi:
  - Financial management
  - Service portfolio management
  - Demand management
- 2. **Service Design** – Tahap merancang dan mengembangkan layanan TI yang sesuai, termasuk arsitektur, proses, kebijakan dan dokumen; tujuan service desain adalah untuk memenuhi kebutuhan bisnis saat ini dan masa depan. Proses dan fungsi:
  - Service catalogue management
  - Service level management
  - Capacity management
  - Availability management
  - IT service continuity management
  - Information security management
  - Supplier management
- 3. **Service Transition** – Tahap mewujudkan kebutuhan dari tahapan sebelumnya, dan meningkatkan kemampuan dalam transisi layanan baru dan layanan modifikasi untuk dijadikan produksi. Proses dan fungsi:
  - Transition planning and support
  - Change management
  - Service asset and configuration management
  - Release and deployment management
  - Service validation and testing
  - Evaluation
  - Knowledge management
- 4. **Service Operation** – Tahap pencapaian efektivitas dan efisiensi dalam memberikan dan mendukung layanan dalam rangka untuk memastikan adanya nilai bagi pelanggan dan penyedia layanan. Proses dan fungsi:
  - Event management
  - Incident management
  - Request fulfillment
  - Problem management
  - Access management
  - Monitoring and control
  - IT operations
  - Service desk
- 5. **Continual Service Improvement** – Fase menciptakan dan memelihara nilai bagi pelanggan dengan perbaikan desain, dan pengenalan layanan dan operasi. Proses dan fungsi:
  - The 7-step improvement process (CSI Improvement Process)
  - Service reporting

1. ITSM adalah konsep manajemen dalam memberikan layanan teknologi informasi secara baik dan berhasil kepada pelanggan. ITSM merupakan kebalikan dari pendekatan manajemen IT dan interaksi bisnis yang terpusat pada teknologi. Istilah ITSM tidak berasal dari suatu organisasi, pengarang, atau pemasok tertentu dan awal penggunaan frasa inipun tidak jelas kapan dimulainya.
2. ITSM adalah proses dari desain, pengiriman, mengelola, dan meningkatkan IT Service sebuah organisasi sediakan kepada customernya. ITSM berfokus kepada menyetarakan proses IT dan services dengan menggunakan bisnis obyektif untuk membantu sebuah perusahaan berkembang.
3. Ada 10 keuntungan dari penggunaan ITSM:
  - Biaya yang rendah untuk IT operasional
  - Hasil investasi yang lebih tinggi
  - Minimal service outages
  - Kemampuan untuk membuat IT proses yang baik, berulang dan mudah di kelola
  - Analisis IT problems yang efisien untuk mencegah berulangnya masalah
  - Peran dan tanggung jawab yang baik
  - Ekspektasi yang jelas di dalam tingkat pelayanan dan kesiapan pelayanan
  - Bebas resiko dalam pengeimplementasian dan perubahan IT
  - Transparansi yang lebih baik dalam proses dan layanannya

ITSM memiliki 5 tingkat proses yang berdasarkan ITIL framework

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service

## **KOMPONEN ITSM PADA ITIL V3**

### **SERVICE SUPPORT**

#### 1. The Service Desk

untuk melaksanakan single point of contact antara User dan IT Service Management dan memeriksa status hubungan semua customer.

#### 2. Incident Management

Untuk ke operasi normal secepat dan sebisa mungkin dengan gangguan seminimal mungkin, yang memastikan tingkat pencapaian terbaik dari availability & service telah terpelihara.

#### 3. Problem Management

Untuk meminimalkan pengaruh yang merugikan dalam bisnis yang diakibatkan incident dan masalah yang disebabkan oleh error dalam infrastruktur.

#### 4. Configuration Management

menyediakan pengendalian infrastruktur melalui monitoring dan pemeliharaan informasi

#### 5. Release Management

memberikan pandangan yang menyeluruh mengenai perubahan dalam IT service dan memastikan seluruh aspek dalam Release, baik teknik maupun non teknik

#### 6. Change Management

memberikan persetujuan perubahan dengan gangguan yang minimal.

### **SERVICE DELIVERY**

#### 1. Service Level Management

memelihara dan memperbaiki kualitas IT service mengenai pemahaman, persetujuan, monitoring, pelaporan dan pencapaian IT service.

#### 2. Availability Management

mencapai capabilitas IT infrastructure dan mendukung organisasi untuk mendistribusikan biaya yang efektif dan tingkat availability yang terus menerus yang memungkinkan kepuasan sebagai tujuannya.

#### 3. IT Service Continuity Management

mendukung kesuruhan proses Business Continuity Management dengan memastikan teknik dan fasilitas IT service yang dibutuhkan dapat dipenuhi dengan time-scale bisnis yang disetujui dan dipersyaratkan.

#### 4. Capacity Management

Bertujuan untuk memahami kebutuhan bisnis di masa mendatang, operasi perusahaan, dan memastikan seluruh kapasitas saat ini dan masa yang akan datang serta aspek-aspek yang dibutuhkan yang memberikan biaya yang efektif.

## 5. Financial Management for IT Services

Bertujuan untuk memberikan pekerjaan dengan biaya yang efektif dan penggunaan keuangan serta IT asset dalam Services

ITSM merupakan semua proses yang digunakan untuk meningkatkan kualitas sesuai dengan tingkat level yang telah disepakati bersama pelanggan, guna memberi suatu layanan yang bernilai dan sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan

Area atau cakupan pada ITIL framework adalah sebagai berikut:

### 1. Perspektif bisnis

. Proses utama dalam perspektif bisnis ini terdiri dari:

Business relationship management

Supplier relationship management

Liaisons, education and communication

Planning, review and development

### 2. Manajemen Aplikasi

Manajemen aplikasi memproses panduan tentang bagaimana aplikasi bisnis yang akan diimplementasikan, dikelola, dikembangkan apabila dibutuhkan. Komponen-komponen dalam siklus manajemen aplikasi adalah : Requirement, Design, Built, Display, Deploy, Operate, Optimize.

### 3. Manajemen Infrastruktur ICT

Di dalam ITIL, manajemen infrastruktur ICT berbeda dengan perspektif bisnis. ICT merupakan penghubung antara service management dan teknologi IT. Tujuan dari layanan ini adalah sebagai pembuktian dan pengulangan proses untuk menyediakan kondisi operasional yang stabil terhadap semua fungsi - fungsi IT. Komponen-komponen pada manajemen infrastruktur ICT adalah

Design and Planning

Deployment

Operations

Technical support

### 4. Manajemen keamanan

Security manajemen merupakan bagian penting dalam IT. Security atau keamanan harus mengamankan proses bisnis yang berjalan dan layanan IT yang mendukung jalannya proses bisnis. Ada beberapa standart atau aturan resmi yang bisa digunakan sebagai standart atau acuan dalam implementasi keamanan seperti Sarbanes-Oxley, FDIC, SEC, dan HIPAA. Dengan menggunakan ITIL Security Management diharapkan user dapat mengerti alasan mengapa harus menggunakan keamanan dan prosedur. Beberapa komponen yang terkait dengan ITIL Security Management adalah :

Control

Plan

Implement

Evaluate

Maintain

5 Layanan pendukung adalah layanan berbasis IT yang bertujuan untuk memastikan kualitas layanan IT bisa berfungsi maksimal dan sesuai harapan.

## Komponen pada IT Service Management



1. **Service Strategy** (Strategi Layanan) adalah salah satu publikasi inti IT Infrastructure Library (ITIL) framework yang digunakan di dalam penerapan IT **Service**Management (ITSM). Secara umum, Strategi Layanan berfokus untuk membantu organisasi TI memperbaiki dan mengembangkannya dalam jangka panjang.
2. **Continual Service Improvement** (CSI) merupakan suatu proses yang berfokus pada peningkatan efisiensi, memaksimalkan efektivitas dan mengoptimalkan biaya layanan dan mendasari dari proses Information Technology **Service** Management (ITSM)
3. Reports & Dashboard ITSM umumnya menangani masalah operasional manajemen teknologi informasi (kadang disebut *operations architecture*, [arsitektur operasi](#)) dan bukan pada pengembangan teknologinya sendiri. Contohnya, proses pembuatan [perangkat lunak](#) komputer untuk dijual bukanlah fokus dari disiplin ini, melainkan sistem komputer yang digunakan oleh bagian pemasaran dan pengembangan bisnis di perusahaan perangkat lunak-lah yang merupakan fokus perhatiannya.