Pilih salah satu jenis ITSM software atau tools, berikan penjelasan tentang tools tersebut terutama yang berkaitan dengan komponen-komponen pada ITSM/ITIL. Lampirkan file atau halaman web referensis tools/software yang digunakan.

ITSM Software/tools	:	Combodo Itop
Alasan/keuntungaan	:	Open source berbasis web meliputi ITIL (*IT Infrastructure Library*), CMDB (*Configuration Management Database*), sistem helpdesk dan *tools* untuk manajemen dokumen

COMODO ITOP		**ITSM**
FITURE	**DESCRIPTION**	
Configuration Management	berisi detil dari elemen-elemen IT yang digunakan dalam mengatur layanan IT antara lain, *Infrastructure, Virtualization, End user devices, Software and applications* dan *Miscellaneous*. CMDB tidak hanya sekedar pendataan asset, tetapi juga memberikan informasi yang lebih luas tentang item-item yang sangat dibutuhkan, seperti informasi hardware, software, dokumentasi, personil dan konfigurasi peralatan yang digunakan seperti server, komputer, rack, kontak, lokasi, kontrak dengan pihak ketiga, perangkat jaringan, serta relasi antara infrastruktur dan komponen-komponen IT dengan yang lainnya	Service Transition
Helpdesk	Jika terjadi sesuatu dengan layanan IT yang tidak diharapkan, *end user* dapat membuat tiket terkait permasalahan yang dihadapi. Tugas helpdesk antara lain menerima laporan kejadian(incident), mencatat incident, klasifikasi incident berdasarkan prioritas, klasifikasi dan eskalasi, pencarian solusi, memberikan informasi kepadaend user mengenai proses yang berlangsung, menangani komunikasi dengan proses ITIL yang lain, pelaporan ke manajemen, manajer proses dan customer. Helpdesk dapat menentukan/ memberikan tugas kepada teknisi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.	Service Operation
Incident Management	Incident Management ditujukan untuk memperbaiki layanan operasional yang bermasalah menjadi normal secepat mungkin sesuai SLA (*Service Level Agreement*) yang disepakati. Pengelolaan incident dilakukan mulai dari awal hingga akhir dan mengkomunikasikannya kepada pihak-pihak yang berkepentingan hingga incident tersebut dapat diselesaikan dan layanan dapat beroperasi dengan baik. Jika permasalahan belum dapat diselesaikan sesuai dengan SLA maka incident tersebut dieskalasi menjadi problem	Service Operation
Problem Management	Dashboard utama Problem Management menampilkan informasi permasalahan berdasarkan 2 kategori yaitu permasalahan terkait layanan dan prioritas dari permasalahan yang ada. Dan juga terdapat tampilan permasalahan yang belum diatasi. Untuk mengeksport listnya via email atau file CSV	Service Operation

COMODO ITOP		ITSM
FITURE	**DESCRIPTION**	
Change Management	Modul Change Management mirip seperti modul Helpdesk. Dashboard menampilkan data untuk perubahan-perubahan terbaru. Melihat tiket perubahan, modul ini memiliki semua fitur yang diperlukan. Terdapat *Related incidents* yang menyebabkan perubahan terjadi, pengecekan *Related problems, Child changes, Attachements, Notifications* dan *History*	Service Transition
Service Management	Dashboard utama Service Management menampilkan info kontrak yang akan kadaluarsa. Terdapat fitur untuk menambahkan kontrak, link layanan yang dibeli atau dijual, menambahkan dokumen, konfigurasi item, dan link kontrak. Jika organisasi menggunakan banyak layanan dari vendor-vendor lain atau organisasi merupakan penyedia layanan, sangat mudah untuk memiliki semua dokumentasi di satu tempat	Service Design

Referensi :

1. http://wiki-pustekdata.lapan.go.id/litbangyasa/publikasi/POC/2016/01_Pemanfaatan%20ITSM%20tools%20berbasis%20aplikasi%20opensource%20di%20LAPAN-%20PUSTEKDATA%20untuk%20manajamen%20aset%20IT-%20.pdf
2. https://www.combodo.com/itop-193

Nama : Ekariva Annas Asmara
NIM : 182420133
Kelas : Reguler A

IT SERVICES MANAGEMENT

ITSM SOFTWARE ATAU TOOLS

Pilih salah satu jenis ITSM software atau tools, berikan penjelasan tentang tools tersebut terutama yang berkaitan dengan komponen-komponen pada ITSM/ITIL
Lampirkan file atau halaman web referensis tools/software yang digunakan

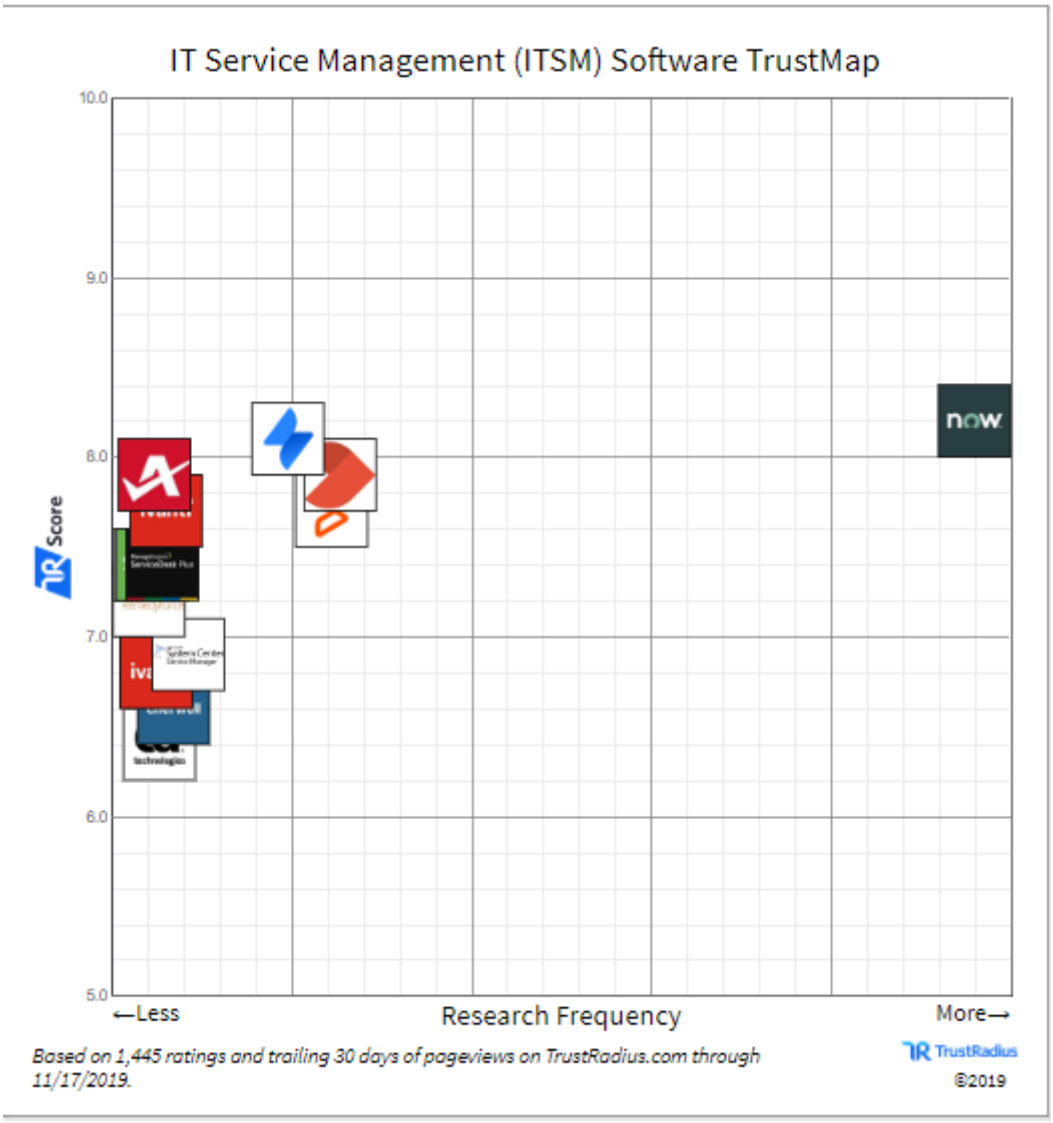
Jawaban :

Mengapa kita perlu memilih jenis ITSM Software atau tools ? karena apabila seluruh proses dan fungsi tersebut dijalankan manual akan mengurangi efektifitas dan efisiensi proses itu sendiri, bahkan justru akan mengurangi esensi dari penerapan ITIL. Jadi dengan adanya software tersebut akan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan.

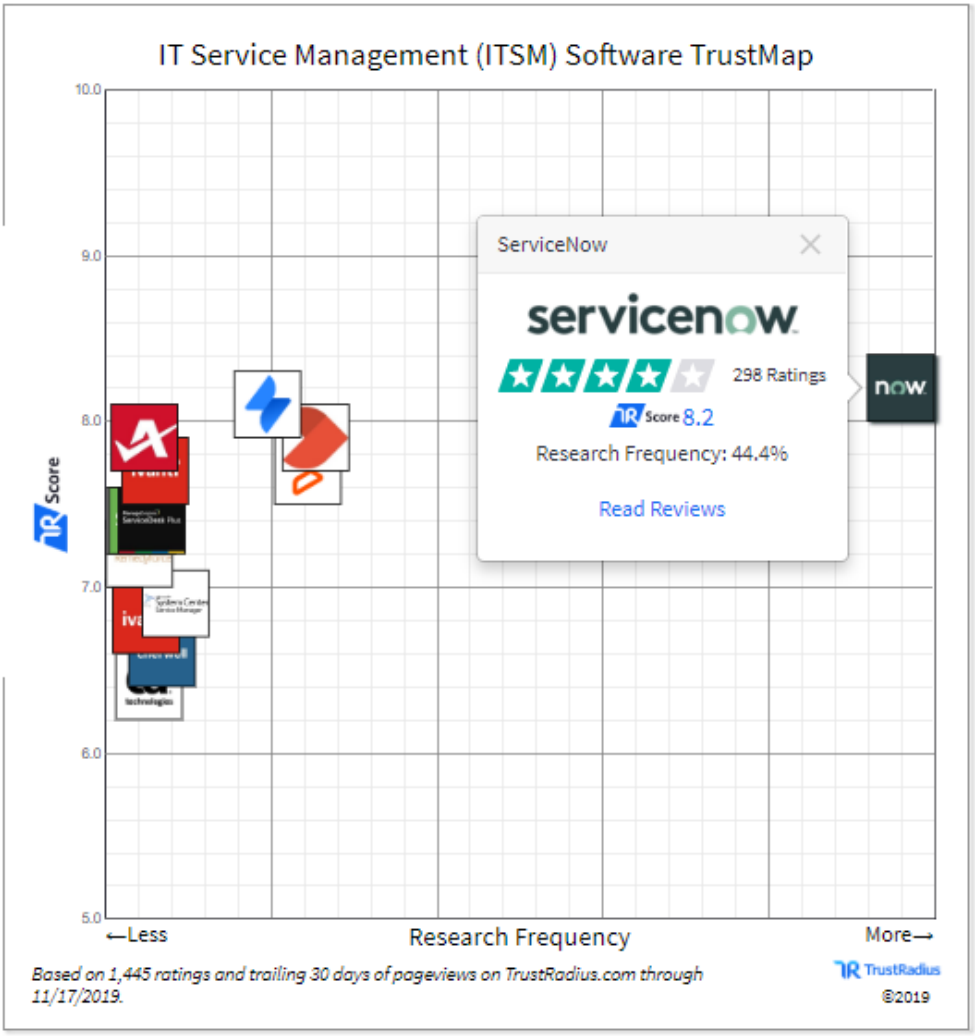
Menurut pendapat saya berdasarkan **https://www.trustradius.com/it-service-management-itsm** ada beberapa software yang dapat dipilih sebagai berikut : ServiceNow, Jira Service Desk, TOPdesk, Autotask, BMC Helix ITSM (Remedy), Ivanti Service Manager, ManageEngine ServiceDesk Plus, SysAid, BMC FootPrints, and SolarWinds Service Desk.

Disini saya akan membahas Software Serviccenow.

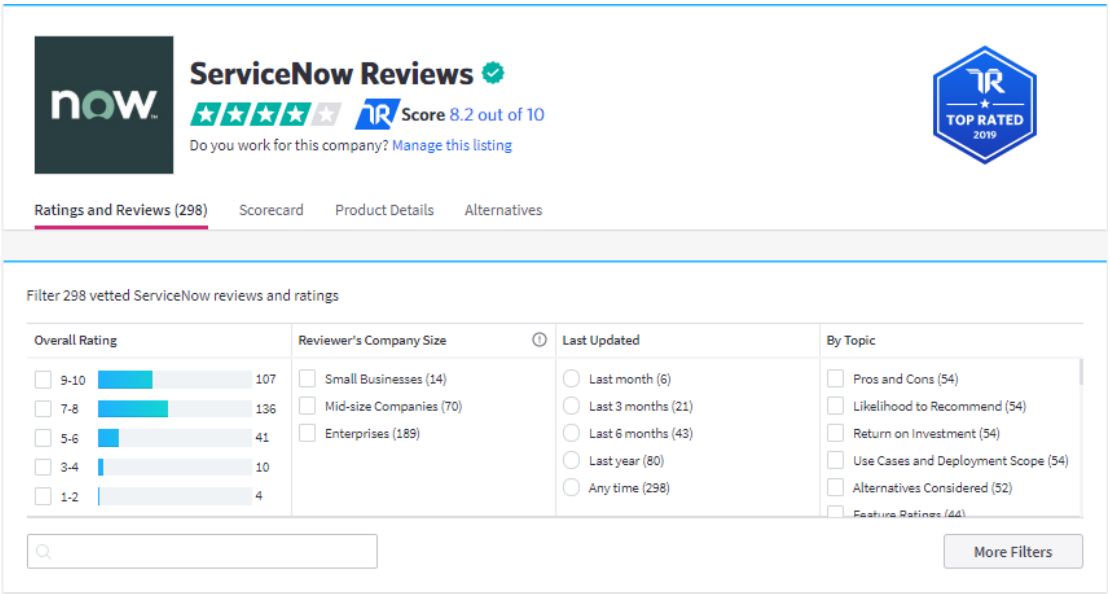
Dari web diatas dapat dilihat grafik untuk Software dengan nilai baik adalah sebagai berikut :



Gambar 1 . Grafik Software



Gambar 2. Software Servicenow dengan nilai tertinggi 8.2



Gambar 3. Ratings and Reviews dari Software Servicenow

Berdasarkan https://www.trustradius.com/reviews/servicenow-2019-07-18-15-12-26 untuk penjelasan Servicenow adalah sebagai berikut :

Overall Satisfaction with ServiceNow

Use Cases and Deployment Scope

ServiceNow is the ticketing system used by our entire company. Anyone from production, engineering, executives, field sales/support, finance, customer service and anything I may have missed uses ServiceNow to log tickets. The IS department uses ServiceNow to update, track, monitor and close out Tasks, Incidents, and Change Requests. ServiceNow is a pretty vital part of our business. We also use it for process documentation. I am sure that we use it for many other roles that I am not aware of.

Pros and Cons

- I like the way the dashboard is setup, very easy to access reporting I need to see to help run my team better.

- Its very easy to train end user on how to input a ticket. The process is typically very easy.
- I also enjoy to ability to export reports to an excel file for further analysis.

- When adding additional filters to a report that has already been created, that seems to create issue with pulling information from the database correctly.
- We use SN for asset management, it can sometimes take awhile for information to update.
- Alot of times, KB articles do not save to my favorites correctly and I have to go try to find them again. That can be a bit tedious.

Return on Investment

- With the ability to add relevant reports to your dashboard, organizing your time is made alot easier.
- I don't do a lot with Change management, but I do speak with those guys quite often and I imagine their jobs would be much harder without software such as this.
- I have no idea how much we pay for SN, but its definitely worth every penny.

Alternatives Considered

Honestly, I prefer Autotask but that could be because I have used it so extensively in the past. ServiceNow is great but I think it is definitely more "buggy" than Autotask. Autotask just seems a lot more polished on the backend. I haven't experienced any issues with reporting like I have with ServiceNow. I think SN is a great tool, I just prefer AT.

Likelihood to Recommend

ServiceNow is a great tool for any deskside or MSP team. Overall, it is easy to use, very end user-friendly and just makes my job a lot easier. I manage 7 deskside techs and our queue often gets to over 120-150 tickets. We support roughly 1000-1200 employees. One thing I did notice is the status of the tickets seems to have no effect

on the SLA warnings like it should. Putting a ticket into Awaiting caller status doesn't seem to stop the "timer" on our SLAs as it should.

ServiceNow Feature Ratings

Incident and problem management	7.8
Organize and prioritize service tickets	9
Service restoration	7
Self-service tools	8
ITSM collaboration and documentation	7
ITSM reports and dashboards	8
ITSM asset management	7.0
Configuration management	Not Rated
Asset management dashboard	7
Policy and contract enforcement	Not Rated
Change management	Not Rated
Change requests repository	Not Rated
Change calendar	Not Rated
Service-level management	Not Rated

Sumber : https://www.trustradius.com/it-service-management-itsm

AUDIT INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN STANDART TECHNOLOGY INFTASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) PADA WEBSITE BPJS KETENAGAKERJAAN

https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/

Disusun Oleh :

Kelompok IV

1. Ekariva Annas Asmara NIM 182420133
2. Arie Ansyah NIM 182420117
3. Candra Inara Gunawan NIM 182420141
4. Revi Candra NIM 182420140
5. Mefta Eko Saputra NIM 182420113
6. Fajar Prayoga NIM 182420136
7. Hari Febriadi NIM 182420127

MTI.20 IT SERVICE MANAGEMENT

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja milik pemerintah mengemban misi untuk memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja serta menjadi mitra terpercaya bagi tenaga kerja, pengusaha, dan negara. Dalam menjadi mitra tenaga kerja, BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan yang layak bagi tenaga kerja dan keluarga.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki program terkait dengan penyelenggaraan jaminan sosial di bidang ketenagakerjaan yang antara lain Program Jaminan Hari Tua (JHT), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Program Jaminan Kematian (JKK), dan Jaminan Pensiun.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat BPJS melakukan inovasi teknologi informasi dengan system layanan ber basis *Website*. Kami dari kelompok IV akan melakukan audit infrastruktur terhadap website BPJS Ketenagakerjan.

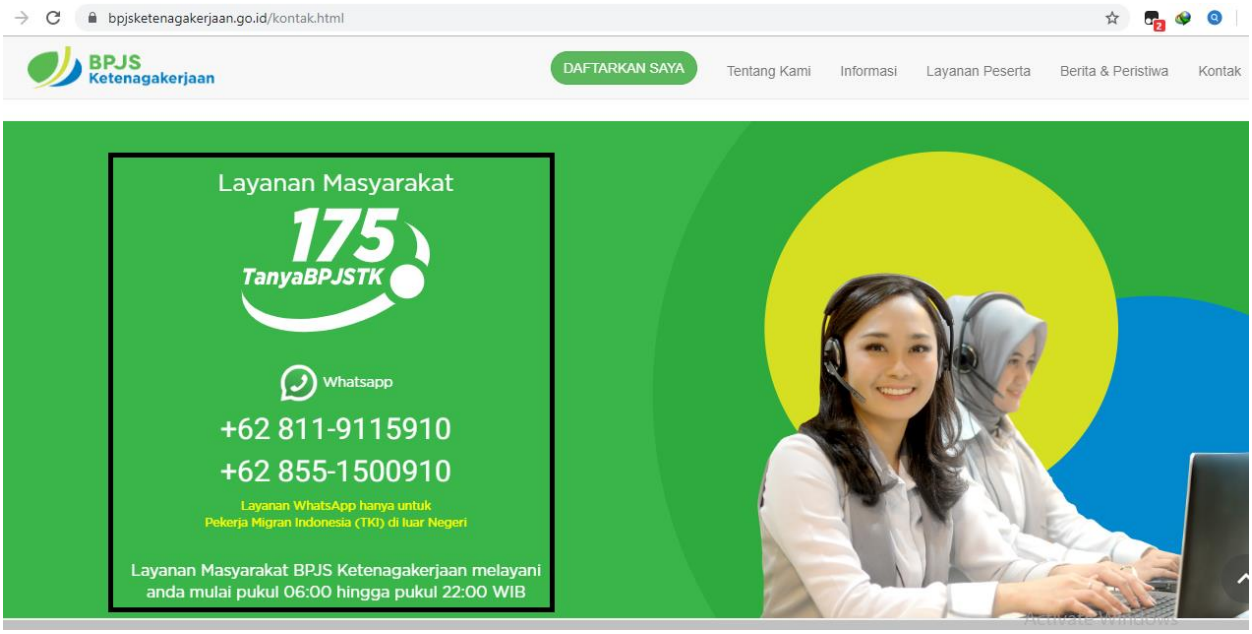
Salah satu standar framework yang sering digunakan sebagai standar audit di dunia internasional adalah standar *Information Technology Infrastrukture Library* (ITIL) V.3. Domain yang akan dijadikan standar pada proses audit ini adalah seluruh domain ITIL V.3 domain tersebut menghasilkan output berupa strategi dan rancangan TI untuk mendukung proses bisnis, sehingga domain tersebut dirasa sudah cukup memenuhi standar evaluasi untuk perencanaan pengembangan system.

2. Hasil dan Analisa

Hasil dan Analisa yang telah kami lakukan dapat dilihat pada table di bawah ini :

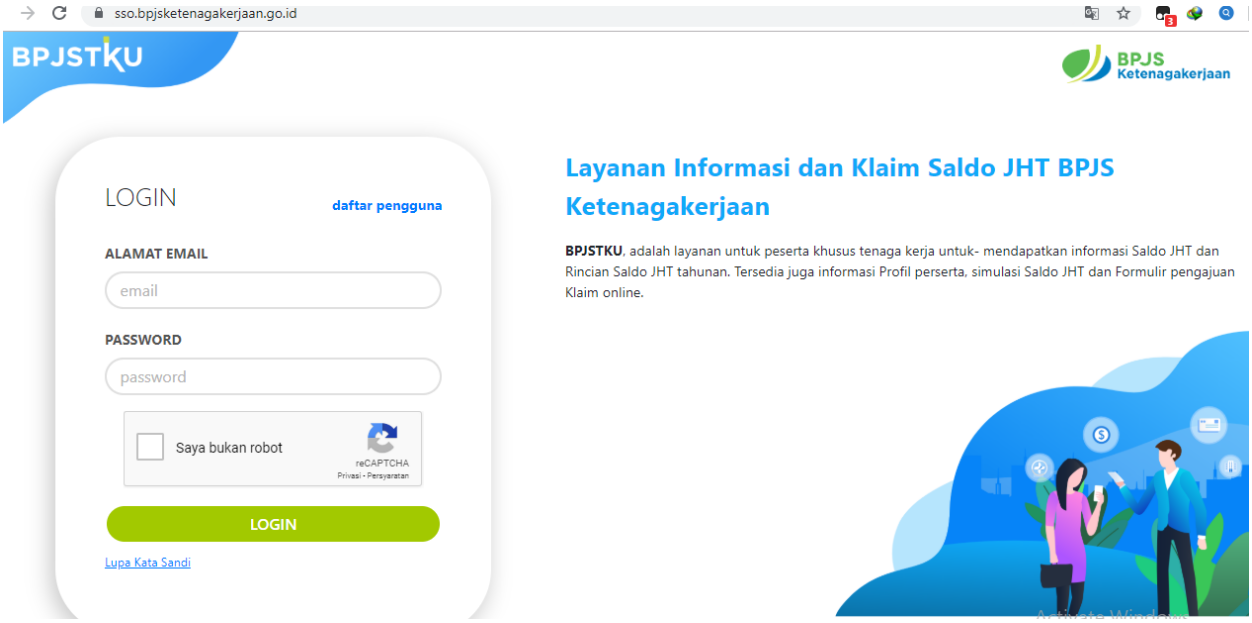
ITSM Components	ITIL Components	Key Performance Indicators (KPI)	Nilai (Indicator 1-5)	Bukti
Service Operational	Service Desk	1. Terdapat Menu Single Point of Contact (SPOC)	4	G.1
Service Operational	Incident Management	1. Layanan reset password untuk memulihkan Password 2. Layanan Cetak Ulang pada antrian online BPJS Ketenagakerjaan	4	G.2 G.3
Service Operational	Problem Management	1. Layanan Masyarakat BPJS Ketenagakerjaan melayani anda mulai pukul 06:00 hingga pukul 22:00 WIB 2. Call Center	4	
Service Design	Service-Level Management	Layanan terbagi untuk tenaga kerja, pemberi kerja dan mitra	3	G.4
Service Design	Availability Management	Web dapat diakses 24 jam	4	
Services Transition	Release Management	Informasi penjelasan terhadap layanan jaminan ketenagakerjaan (Menu informasi layanan peserta)	4	G.5
Service Design	Service Catalog Management	Katalog Aplikasi pada sub menu dari menu Aplikasi	3	G.6

Gambar 1 Service Desk BPJSTK 175



Service Desk adalah Single Point of Contact (SPOC) antara Customer dengan Service Provider. Sevice Desk untuk BPJS Ketenagakerjaan adalah dengan nomor telp 175.(**Gambar 1**)

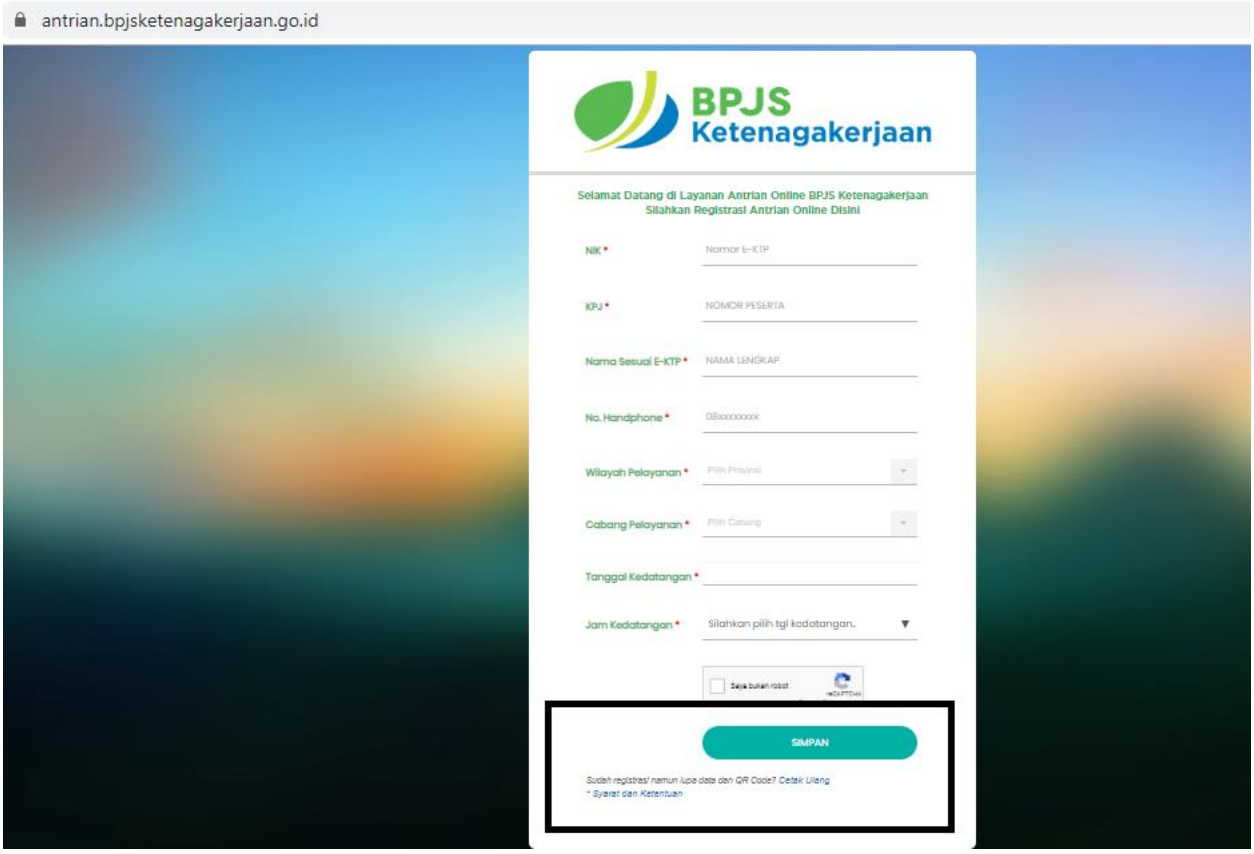
Gambar 2 Incident Management Reset Password pada layanan Tenaga Kerja



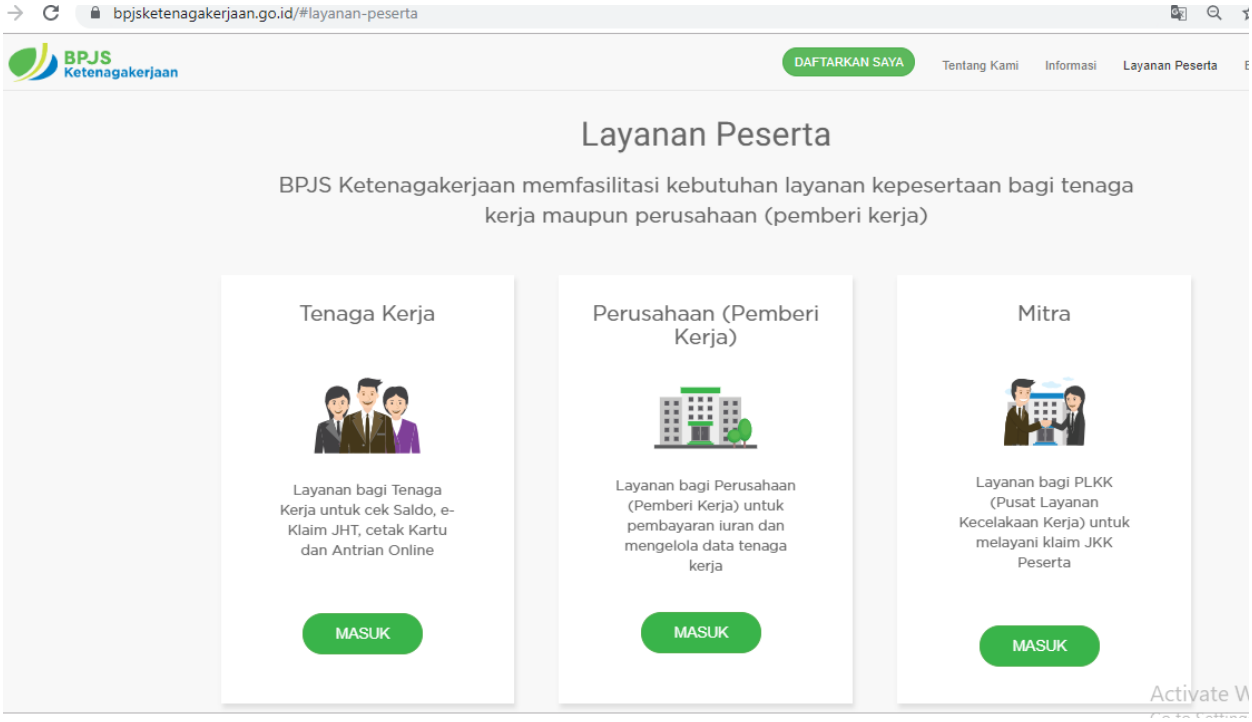
Incident Management adalah proses pencatatan, penelusuran, penugasan, dan pengelolaan insiden untuk dikomunikasikan dengan pengguna layanan IT. Pengertin

insiden menurut ITIL adalah gangguan terhadap layanan IT atau penurunan kualitas jaringan IT. Contoh : (**Gambar 2**) Incident Management Reset Password pada layanan Tenaga Kerja dan (**Gambar 3**) Sudah registrasi namun lupa data dan QR Code? Cetak Ulang pada antrian online BPJS Ketenagakerjaan.

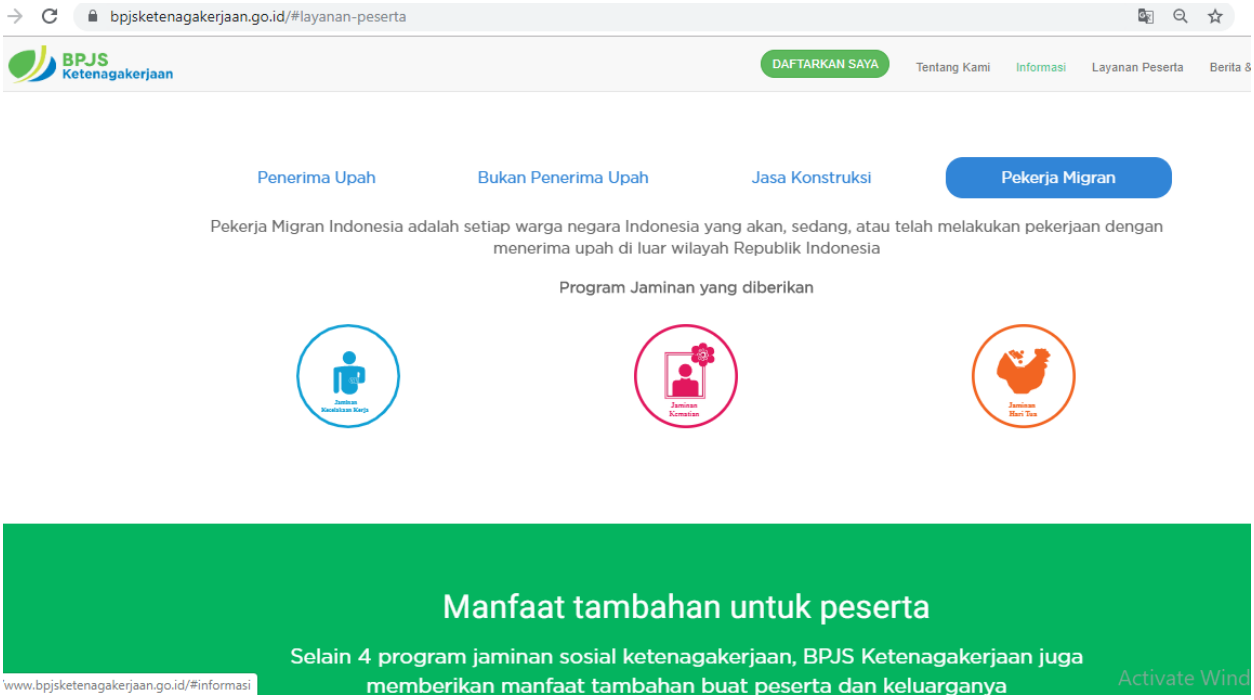
Gambar 3 Sudah registrasi namun lupa data dan QR Code? Cetak Ulang pada antrian online BPJS Ketenagakerjaan.



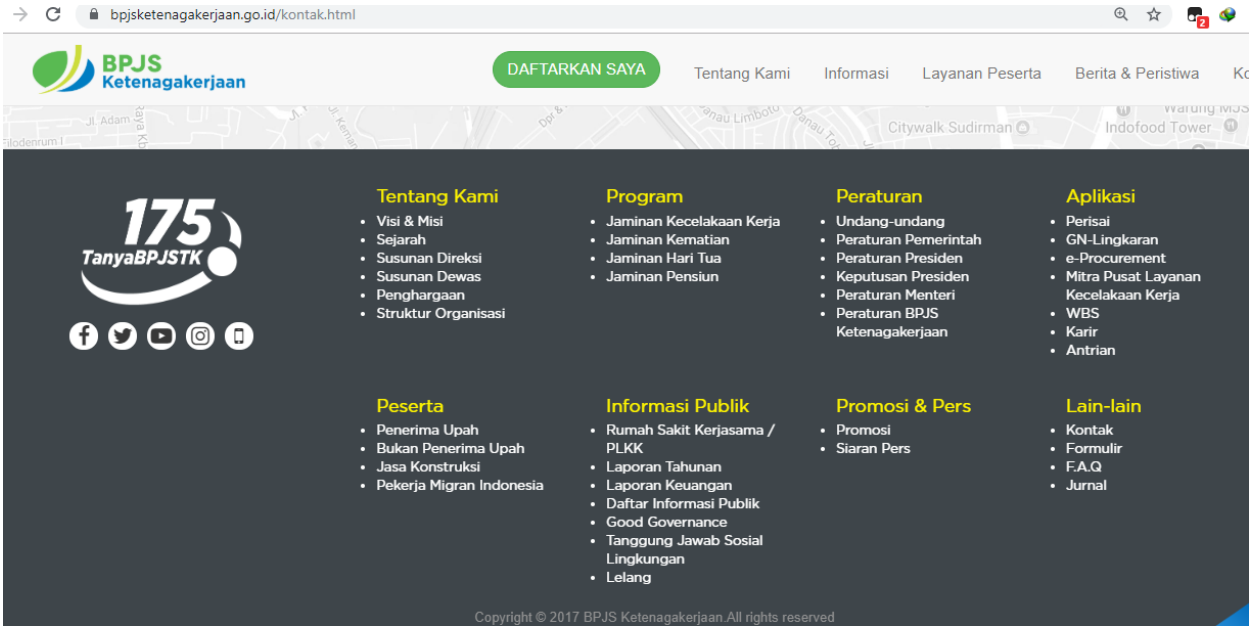
Gambar 4 Layanan terbagi untuk tenaga kerja, pemberi kerja dan mitra



Gambar 5 Informasi penjelasan terhadap layanan jaminan ketenagakerjaan



Gambar 6 Katalog Aplikasi pada sub menu dari menu Aplikasi



ITSM

Kualitas pelayanan menjadi bagian penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu ITSM (*IT Service Management)* yang mengacu pada implementasi dan manajemen layanan teknologi informasi yang berkualitas yang dilakukan oleh para penyedia IT melalui proses, sumber daya manusia, dan IT. ITSM erat kaitanya dengan ITIL (IT *Information Library*) yaitu ITSM *framework* yang dikembangkan pemerintahan Inggris. Selain itu ITSM sendiri juga berkaitan dengan MIS (*management information system)*. Implementasi teknologi IT dan didukung dengan manajemen layanan yang baik diharapkan dapat *delivering value* perusahaan yang nantinya *value* itu juga dirasakan oleh pelanggan yang dapat diukur melalui kepuasan terhadap produk dan layanan profesional yang diberikan.

Semua teknologi IT dan system yang digunakan dalam perusahaan harus dikelola dengan baik agar bisa berjalan dengan baik dan dapat menghasilkan value sesuai dengan yang diharapkan. Hal yang terpenting dalam IT management adalah bagaimana mengelola ancaman, problem dan penanganan terhadap masalah yang timbul ketika perusahaan menggunakan IT. Selain ITIL ada beberapa metodologi ataupun *framework* dalam mengelola teknologi IT antara lain TQM (*Total Quality Management), Six Sigma, Business process management*, dan sebagainya.

Dalam penulisan paper ini akan dibahas lebih lanjut mengenai pengertian *framework* ITIL, sejarah perkembangan ITIL, kelemahan dan kelebihan yang dapat dirasakan perusahaan dalam implementasi framework ITIL, perbandinganya dengan *framework* lainya, serta bagaimana IBM memberikan dukunganya bagi perkembangan ITIL. Dengan demikian diharapkan perusahaan atau organisasi dapat menyadari pentingnya IT *service management* di dalamnya, serta mengetahui lebih detail mengenai ITIL yang sudah berhasil diterapkan di dalam pemerintahan Inggris. Sehingga kualitas IT dan layanan perusahaan semakin meningkat dan mendukung tercapainya tujuan dari perusahaan sendiri.
Metodologi yang digunakan adalah melalui studi literatur dari jurnal, textbook, intenet, dan berbagai studi kasus yang berkaitan dengan topik pembahasan yang sebelumnya sudah pernah terjadi, kemudian mempelajari dan meneliti informasi-informasi yang telah diperoleh

Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi
Pengelolaan Layanan TI atau yang disebut juga dengan *Information TechnologyService Management* (ITSM) adalah pemanfaatan terencana dan terkendali terhadap aset TI, orang dan proses untuk mendukung kebutuhan operasional bisnis seefisien mungkin dan memastikan bahwa organisasi memiliki kemampuan secara cepat dan efektif untuk menanggapi kejadian/situasi yang tidak diinginkan serta terus menerus mengevaluasi proses dan kinerja dalam rangka mengidentifikasi dan menerapkan peluang untuk perbaikan (Addy, 2007).

Teknologi Informasi
ITIL mendefinisikan teknologi informasi sebagai pemanfaatan teknologi untuk penyimpanan, komunikasi atau pemrosesan informasi. Teknologi ini pada umumnya meliputi komputer, telekomunikasi, aplikasi dan perangkat lunak. Sedangkan informasi

dapat mencakup data bisnis, suara, gambar, video dan sebagainya. Teknologi informasi sering digunakan untuk mendukung proses binsis melalui layanan TI (TSO, 2011).

ITIL

Information Technology Infrastructure Library(ITIL) adalah sebuah *framework* berisi *best practice* yang dapat digunakan untuk membantu organisasi dalam mengembangkan proses *Information Technology Service Management* (ITSM) (itSMF, 2007). Kerangka kerja ITIL bertujuan secara berkelanjutan meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan pelanggan (Sarno, 2009). ITIL versi 3 terdiri dari 5 *core publication*(buku utama) yang membahas tentang tahapan–tahapan siklus layanan (*service lifecycle*) seperti yang terlihat pada Gambar 1 berikut.

Gambar 1.*ITIL 2011 Edition Service Lifecycle*
(Pultorak & Associates, Ltd., 2011)

Adapun tahapan–tahapan pelaksanaan audit pengelolaan layanan teknologi informasi mengacu pada standar pelaksanaan audit ISACA dalam *Information Systems Standards, Guidelines and Procedures for Auditing and Control Professionals*, khususnya standar S5 *Planning* (Perencanaan Audit), S6 *Performance of Audit Work* (Pelaksanaan Audit) dan S7 *Reporting* (Pelaporan Hasil Audit).

Pada tahap perencaaan audit, terdapat empat langkah yang akan dilakukan, meliputi:

1. Penilaian Risiko Audit

Pada proses penilaian risiko audit, langkah yang dilakukan adalah menentukan kategori tingkat kesenjangan (*gap*) dari 20 (dua puluh) layanan CSS yang terdapat di dalam laporan hasil survei layanan periode tahun 2012 semester I berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) layanan. Adapun nilai kesenjangan (*gap*)layanan pada laporan tersebut didapatkan dari hasil perbandingan antara nilai kenyataan (*perceived*) dengan nilai harapan (*expected*) dari kualitas layanan yang tersebar di unit–unit kerja PT. Pertamina (Persero). Jika nilai kesenjangan(*gap*) layanan >–0.30 maka dikategorikan memiliki tingkat kesenjangan rendah (*low*), –0.80 sampai dengan –0.30 dikategorikan memiliki tingkat kesenjangansedang (*medium*) dan <–0.80 dikategorikan memiliki tingkat kesenjangan tinggi (*high*). Selanjutnya nilai kesenjangan (*gap*) layanan tersebut diurutkan berdasarkan kategori tingkat kesenjangan (*gap*) secara *descending* dengan format seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2. Semakin tinggi nilai kesenjangan (*gap*) layanan menunjukkan semakin besar tingkat risiko dan intensitas pemeriksaan yang harus dilakukan oleh auditor.

Framework ITIL berfokus pada IT yang ada di suatu organisasi dan staf-staf IT nya. ITIL tidak fokus terhadap bisnis dan produk. ITIL menjamin organisasi dapat cepat untuk mengintegrasikan, membuat prosedur dan best practice untuk meningkatkan benefit dalam melakukan bisnisnya. Area atau cakupan pada ITIL framework adalah:

1. Perspektif bisnis
   Perspektif bisnis merupakan suatu tim yang memiliki peran untuk menghubungkan bisnis dan IT. Tim ini sangat mengerti mengenai proses bisnis, tujuan organisasi dan tujuan organisasi dalam jangka panjang. 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.

Gambar 1. Siklus Manajemen Aplikasi

3. Manajemen Infrastruktur ICT
   Di dalam ITIL, manajemen inrastruktur 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 Managemenet 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
Layanan pendukung adalah layanan berbasis IT yang bertujuan untuk memastikan kualitas layanan IT bisa berfungsi maksimal dan sesuai harapan. Proses ini mengelola masalah dan merubah infrastruktur IT apabila diperlukan, proses utama dalam layanan pendukung adalah

- Service desk atau help desk
- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management

6. Service delivery
Service delivery merupakan proses untuk menjalin hubungan baik dengan vendor karena layanan IT diharapkan akan meningkatkan efisiensi proses bisnis dan bagaimana menciptakan dan mengembangkan suatu solusi IT untuk menunjang proses bisnis dengan harga yang kompetitif. Beberapa komponen service delivery antara lain :

- Service Level Management
- Financial Management for IT Services
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management (TeamQuest)

Pada 31 Juli 2011. ITIL menerbitkan sebuah versi perbaikan dari ITIL V3. Saat ini, ITIL merupakan *framework* yang paling banyak diterima dalam manajemen layanan IT.
Terdapat 2 komponen operasional ITIL yaitu :

1. Service Support (yaitu aktifitas yang dilaksanakan minimal setiap hari)
2. Service Delivery (yaitu aktivitas yang dilaksanakan minimal setahun/kuartal/bulanan)

SERVICE SUPPORT

1. The Service Desk
Tujuan service desk yaitu, untuk melaksanakan single point of contactantara User dan IT Service Management dan memeriksa status hubungan semua customer. Termasuk menangani Incidents dan permintaan, serta memberikan arahan untuk kegiatan

lain seperti Change, Problem, Configuration, Release, Service Level, and IT Service Continuity Management.

2. Incident Management
Untuk kembali ke operasi normal secepat dan sebisa mungkin dengan gangguan seminimal mungkin, yang memastikan bahwa tingkat pencapaian terbaik dari availability Dan service telah terpelihara.

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

4. Configuration Management
Tujuan configuration management yaitu, menyediakan pengendalian infrastuktur melalui monitoring dan pemeliaharaan informasi atas Configuration Items (CI) diperlukan untuk mendistribusikan services,CI status and history, CI relationships,Valuable CIs (monetary or service).Serta memberikan informasi mengenai infrastruktur IT kepada semua pemroses dan IT Management.

5. Release Management
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
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 efisinsi dan meyakinkan penanganan semua perubahan. Changes dapat memberikan solusi atas Problems, Known Errors.

SERVICE DELIVERY

1. Service Level Management
Bertujuan untuk memelihara dan memperbaiki kualitas IT service, melalui siklus tetap mengenai pemahaman, persetujuan, monitoring, pelaporan dan pencapaian IT service. Service Level Management mengatur dan memperbaiki tingkat persetujuan service antara dua pihak.

2. Availability Management
Bertujuan untuk 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
Bertujuan untuk 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 (the required service delivery), operasi perusahaan (the current delivery), 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.

Manfaat yang dapat diberikan kepada pelanggan adalah :

- Menjamin kembali bahwa IT Service memberikan kesesuaian dengan prosedur yang didokumentasikan dapat diaudit.
- Menyediakan kepada customer untuk mencapai tujuan bisnis.
- Identifikasi contact poin untuk menanyakan atau diskusi tentang perubahan persyaratan.
- Memberikan umpan balik dari monitoring service level agreements.

Framework ITIL

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah *best practice famework* yang mampu meningkatkan layanan atau *computing service* didalam sektor Teknologi Informasi. Dimana ITIL *framework* ini dikembangkan oleh *British Central Computer & Telecommunications Agency,* yang juga bergabung dengan *UK Office of Government Commerce* (OGC) pada tahun 2001 Zegers,2006; Wegmann, 2008

ITIL memberikan sekumpulan prosedur *board of management*, yang diterapkan kepada seluruh aspek dari infrastuktur Teknologi Informasi, yang memampukan organisasi untuk dapat mengelola operasional teknologi informasinya.

Framework ITIL dari tahun 2001 sampai sekarang pun terus berkembang, mulai dari hanya 2 modul, hingga 5 modul dengan *minor revision*. Inti dari ITIL v3 berisi 5 publikasi atau modul, yang mana masing – masing memberikan arahan pada tahap yang spesifik dalam siklus mengelola layanan (*Service Management Lifecycle*), yang diilustrasikan dalam skematik.. Berikut modul ITIL pada v3 :

Kelebihan & kelemahan ITIL / kalo ada perbandinganya sama ITSM lain

ITIL (*Information Techonology Infrastructure Library*) merupakan salah satu kerangka kerja atau *framework* dalam penerapan ITSM (*Information Technology Service Management*). ITIL memberikan layanan untuk mengelola layanan TI. Dalam pengimplementasian ITSM dalam perusahaan, ITIL memiliki beberapa keuntungan atau kelebihan, yaitu:

1. *Pelayanan ITIL yang sudah terbukti dan digunakan secara global*
   ITIL memberikan konsep umum dan istilah dalam serangkaian *best practice* terintegrasi yang berkembang untuk memenuhi kebutuhan pasar dalam siklusnya secara berkelanjutan. Organisasi di seluruh dunia telah menunjukkan bahwa mereka dapat beradptasi dan menyesuaikan ITIL sesuai dengan kebutuhan bisnis mereka.
2. *Peningkatan kepuasan dan hubungan pelanggan dengan perusahaan.*
   ITIL dirancang untuk membantu setiap orang untuk memusatkan perhatian mereka pada kebutuhan pelanggan dan pengalaman *user* daripada terlalu berfokus kepada masalah teknologi.
3. *Kualitas layanan yang lebih baik*
   Dengan mengadopsi konsep yang sudah terbukti, penyedia layanan dapat dengan mudah memberikan layanan secara konsesten denga tingkatan layanan yang sudah disepakati, efisien dan efektif. Tim *support* dapat memberikan layanan dengan cepat, mengurangi *downtime* dan gangguan.
4. *Optimalisasi penyediaan layanan di seluruh supply chain*
   ITIL menawarkan peluang yang signifikan untuk penyederhanaan dan stadarisasi di seluruh partner dagang. ITIL menyediakan proses dan model untuk membantu penyedia layanan untuk bekerja dengan bisnis mereka, pelanggan, *user* dan pemasok untuk membuat keputusan bisnis mengenai peluang investasi, optimalisasi baya, manajemen resiko, dan prioritas untuk perbaikan. Manfaat dari penerapan *best practice* dari ITIL adalah:

- Berkurangnya biaya *support* sebesar 30%
- Meningkatkan penanggulangan insiden dengan cepat sebesar 20%
- Peningkatan nilai dari portofolio layanan dengan pengurangan biaya dan resiko.

5. *Keunggulan kompetitif melalui value creation dan agile change*
   Dengan mengadopsi *lifecycle* layanan ITIL, organisasi atau perusahaan dapat berfokus pada pemberian nilai kepada pelanggan dengan cepat dapat menyesuaikan perubahan bisnis dan TI. Manfaatnya meliputi:

- Pengurangan *cycle time* untuk proyek dengan perubahan sebesar 30% menjadi 50%
- Meningkatnya tingkat keberhasilan terhadap perubahan
- Pengurangan resiko dari perubahan tidak terduga

6. *Produktifitas yang lebih baik bagi perusahaan*
7. Peningkatan *quality control*
8. *Pemanfaatan skill dan pengalaman dari karyawan dengan lebih maksimal*
9. *Pemanfaatan standar industri untuk penyediaan layanan TI berkualitas tinggi sesuai dengan implentasi perusahaan berskala kecil maupun berskala besar*

Terlepas dari keuntungan dari pengimplementasian ITSM dengan menggunakan konsep atau *framework* ITIL, ITIL memiliki beberapa kelemahan, yaitu:

a. Konsep dari ITIL yang komprehensif dalam sifatnya dan penggunaan yang lus dapat menyebabkan biaya yang cukup besar.
b. Versi 3 dari ITIL mencakup keseluruhan *lifecycle* sehingga tidak mudah dimengerti, dimana versi 2 dari ITIL hanya berfokus pada produksi dan *support* untuk proses sederhana sehingga lebih mudah untuk dimengerti.
c. Buku-buku ITIL terlalu mahal sehingga tidak terjangkau bagi pengguna non-komersial.
d. Implementasi dan *credentialing* dari ITIL membutuhkan pelatihan khusus
e. ITIL mendapat kritikan dari beberapa profesional ICT mengenai sifatnya yang subjektif dan *emotional degradation* yang berkaitan dengan perubahan *work practice*
f. ITIL bersifat holistic yang mencakup semua kerangka kerja untuk tatakelola TI
g. Biaya sertifikasi ITIL terlalu tinggi (Zahid, 2009)

Analisis Saya ialah:

- ITSM dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan dengan meningkatkan integrasi dengan IT
- ITSM menjadi solusi bagi perusahaan yang telah dapat menyediakan produk yang baik namun ingin meningkatkan nilai jualnya kepada customer atau pelanggan.
- ITSM memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk dapat melakukan antisipasi terhadap kebutuhan pelanggan dan menyajikan layanan yang terbaik bagi para pelanggan.

Saran :

- ✓ Organisasi atau perusahaan harus lebih menyadari pentingnya pengelolaan layanan yang diberikan kepada pelanggan ataupun seluruh stakeholder agar dapat mendukung tercapainya tujuan dari organisasi itu sendiri.

- ✓ ITSM masih dapat dikembangkan sehingga dapat lebih mudah untuk diimplementasi ke dalam perusahaan

Referensi :

University, E. C. (n.d.). *ITC Goes "ITIL" to Improve IT Service Management*. Retrieved from Elizabeth City State University: http://www.ecsu.edu/it/itil.cfm

wikipedia. (2014). IT service management. Retrieved from Wikipedia: http://en.wikipedia.org/wiki/IT_service_management

Zahid, F. A. (2009, December 10). *Posts Tagged 'Disadvantages of ITIL'*. Retrieved April 1, 2014, from Afurrukh's Blog : http://afurrukh.wordpress.com/tag/disadvantages-of-itil/

Nama	: Gian Pratama, S.Kom.
NIM	: 182420116
Kelas	: MTI.20.A
Mata Kuliah	: IT Service Management

ManageEngine ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus adalah pengubah permainan dalam mengubah tim TI dari pemadam kebakaran setiap hari menjadi memberikan layanan pelanggan yang luar biasa. Ini memberikan visibilitas dan kontrol pusat yang besar dalam menangani masalah TI untuk memastikan bahwa bisnis tidak mengalami downtime. Selama 10 tahun dan berjalan, telah memberikan senyum kepada jutaan orang IT, pengguna akhir, dan pemangku kepentingan yang sama.

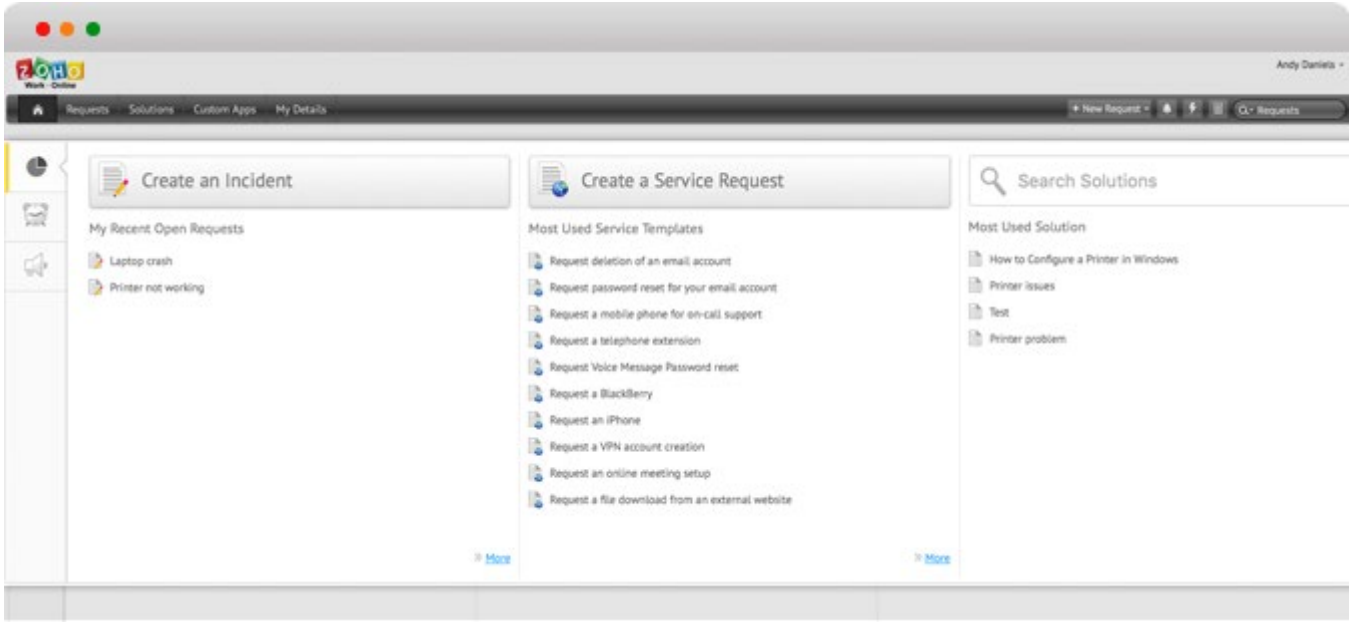
Kelebihan MSP :

1. Best practice ITSM workflows
2. Powerful integrations with IT management apps
3. Smart automation
4. Extensive reporting capabilities
5. Codeless customizations
6. Deploy on cloud or on-premises

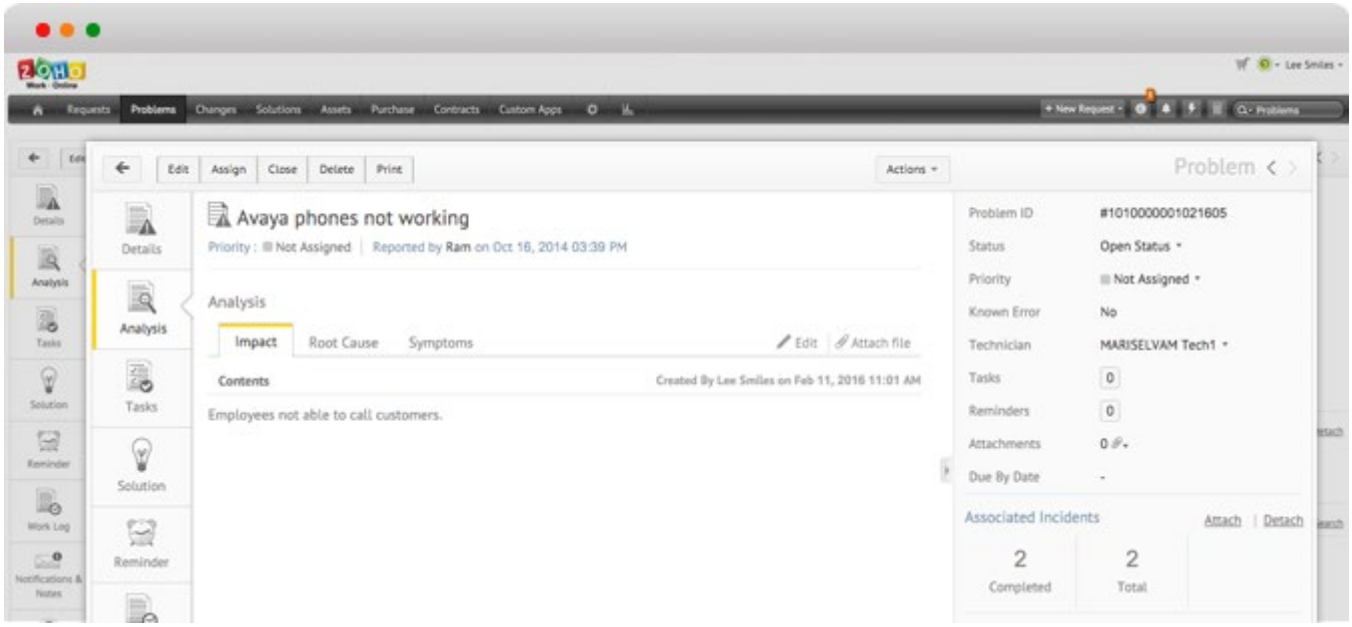
Contoh beberapa perusahaan dunia yang menggunakan MSP:

Komponen-komponen ITIL yang ada pada MSP:

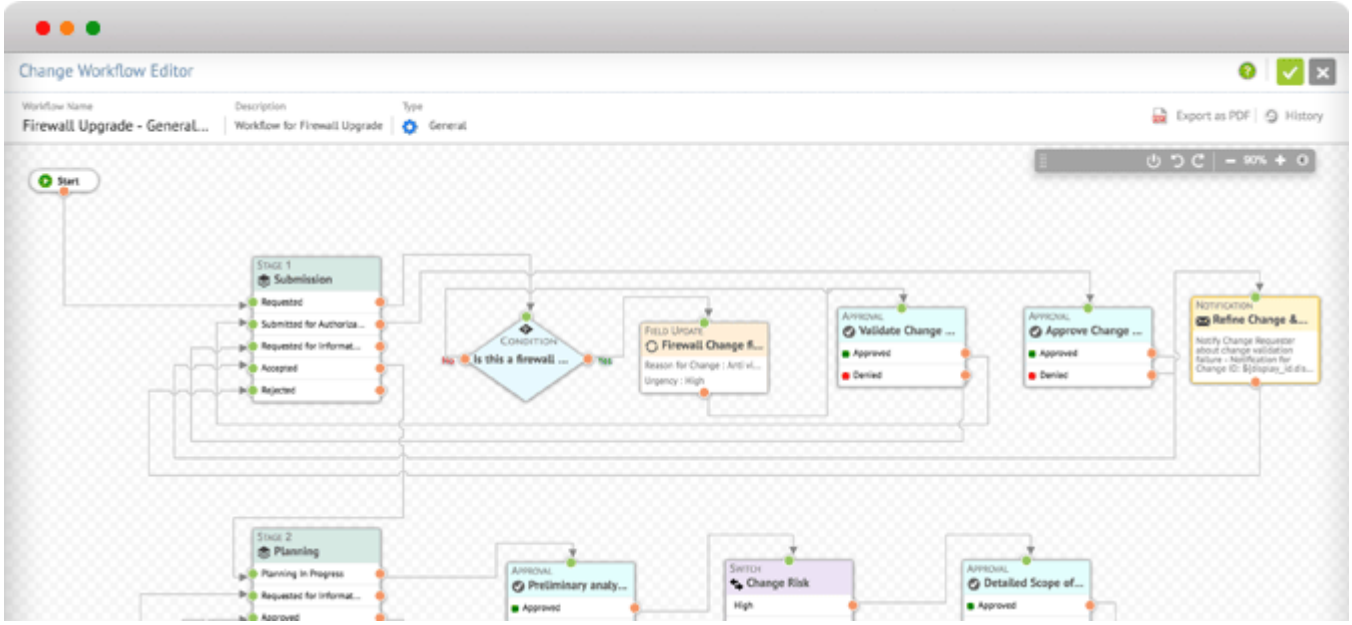
1. Incident Management
   Mampu meningkatkan produktivitas agen, kesesuaian dengan SLA, dan mengelola siklus hidup lengkap tiket IT, meningkatkan efisiensi IT Help Desk, dan garansi kepuasan pelanggan.



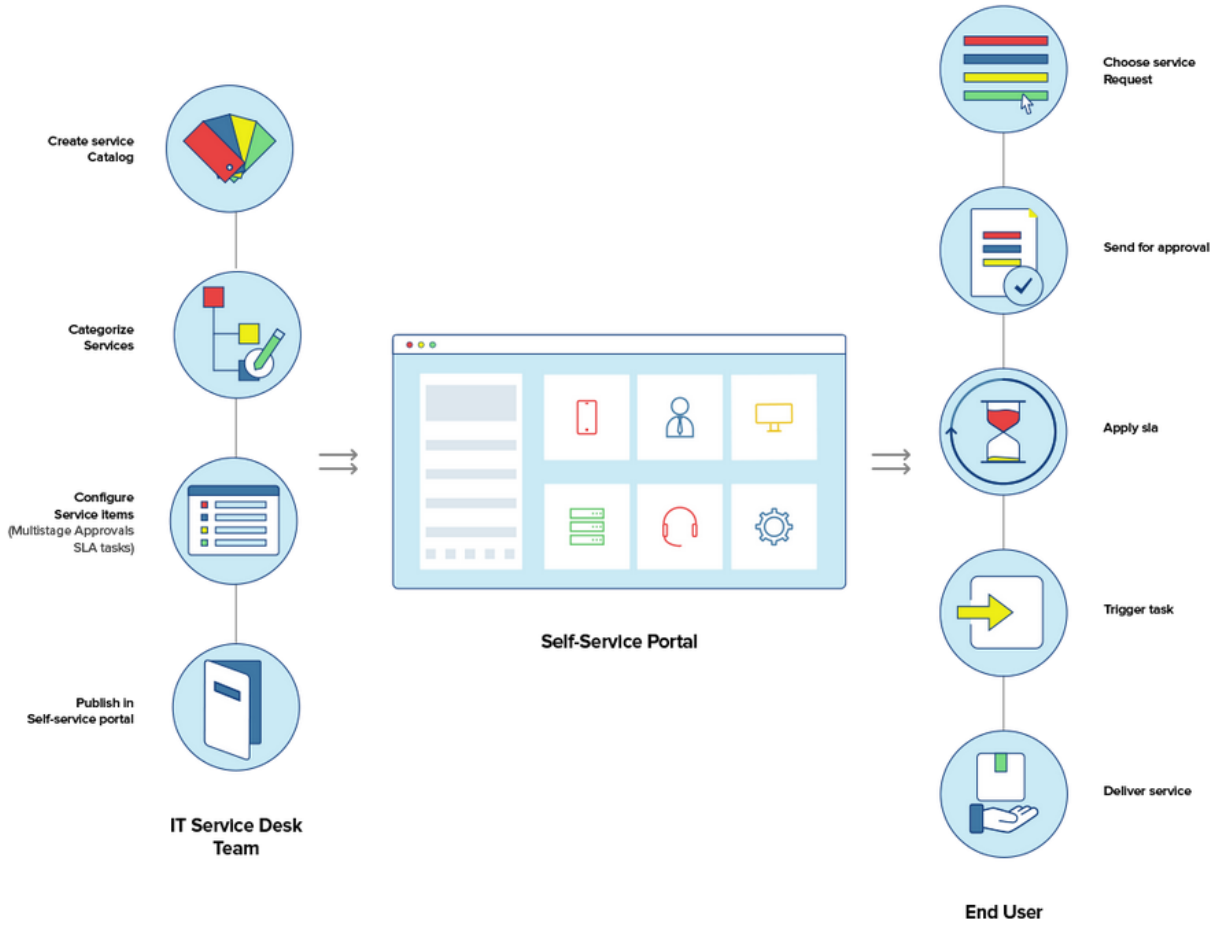
2. Problem Management
   Klasifikasi, analisis, dan menyelesaikan masalah. Analisis penyebab utama dan kurangi insiden berulang pada sebuah struktur IT, mengurangi volume insiden dan Beban Help Desk.



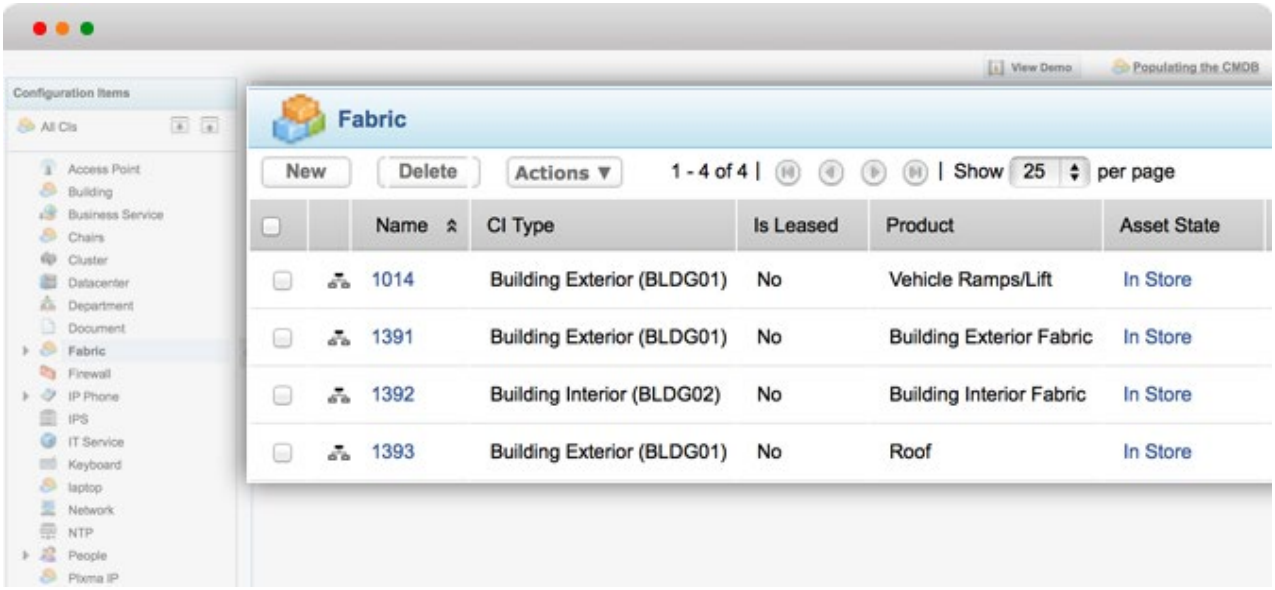
3. Change Management
   Merampingkan perencanaan, persetujuan, dan implementasi dengan alur kerja otomatis.



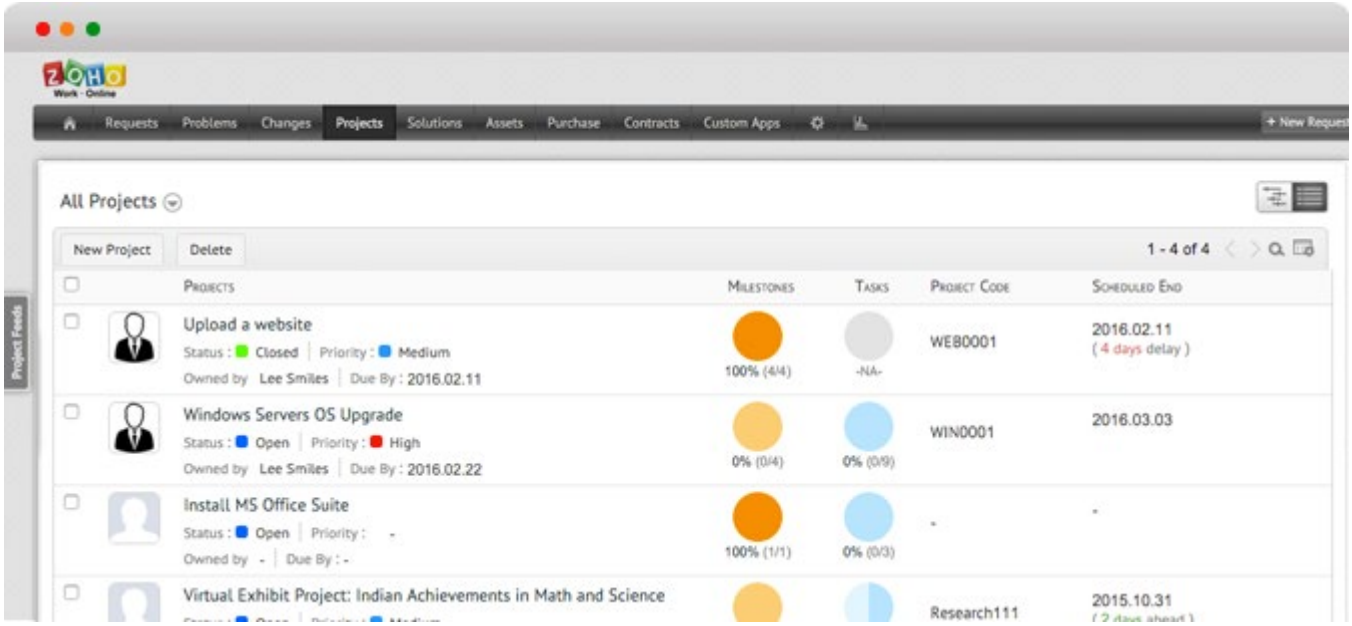
4. Service Catalog
   Membuat dan mempublikasikan katalog layanan dengan Service Level Agreement (SLA) dan persetujuan multi-tahap (*multi-stage approvals*). Pastikan kepuasan pengguna akhir yang lebih baik dan visibilitas yang lebih baik untuk TI.



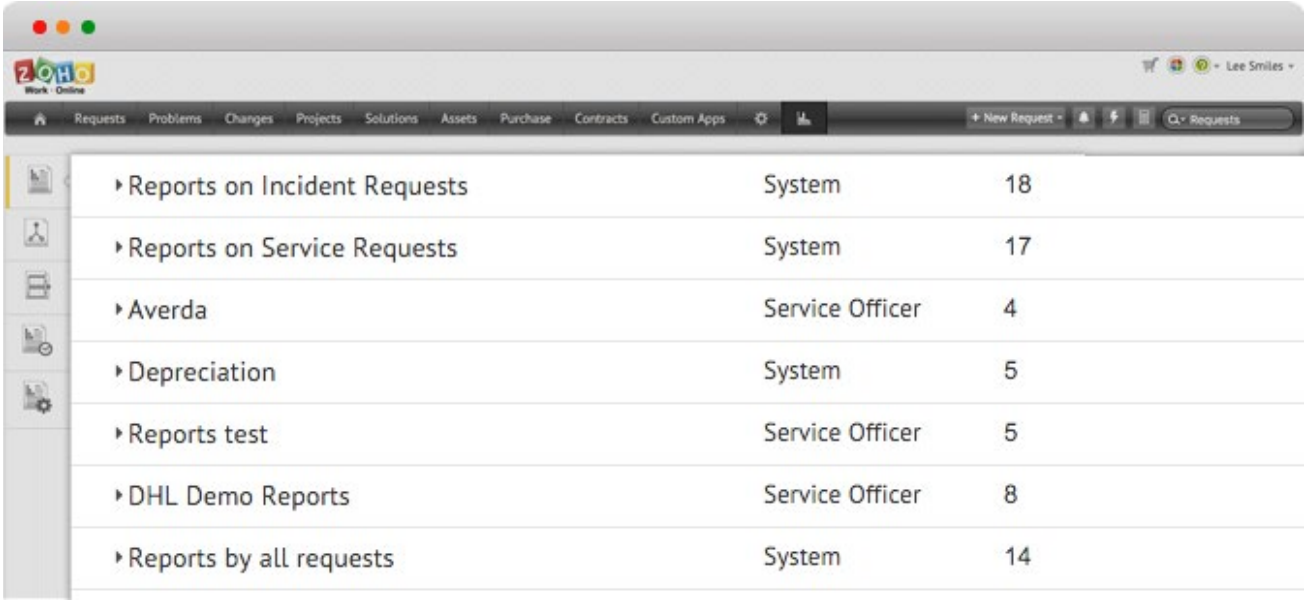
5. CMDB
   Lacak dan kelola semua item konfigurasi dan petakan hubungan dan dependensinya. Menganalisis secara visual dampak perubahan dan pemadaman untuk pengambilan keputusan berdasarkan informasi.



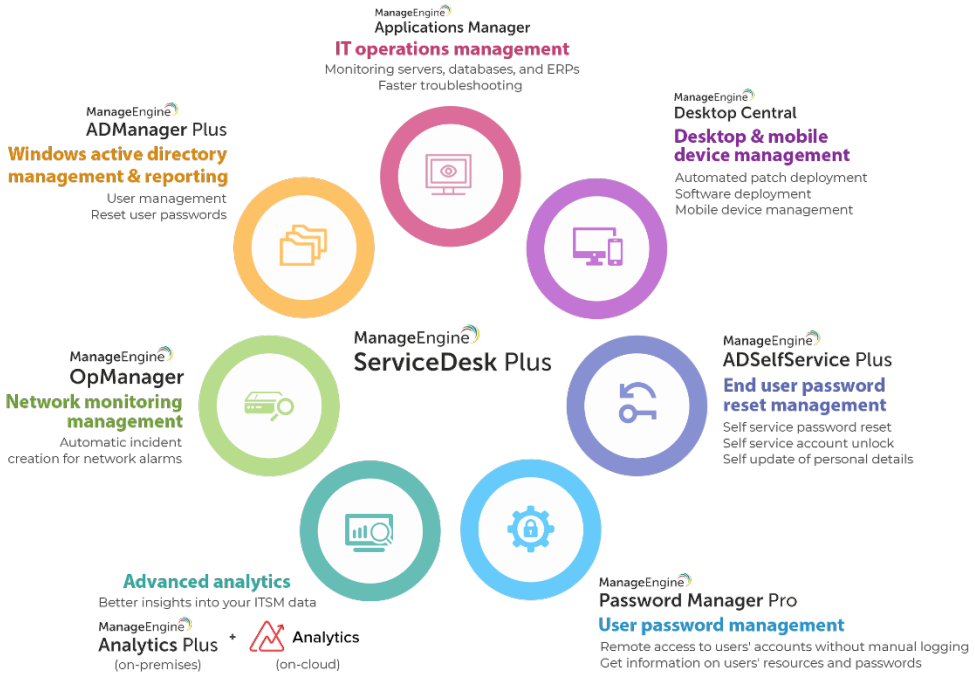
6. IT Project Management
   Buat proyek, kelola sumber daya, dan lacak kemajuan. Integrasikan proyek-proyek TI dengan permintaan dan perubahan untuk menyempurnakan pengiriman layanan TI secara keseluruhan.



7. Reports
   Gunakan laporan kalengan dan khusus untuk mendapatkan wawasan yang benar. Pantau kesehatan kinerja meja bantuan TI Anda menggunakan dasbor waktu nyata dan yang dapat disesuaikan.

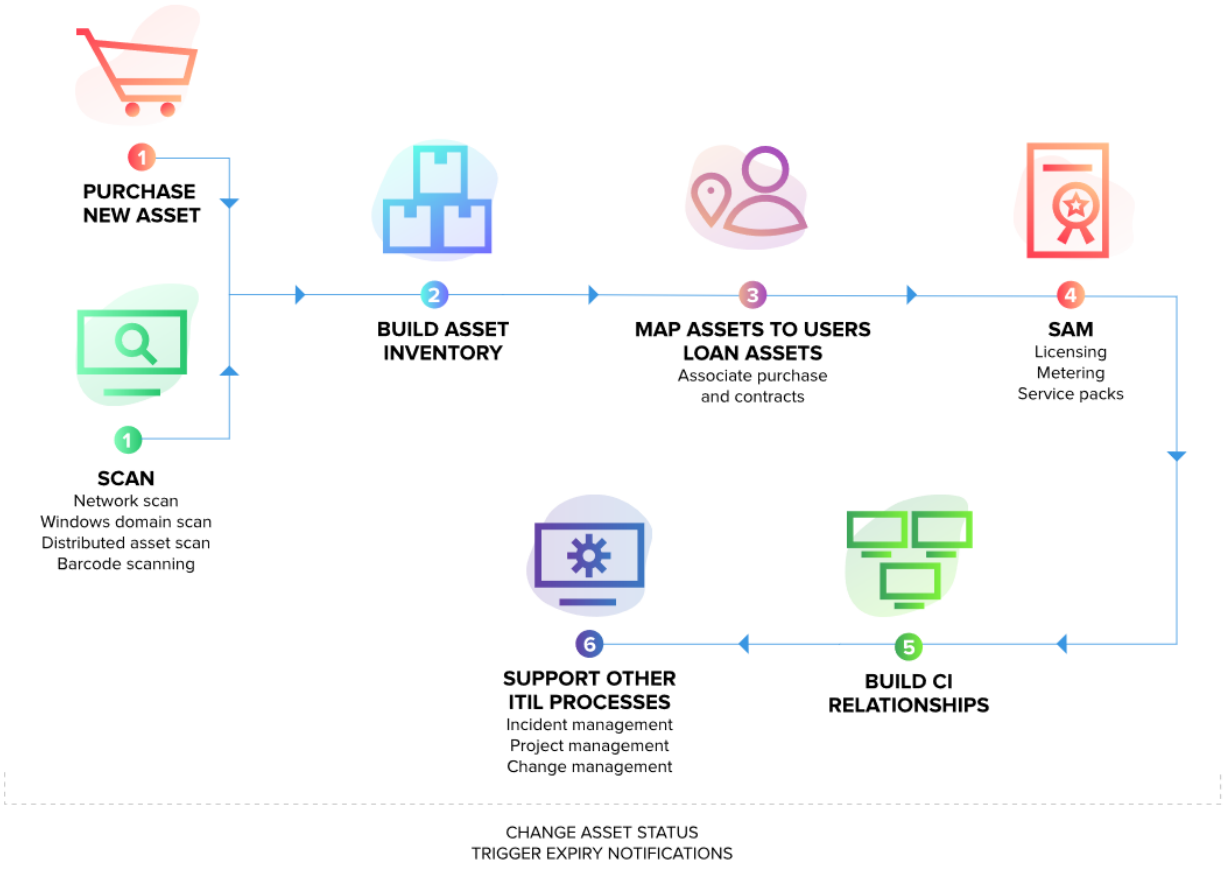


8. Integrations
   Nikmati integrasi yang kuat dengan perangkat lunak yang memantau dan mengelola jaringan, aplikasi, desktop, dan direktori aktif Anda. Dapatkan yang selalu Anda inginkan - Visibilitas 360 derajat sistem IT Anda!



9. Asset Management

Temukan, lacak, dan kelola aset perangkat keras dan perangkat lunak TI Anda di satu tempat. Mengoptimalkan pemanfaatan aset, menghindari kerentanan, dan memastikan kepatuhan lisensi.

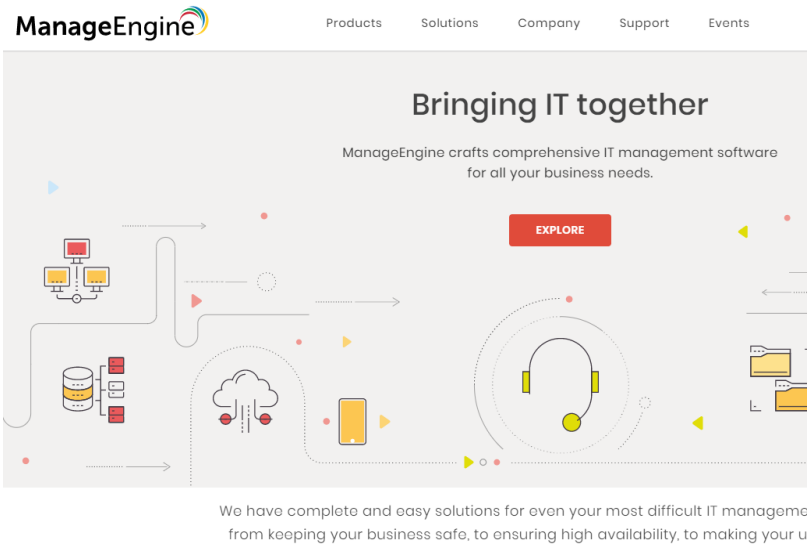


NAMA	**: HARI FEBRIADI, S.Si**
NIM	**: 182420127**
MAPEL	**: IT SERVICE MANAGEMENT (MTIK123)**
TUGAS	**: Pilih Salah satu SOFTWARE Tools ITSM**

ITSM SOFTWARE Tools

Example

ManageEngine



Sample Web

ManageEngine ServiceDesk Plus adalah platform manajemen help desk. Ini mencakup help desk utama dan aplikasi manajemen TI, serta manajemen proyek, manajemen kontrak, dan fitur untuk kepatuhan ITIL (perpustakaan infrastruktur teknologi informasi). ServiceDesk Plus menggabungkan alat untuk membantu pengguna membangun otomatisasi proses. Menawarkan fungsi pengiriman tiket otomatis, yang mendistribusikan tiket baru ke teknisi berdasarkan beban kasus yang ada dan ketersediaannya. Ini membantu mengelola beban kerja staf sambil meminimalkan akumulasi tiket yang belum ditetapkan dan degradasi layanan yang diakibatkannya. Alat-alat lain termasuk manajemen aset, pembangun basis pengetahuan, fungsi manajemen proyek dan tingkat layanan

(https://www.manageengine.com/)

Nama : Harli Septia Fani
NIM : 182420122
Kelas : MTI 20A
Mata Kuliah : IT Service Management
Dosen : Dr. Widya Cholil, S. Kom., M. IT.

ITSM Tools
SysAid Winter 17

SysAid Technologies adalah penyedia IT Helpdesk dan ITSM yang populer di kalangan bisnis kecil menengah hingga organisasi pasar enengah keatas. SysAid tidak hanya menawarkan kemampuan inti ITSM, tetapi juga menyediakan sejumlah modul tambahan yang membantu kebutuhan manajemen IT di luar ITSM. SysAid juga memiliki fokus yang kuat pada eksploitasi data dengan kemampuan pelaporan dan analitik yang memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan lebih banyak data data yeng tersimpan dalam ITSM tools mereka.

Kelebihan :
1. Luasnya penerapan solusi – dari perusahaan kecil sampai perusahaan besar
2. Manajemen aset IT yang terintegrasi dan kemampuan manajemen IT lainnya
3. Fokus hanya pada ITM, pemasaran jangka panjang dan tekanan pertumbuhan pada SaaS
4. Sejarah pemasaran kreatif dan keterlibatan masyarakat ITSM

Yang membedakan :
1. Kemampuan pembandingan data yang memanfaatkan data yang dipakai bersama
2. Sebuah kecerdasan bisnis untuk ITSM modul yang disediakan oleh Qlik

Kemampuan pengembangan :
1. SysAd memiliki lingkungan rekan kerja yang terbatas, tetapi tidak mencegah penjualan global
2. The SysAd UI akan menguntungkan dari penyegaran untuk memenuhi harapan yang digerakkan konsumen di dunia.

Perbedaan yang paling penting adalah :
1. Harga/nilai uang (solusi gratis, level pemula)
2. Tolok ukur IT
3. BI untuk ITSM
4. Anajemen aset IT terpadu (ITAM)
5. Kemampuan manajemen IT tambahan di luar ITSM inti
6. Implementasi cepat

Kemampuan inti ITSM diluatr insiden, masalah, dan manajemen perubahan meliputi :
- SysAid Self-Service Portal – yang memungkinkan user untuk mengirimkan insiden, meminta layanan, melihat pengumuman IT, mengobrol dengan orang-orang pendukung IT, berkonsultasi dengan artikel pengetahuan untuk membantu diri sendiri dan mengatur ulang kata sandi domain atau membuka kunci akun.
- SysAid Knowledge Management – modul manajemen pengetahuan terintegrasi yang memberikan tips resolusi kejadian dan solusi bagaimana yeng tersedia untuk semua karyawan

- SysAid CMDB – yang membantu pelanggan untuk memprediksi dampak perubahan, terkait untuk insiden, dan memungkinkan agen layanan untuk menggunakan representasi grafis dari IT dan lingkungan layanan untuk lebih memahami dampak bisnis dari insiden dan masalah.

Dukungan Proses ITIL

1. Luasnya penerapan solusi – dari perusahaan kecil sampai perusahaan besar
2. Manajemen aset IT yang terintegrasi dan kemampuan manajemen IT lainnya
3. Fokus hanya pada ITM, pemasaran jangka panjang dan tekanan pertumbuhan pada SaaS
4. Sejarah pemasaran kreatif dan keterlibatan masyarakat ITSM
5. Kemampuan pembandingan data yang memanfaatkan data yang dipakai bersama
6. Sebuah kecerdasan bisnis untuk ITSM modul yang disediakan oleh Qlik
7. SysAd memiliki lingkungan rekan kerja yang terbatas, tetapi tidak mencegah penjualan global
8. The SysAd UI akan menguntungkan dari penyegaran untuk memenuhi harapan yang digerakkan konsumen di dunia.

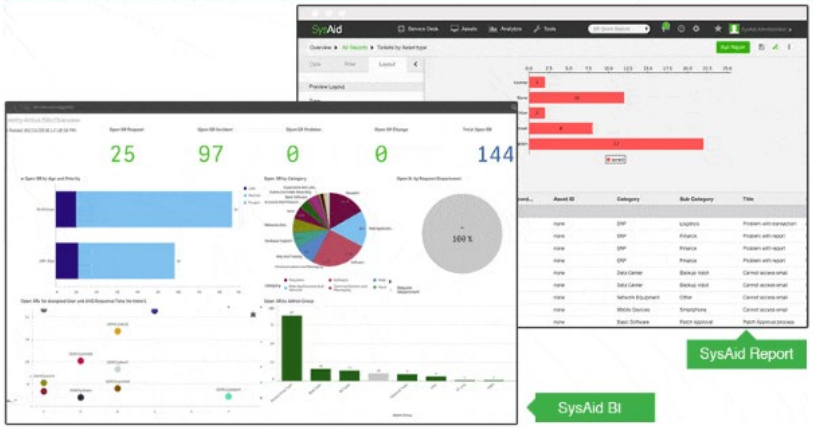
Table 1: ITSM Process Support

SERVICE STRATEGY		SERVICE TRANSITION	
Strategy management for IT services	N	Transition planning & support	N
Service portfolio management	N	Change evaluation	P
Demand management	N	Change management	C
Financial management of IT services	N	Release & deployment management	P
Business relationship management	N	Service validation & testing	P
SERVICE DESIGN		Service asset & configuration management	C
Design coordination	N	Knowledge management	C
Service level management	C	**SERVICE OPERATION**	
Service catalog management	P	Event management	C
Availability management	N	Incident management	C
Capacity management	N	Request fulfillment	C
Supplier management	P	Problem management	C
IT service continuity management	N	Access management	P
Information security management	N	**CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT (CSI)**	P

Pelaporan dan Analitik

Untuk mendukung kebutuhan analitik pelanggan, SysAid menawarkan alat pelaporannya sendiri, ditambah kemampuan untuk membuat laporan tambahan tanpa keterampilan pengkodean dan opsional – pihak ketiga – yang disediakan modul analitik BI

Diagram 1: SysAid's Native Reporting & Analytics UI



Kemampuan Tambahan :

- **SysAid Asset Management**
  Penemuan aset, inventaris dan kemampuan pelacakan perubahan yang mendukung aktivitas insiden, masalah, dan perubahan manajemen
- **SysAid Chat**
  Memungkinkan user untuk bekomunikasi dengan petugas service desk secara rela time
- **SysAid Password Reset**
  User dapat mereset password domain mereka dengan aman dan membuka kunci akun mereka sendiri
- **SysAid MDM (Mobile Device Management)**
  Untuk mengamankan dan mendukung perusahaan dan perangkat personal ataupun tablets
- **SysAid Monitoring**
  Untuk jaringan pelanggan IT, estate server, ponsel, proses siste dan perangkat SNMP
- **SysAid Reote Control**
  Kemampuan kendali jarak jauh memungkinkan petugas service desk untuk menyelesaikan masalah pengguna secara aman meskipun dari jarak jauh
- **SysAid Patch Management**
  Pihak ketiga – menyediakan modul untuk tambalan keamanan dan pembaruan software
- **SysAid Tasks & Projects**
  Kemampuan manajemen proyek yang semestinya
- **SysAid Remote Desktop**
  Dimana user secara jarak jauh dan secara aman, mendapatkan data dan akses dari desktop mereka

Sumber https://itsm.tools/solution-snapshot-sysaid-17/

Nama : I Made Harya Wijaya Oka Rafflesia
NIM : 182420129
Matkul : IT Service Management

Salah satu jenis ITSM software atau tools:

Jawab :

Alloy Navigator ditawarkan pada dua level. Paket teratas disebut Alloy Navigator Enterprise dan ini memberi Anda rangkaian alat ITSM lengkap. Jika tidak ingin pergi ke rute lengkap paket ITSM, ada paket yang lebih murah tersedia, yang disebut Alloy Navigator Express.

Alloy Navigator ditulis di sepanjang pedoman ITIL dan memberikan fitur:
Manajemen Insiden
Manajemen Masalah
Manajemen aset
Ubah Manajemen
Manajemen Pengetahuan
Manajemen Organisasi
Manajemen KontaIncident Management
Problem Management
Asset Management

Incident Management modul mencakup sistem Help Desk. Problem Managementdan Asset Management didasarkan pada fungsi penemuan jaringan yang memetakan semua aset Anda untuk membuat inventaris. Persediaan itu menjadi daftar aset untuk terus memeriksa masalah kinerja. Data yang dikumpulkan oleh pemeriksaan kesehatan dimasukkan ke dalam rencana untuk manajemen perubahan dan alat perencanaan peningkatan kapasitas layanan.

Terima kasih, salam.

Source : https://www.alloy-software.com/products/alloy-navigator-family/enterprise/

ServiceDesk Plus Cloud

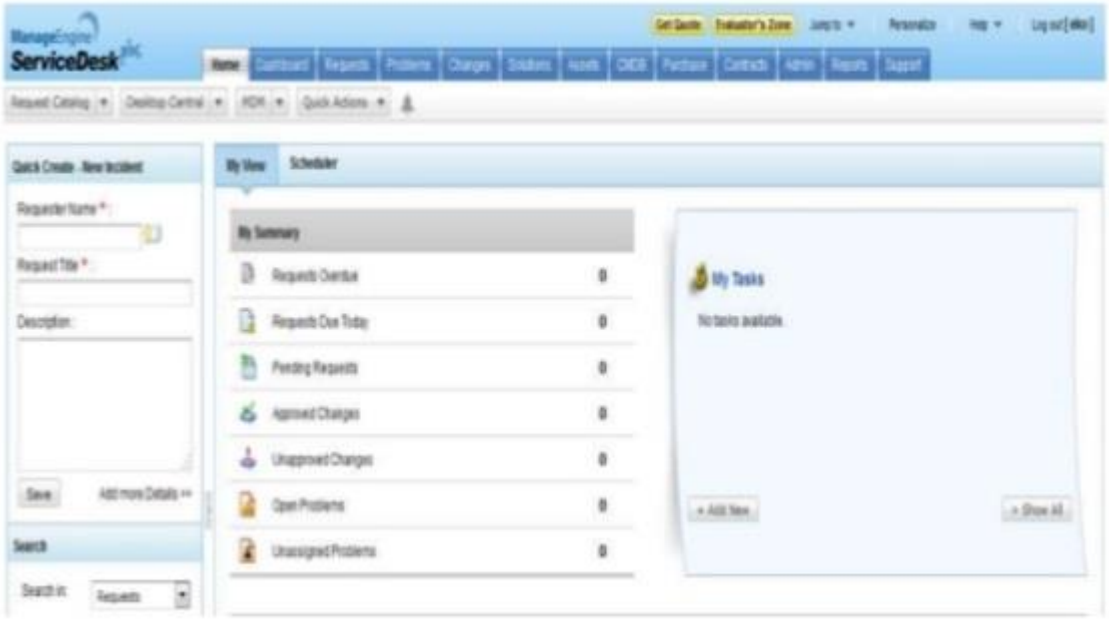
ServiceDesk Plus Cloud adalah solusi help desk berbasis SaaS ITSM/ITIL dengan manajemen aset, pembelian, dan kontrak terintegrasi. Organisasi di seluruh dunia menggunakan solusi ini untuk mengotomatisasi dan merampingkan TI mereka.

ServiceDesk Plus Cloud memungkinkan tim TI menerapkan praktik terbaik ITIL yang efektif dan efisien, seperti manajemen insiden, manajemen masalah, manajemen perubahan dalam organisasi mereka.

Setiap modul dan fitur dalam aplikasi dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan dan persyaratan lingkungan TI saat ini. Desain UI yang elegan, intuitif, dan familier menjadikannya mudah untuk digunakan sehari-hari oleh teknisi TI, admin TI, dan pengguna akhir.

Dalam panduan bantuan ini, kami akan menjelaskan masing-masing fitur secara mendetail, dengan screenshot yang menyertainya untuk membuat informasi sederhana dan mudah dimengerti.

Struktur konten panduan bantuan mencerminkan antarmuka aplikasi. Anda dapat dengan mudah menavigasi melalui panduan bantuan dengan mengklik tab yang tercantum di panel kiri. Tautan balik dan crosslink yang memadai di bawah fitur apa pun yang diberikan akan membantu pengguna mendapatkan pemahaman yang jelas tentang fitur dan manfaatnya.



Pada ServiceDesk terdapat tool seperti:

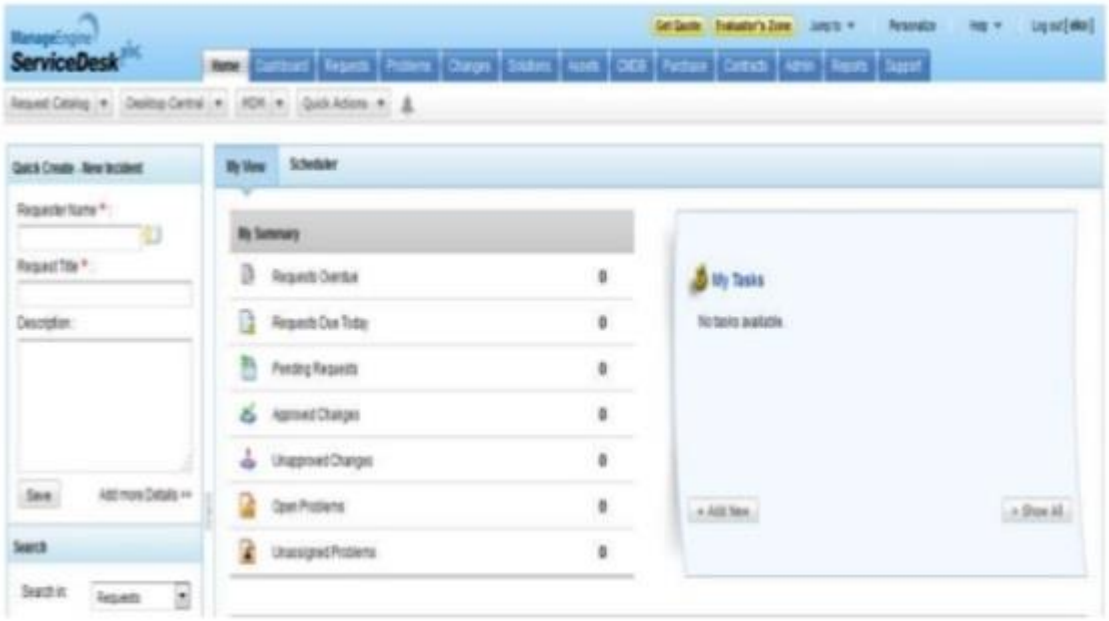
- Requests seperti Service Request dalam Service Transition pada ITSM
- Problems seperti Problem Management dalam Service Oprationspada ITSM
- Changes seperti Change Management dalam Service Transition pada ITSM

- Projects seperti Project Management pada ITSM
- Releases seperti Service Transition pada ITSM
- Solutions seperti Knowledge Management pada ITSM
- Assets seperti Asset Management pada ITSM
- CMDB (Configuration Management Database) seperti configuration Manangement pada ITSM

Untuk lebih memahami ServiceDesk Plus, berikut tutorial pembuatan Ticketing Menggunakan ManageEngine ServiceDesk Plus dan Solutions Manage Engine ServiceDesk Plus

Pembuatan Ticketing Menggunakan ManageEngine ServiceDesk Plus

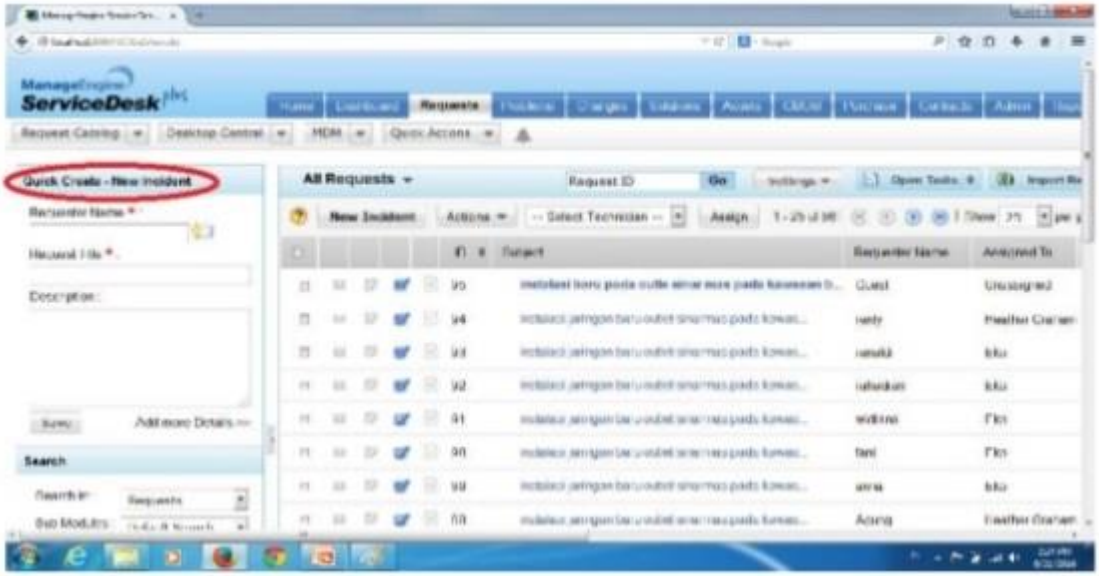
1. Dalam ManageEngine ServiceDesk Plus terdapat pilihan-pilihan menu di bawah dan yang akan dipilih dalam pembuatan ticket adalah “Request page”



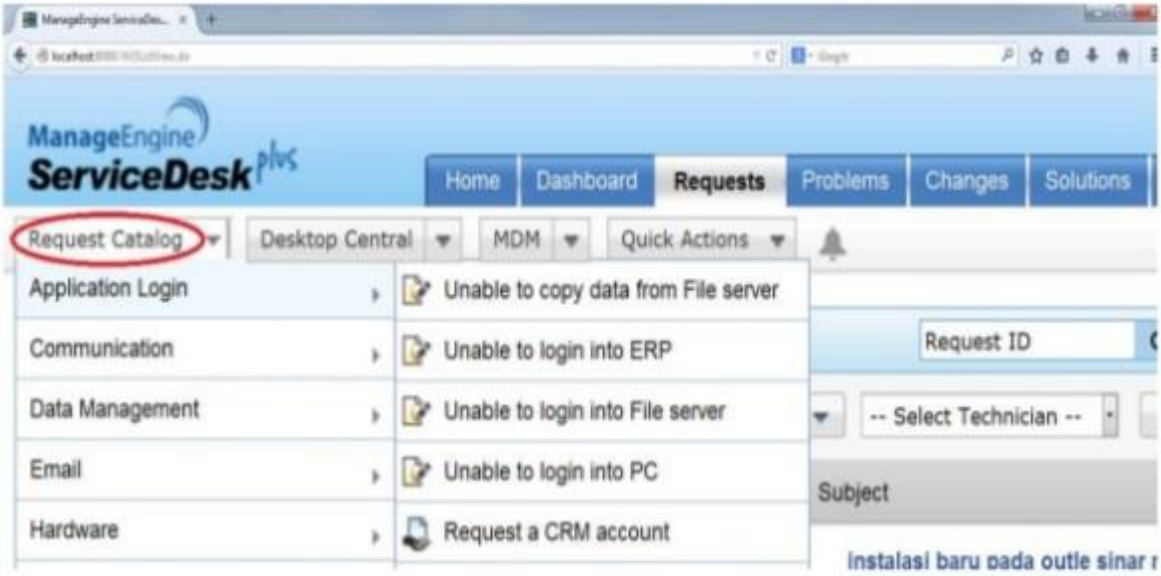
Terdapat 3 cara dalam pembuatan ticket pada aplikasi Manage Engine Service Desk Plus:

- Quick create
- New insident
- Request catalog

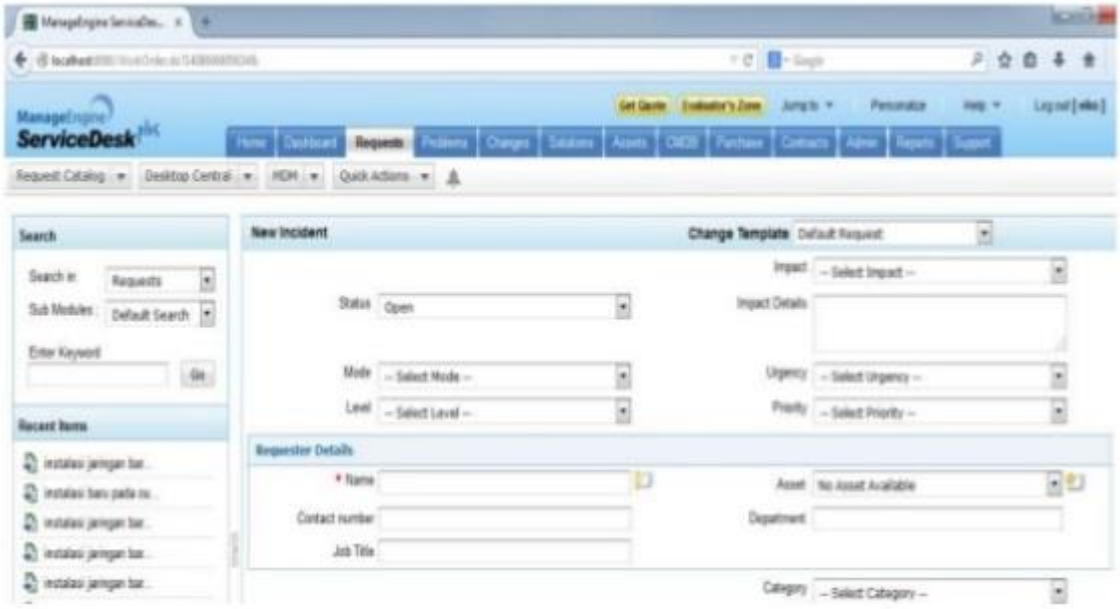
2. Pada quick create inputan data pertama adalah:
   Requester nama, requester title dan description. Kemudian akan masuk pada request type untuk penyesuaiannya.



3. Dalam pembuatan ticket pada request catalog terdapat pilihan kategori insident dan service sesuai dengan kebutuhan.



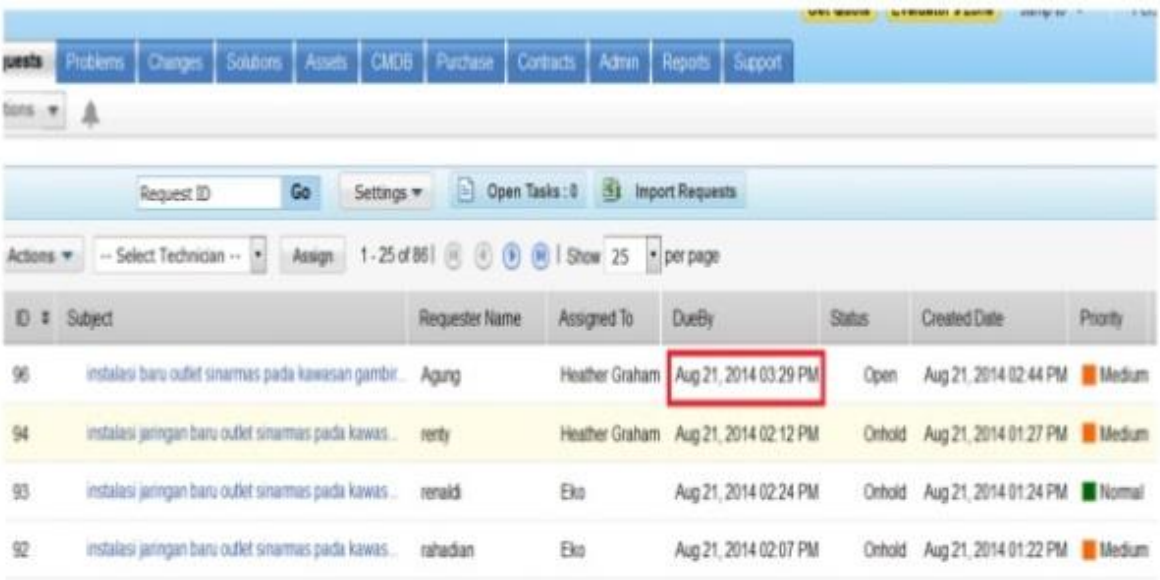
4. Pada pemilihan new incident, request details yang ada tandan “*” wajib diinputkan dan request details sisanya diisi sesuai dengan kebutuhan data.



5. Tampilan dibawah menunjukan bahwa telah ada pembuatan ticket dan request type yang telah disesuaikan.

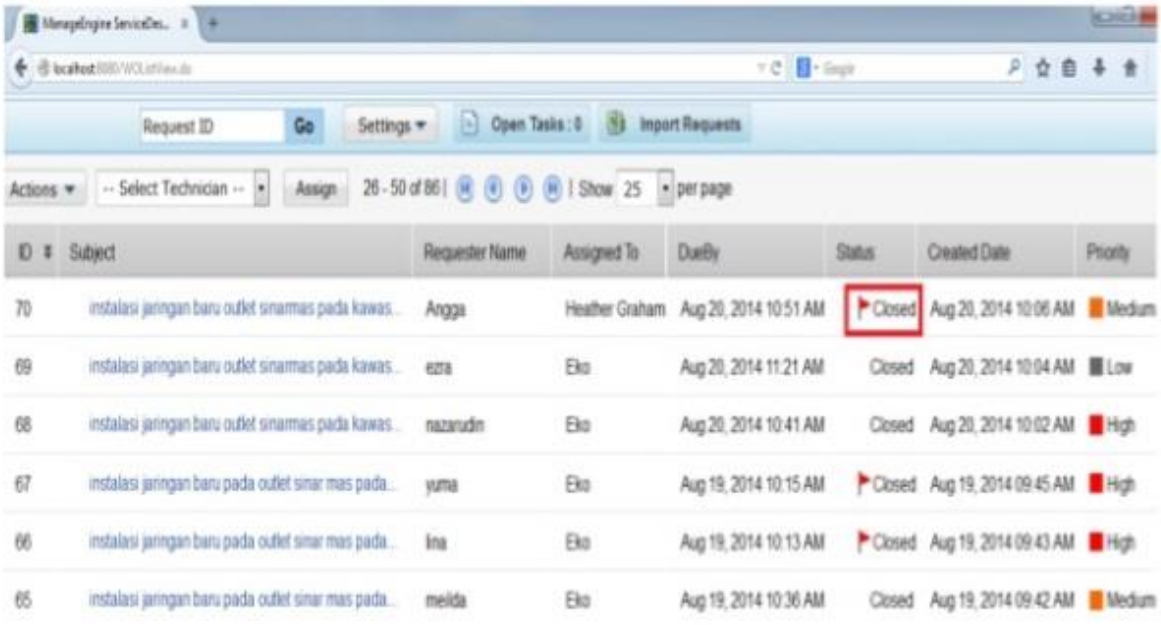
Impact	Not Assigned	**Status**	Open
Impact Details	-	**Mode**	Phone Call
Urgency	Not Assigned	**Level**	Not Assigned
Priority	Medium	**Category**	Internet
Group	Network	**Subcategory**	Not Assigned
Technician	Heather Graham	**Item**	Not Assigned
Service Category	Internet	**Asset**	-
Created By	Eko	**Department**	Sales
SLA	Medium SLA	**Template**	Default Request
Created Date	Aug 21, 2014 02:44 PM	**DueBy Date**	Aug 21, 2014 03:29 PM

6. Perhatikan SLA (Service Lavel Agreement), yaitu pembbawahan waktu bagi teknisi dalam melakukan pekerjaannya dan segeralah menghubungi teknisi guna meminimalisir keterlambatan SLA.

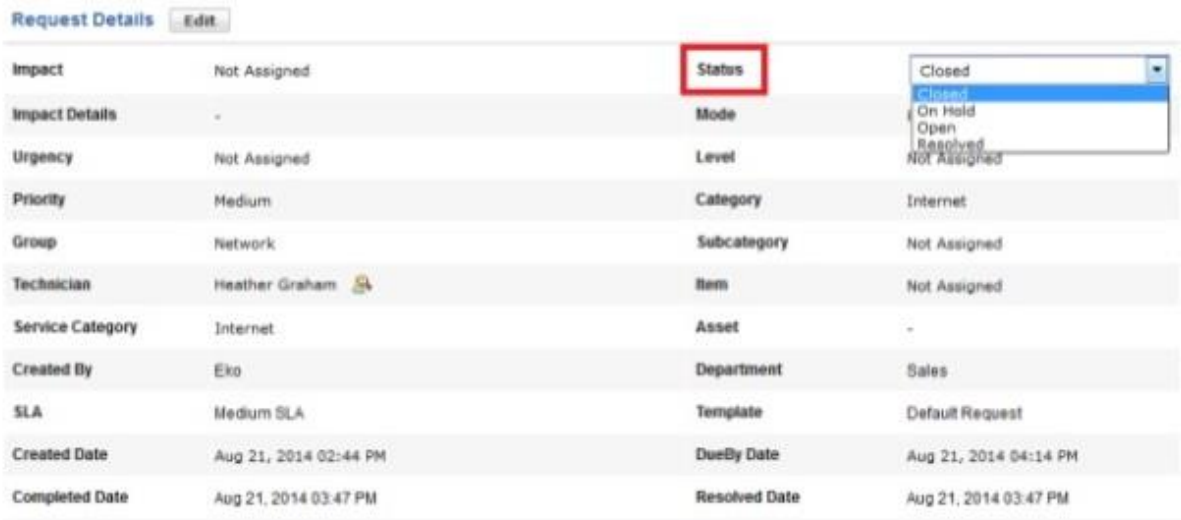


7. Pengaturan SLA dapat diatur dari setiap request type yang akan kita tetapkan, contoh: “priority atau urgency-”

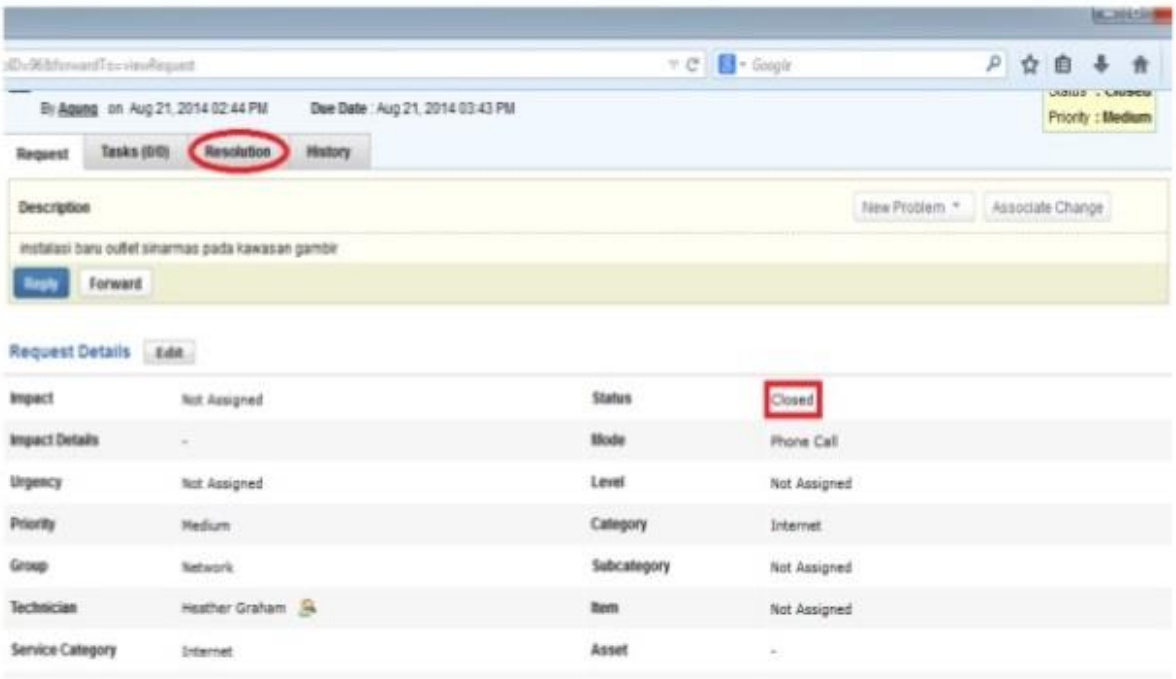
8. Bila mana SLA terlewati maka akan tampil bendera merah pada kolom status yang menunjukan berkurangnya point kinerja perusahaan.



9. Bila keterangan sedang dikerjakan dan sudah selesai, maka ganti status menjadi “resolved” atau “closed” dan “on hold” untuk perkerjaan yang belum selesai dengan alasan non teknis.



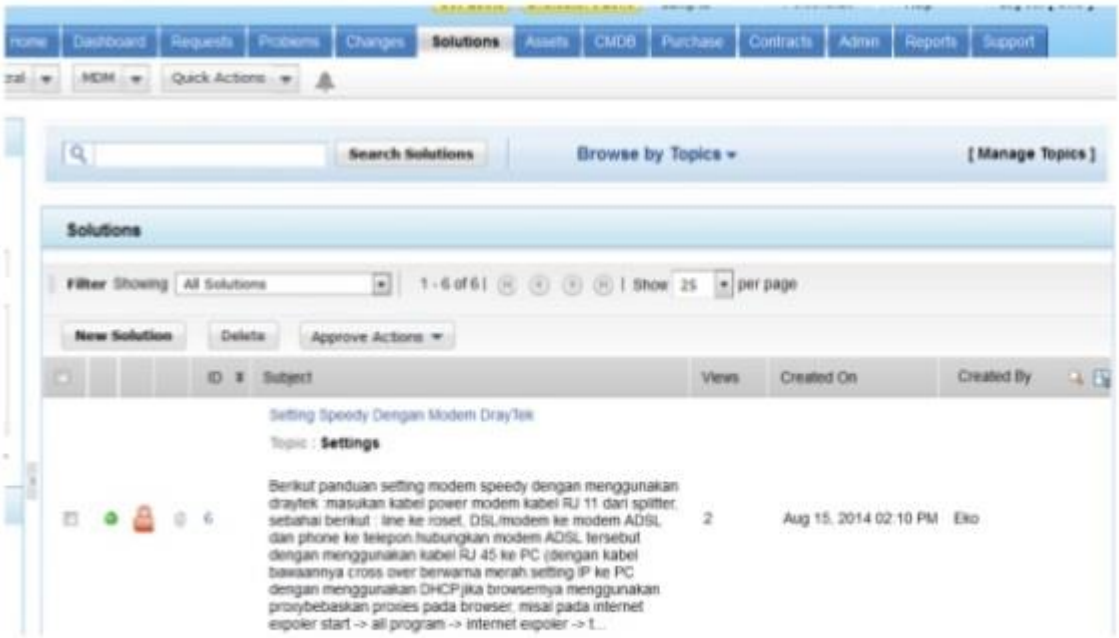
10. Jika ticketing telah selesai maka rumbah lah status menjadi “closed” serta beri keterangan pada resolution page.



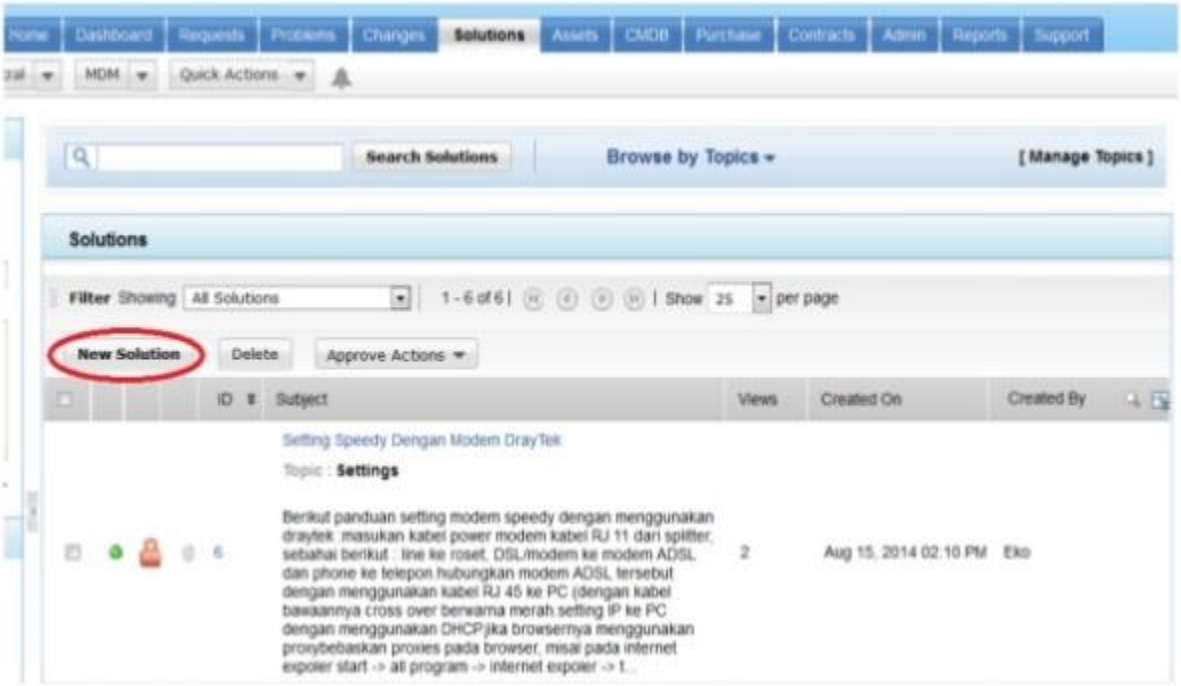
Solutions Manage Engine ServiceDesk Plus

Pada page solutions, akan diterangkan sebuah solusi dari sebuah permasalahan-permasalahan yang sering muncul dalam sebuah akivitas baik itu network, hardware atau pun software, hal ini dapat dilihat dan membantu langsung bagi user serta teknisi dalam mencari jawaban bawah kendala yang sedang dihadapi.

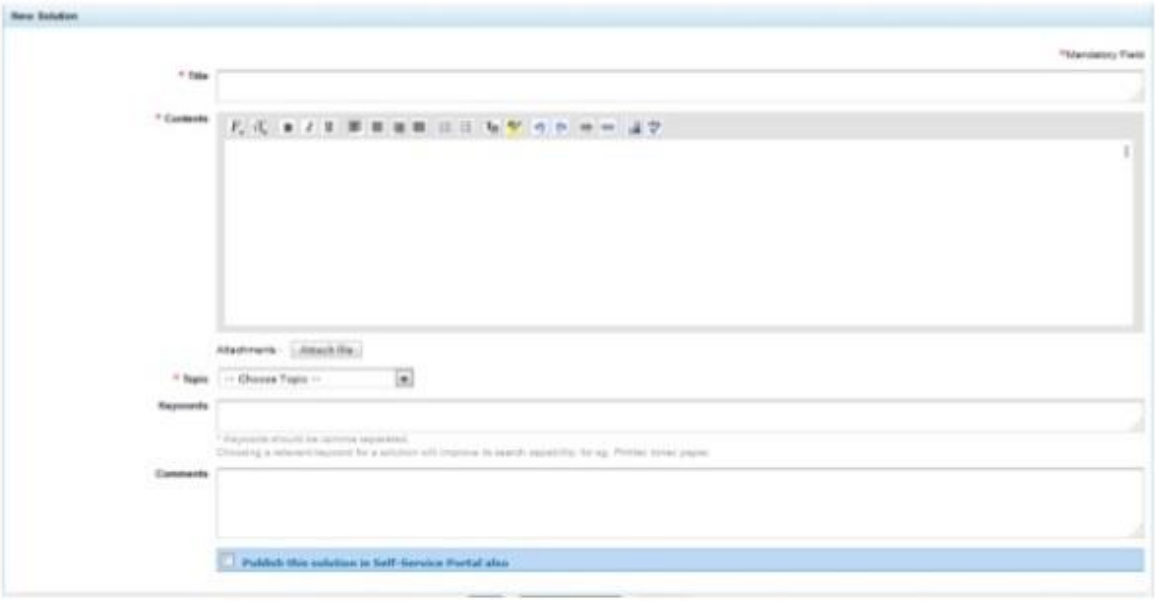
1. Pada page solutions di bawah akan terlihat berbagai macam-macam solusi yang dibutuhkan.



2. Paga page solutions dapat juga membuat sebuah solusi baru dengan cara memilih new solutions.

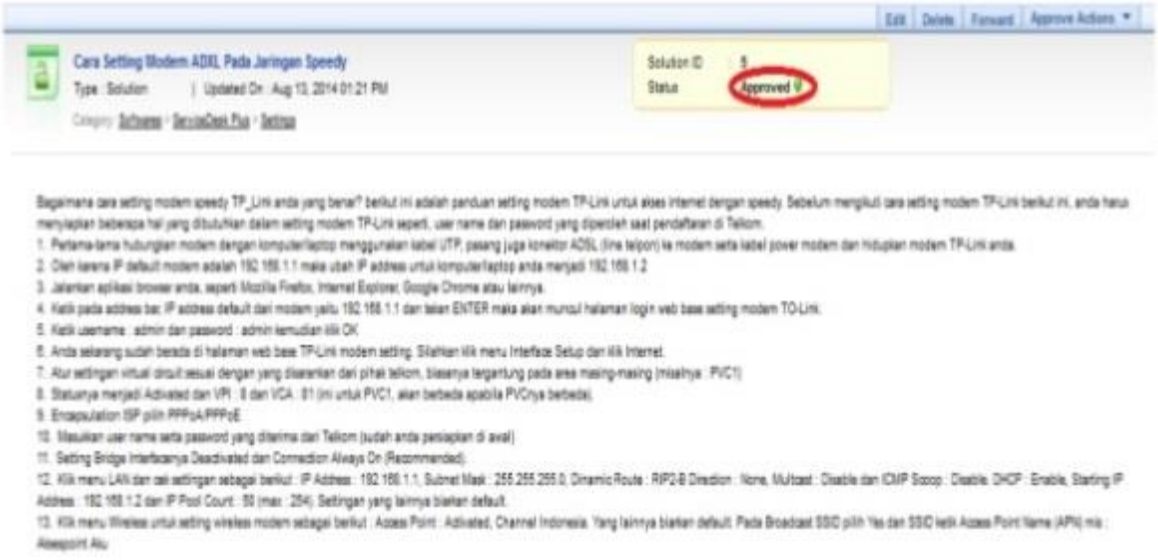


3. Inilah tampilan “new solutions” pada halaman ini wajib menginputkan “title, comment dan topic”. Pada pemilihan topic, solusi yang diberikan harus sesuai dengan kategori yang ada.



4. Setelah solusi di add, maka tampilan sebuah solusi akan seperti dibawah. Proses ini akan membutuhkan “submit for approval” agar solusi yang telah dibuat dapat muncul pada sistem.

5. Jika solutions yang telah di approve, maka akan muncul seperti pada lingkaran merah dan solutions pun sudah dapat di share dan akan tampil.



References:

https://www.manageengine.com/ServiceDeskPlus

https://www.slideshare.net/fanky/ticketing-pada-manage-engine-servicedisk-plus

Solarwinds Service Desk

Solarwinds help desk ditulis dengan standar ITIL. Ini adalah solusi help desk berbasis Cloud yang menyediakan titik kontak pusat untuk help desk anda dan mencakup fitur manajemen aset.

Fungsi help desk utilitas termasuk sistem tiket dengan otomatisasi yang memungkinkan Anda untuk memasukkan teknisi dan ketersediaan operator untuk mendapatkan alur kerja alokasi tugas otomatis yang mendistribusikan pekerjaan untuk Anda. Sistem ini mencakup pelacak tugas untuk memastikan bahwa panggilan ditanggapi dan diselesaikan tepat waktu.

Fitur dukungan lainnya termasuk portal swalayan dan utilitas basis pengetahuan untuk memecahkan masalah bagi pengguna tanpa perlu sumber daya Help Desk. Service Desk baru-baru ini berhasil menempati posisi teratas dalam daftar perbandingan industri baru-baru ini.

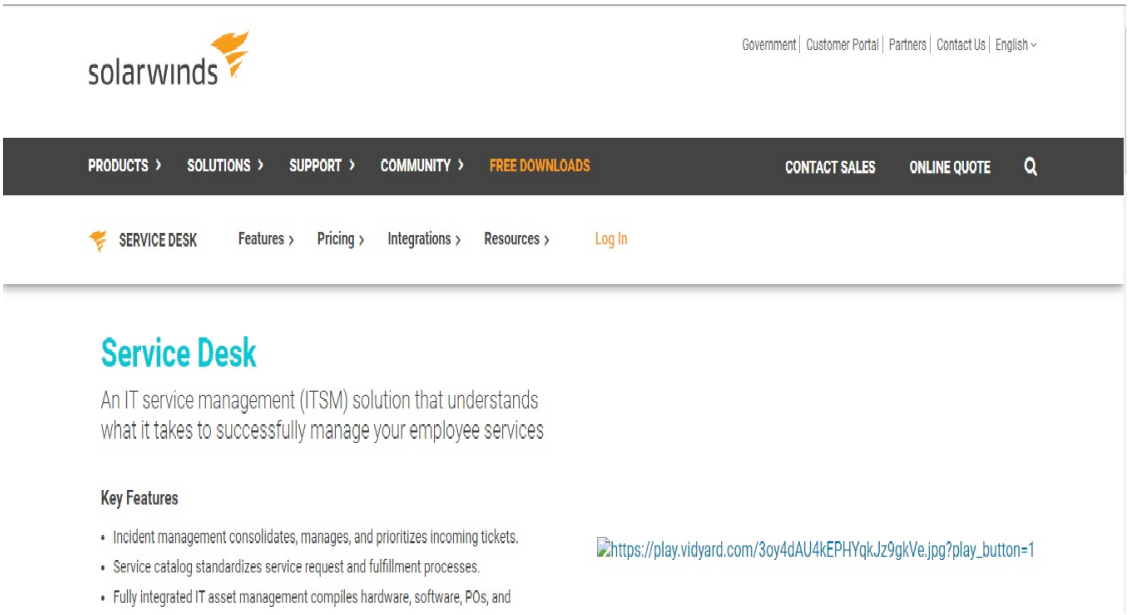
Manajemen konfigurasi, manajemen perubahan, manajemen rilis, manajemen tingkat layanan, dan manajemen aset TI semuanya ada dalam paket. Alat benchmarking membantu Anda melacak kinerja dan rencana ekspansi dan modul pelaporan membantu Anda melacak pemanfaatan sistem.

Fitur hebat dari alat ini adalah modul Deteksi Risiko. Penilaian berkelanjutan ini melacak konfigurasi dan perangkat lunak yang diinstal pada semua perangkat di sistem Anda. Ini mengidentifikasi perangkat lunak ilegal dan memeriksa versi semua perangkat lunak yang diizinkan untuk memastikan bahwa semuanya mutakhir. Alat ini juga memantau versi perangkat lunak AV Anda dan basis data ancaman untuk memastikan Anda memiliki versi terbaru.

SolarWinds Service Desk dikenakan biaya berlangganan dan tersedia dalam tiga paket: Tim, Bisnis, dan Profesional. Yang termurah dari paket ini memberi Anda Help Desk dan portal layanan mandiri SolarWinds dan platform basis pengetahuan. Untuk mendapatkan paket ITSM lengkap, Anda perlu mendapatkan paket Professional

Sumber :

https://www.solarwinds.com/service-desk?CMP=BIZ-RVW-CMPRTCH-ITSM-SSD-LM-ITSMTools&utm_source=comparitech&utm_medium=affiliate&utm_campaign=swsdlaunch



NAMA : LILY PEBRIANA
NIM : 182420114
KELAS : MTI.20A
NAMA DOSEN : Dr. WIDYA CHOLIL, S.KOM., M.IT
MATA KULIAH : IT SERVICE MANAGEMENT

" IT SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE / TOOLS "

Proses dan fungsi ITIL/ITSM merupakan sebuah panduan *Best Practice* dalam pengelolaan layanan IT. Setiap proses dan fungsi dalam lifecycle layanan apabila diimplementasikan secara keseluruhan serta dijalankan secara konsisten akan memberikan manfaat yang signifikan terhadap bisnis, bukan saja membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan IT, tetapi juga dapat memberikan nilai tambahbagi organisasi. Pertanyaan berikutnya adalah "Apakah ITIL/ITSM bias dijalankan tanpa menggunakan Tools?" Jawabannya adalah "Tidak Harus", karena bias saja proses dan fungsi ITIL dijalankan manual. Namun tentunya apabila seluruh proses dan fungsi tersebut dijalankan manual akan mengurangi efektifitas dan efisiensi proses itu sendiri. Bahkan justru akan mengurangi esensi dari penerapan ITIL tersebut yaitu meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan.

Salah satunya adalah : ***Cobit*** (Tujuan control untuk informasi dan Teknologi terkait) adalah kerangka kerja tata kelola TI yang menentukan tujuan kontrol, metric dan model kematangan. Versi terbaru telah menyelaraskan penamaan tujuan kontrol pilih dengan nama proses ITSM yang telah ditetapkan.

Eksekusi proses-proses ITSM dalam suatu organisasi, terutama proses-proses yang lebih digerakkan oleh alur kerja, dapat mengambil manfaat secara signifikan dengan didukung oleh alat-alat perangkat lunak khusus.

Ref : -Survei Manajemen Layanan TI 2017, Diakses pada 28 Nov 2017.

-Selebaran Slide Yayasan FITSM Item0.org. 1 Mei 2015, Diakses 30 Juli 2015.
-Skema Perangkat Lunak ITIL, Axelos, Diakses 30 Januari 2015

1. ITSM pada umumnya menangani masalah operasional manjemen teknologi informasi dan bukan pada pengembangan teknologinya sendiri. Contohnya pada proses pembuatan perangkat lunak komputer untuk dijual bukanlah fokus dari disiplin ini, malainkan sistem komputer yang digunakan oleh bagian pemasaran dan pengembangan bisnis di perusahaan perangkat lunak-lah yang merupakan fokus perhatiannya. Banyak pula perusahaan non-teknologi, contohnya seperti pada industri keuangan, ritel, dan pariwisata yang memiliki bagian sistem TI yang berperan penting, walaupun tidak terpapar langsung kepada konsumenya.

   ITSM memiliki karakter sebagai berikut :

   - Mengadopsi pendekatan proses pada manajemen
   - Lebih fokus terhadap kubutuhan konsumen dan layanan TI untuk para konsumennya.
   - Menekankan perbaikan yang berkelanjutan (Continual Improvment).

   Terdapat 8 jenis kerangka kerja (framework) pada ITSM, yaitu :

   1. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
   2. Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)
   3. Software Maintenance Maturity Model
   4. PRM-IT IBM's Process Reference Model for IT
   5. Aplication Services Library (ASL)
   6. Business Information Service Library (BISL)
   7. Microsoft Operation Framework (MOF)
   8. eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP) dan eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL) dari ITSqc for Sourcing Management

   Salah satu contoh dari software mengolah ITSM adalah Saltanela DynamicFlow. Software ini berfungsi untung mengolah salah satu framework ITSM yakni Business Information Service Library (BISL). Saltanera Dynamicflow adalah suatu solusi BPM yang komprehensif untuk merancang, membangun, menjalankan, mengontrol, dan mengoptimalkan proses bisnis operasional suatu perusahaan. Diharapkan Saltanera Dynamicflow dapat membantu perusahaan di mulai dari tahap perancangan, pembangunan, implementasi, monitoring hingga pada tahap improvement.

   Saltanera DynamicFlow akan memberikan kekuatan pada perusahaan melalui faktor speed (kecepatan), control (kontrol) and adaptability (kemampuan beradaptasi) yang ditawarkan :

   1. Cepat dalam perancangan, pembangunan, dan implementasi suatu proses bisnis.
   2. Kontrol penuh terhadap proses yang berjalan.
   3. Kemudahan dan kecepatan dalam memodifikasi suatu proses bisnis yang sedang berjalan untuk meningkatkan performansinya.

   Adapun fitur-fitur yang disediakan oleh Saltanera Dynamicflow adalah sebagai berikut :

   1. Simulation tool, kita dapat mensimulasikan rancangan proses bisnis sebelum diimplementasi untuk membantu business analyst dalam memprediksi jalannya proses, kebutuhan SDM, kemungkinan proses bottleneck, inefisiensi alur, dan sebagainya.

2. Graphical Design Environment, perancangan dan pembangunan proses bisnis dapat dengan mudah dilakukan, yaitu dengan cara visual dan drag-and-drop serta tidak diperlukan skill programming khusus.
3. Central Processing Engine, seluruh proses bisnis yang diotomatisasi berjalan di atas sebuah platform.
4. Performance Monitor, dapat memonitor performansi proses bisnis yang sedang berjalan secara real-time.
5. Workflow Management, pengelolaan alur, tracking, dan approving proses dilakukan secara otomatis.
6. Closed-Loop Process Lifecycle, memungkinkan proses yang telah diimplementasi dapat diubah dan dimplementasi kembali dengan cepat dan mudah.
7. Fully web-based application, multi-platform, dan zero client-installation.
8. Alert System, notifikasi terhadap pengguna dapat dilakukan dengan e-mail, instant messaging, maupun SMS untuk memudahkan kolaborasi dalam pelaksanaan proses bisnis.

Sumber: http://ferry1002.blog.binusian.org/?p=152

Sumber:
https://www.frontmetrics.com/uploads/Service_Catalogue_Template_Front_Metrics_Technologies_.pdf

Nama : **MEFTA EKO SAPUTRA**

NIM : **182420113**

KELAS : **MTI 20**

MATA KULIAH : **IT SERVICE MANAGEMENT**

Pilih salah satu jenis ITSM software atau tools, berikan penjelasan tentang tools tersebut terutama yang berkaitan dengan komponen-komponen pada ITSM/ITIL?

Banyak software atau tools untuk menerapkan ITSM/ITIL. Dalam hal ini saya memilih **SysAid** ITIL suite ITSM.

SysAid adalah penyedia terkemuka solusi manajemen layanan TI (ITSM) yang memungkinkan profesional TI untuk mengelola infrastruktur TI dan layanan TI mereka dengan lebih mudah dan efisien. Tujuan kami adalah untuk menyederhanakan tantangan harian yang dihadapi oleh para profesional TI dengan solusi yang intuitif, inovatif, dan hemat biaya yang menggabungkan kinerja tanpa kompromi dengan kemudahan penggunaan. Tersedia dalam 42 bahasa, solusi kami digunakan oleh organisasi yang mencakup semua industri dan ukuran mulai dari UKM hingga korporasi.

Solusi SysAid, dibangun dan disejajarkan dengan ITIL (kerangka kerja praktik terbaik ITSM yang sebelumnya dikenal sebagai IT Infrastructure Library) terus berkembang sesuai dengan praktik industri terbaik, umpan balik pelanggan, dan permintaan fitur baru — kekuatan pendorong di belakang konten baru Rilis SysAid. Perbedaan utama antara SysAid dan banyak vendor ITSM lainnya adalah bahwa kami menyediakan saluran komunikasi langsung ke tim R&D kami, memungkinkan pelanggan kami untuk secara utama memengaruhi arah masa depan portofolio produk.

Di garis depan keunggulan layanan, SysAid berkomitmen untuk memberikan dukungan teknis dan pelanggan tingkat pertama, dan menyediakan berbagai layanan dan inisiatif pelatihan. Pelanggan kami, baik pemula maupun pengguna tingkat lanjut, mendapat manfaat dari demonstrasi web yang dipersonalisasi, webinar gratis, program pelatihan , layanan profesional di tempat , SysAid On The Road , dan Komunitas SysAid .

SysAid - vendor ITSM yang telah terbukti sejak 2002 - dapat membantu merevolusi organisasi dengan meningkatkan keberhasilan pelanggan internal dan eksternal dengan layanan yang efisien, dengan mengurangi Mean Time to Repair (MTTR) untuk seluruh siklus tiket dan juga dengan memantau aset dengan teknologi endpoint .

Bahkan, SysAid termasuk penemuan jaringan dan manajemen aset TI (ITAM) termasuk manajemen perangkat seluler dan fitur super berharga seperti portal swalayan pengguna akhir,

aplikasi seluler, pengaturan ulang kata sandi otomatis, obrolan, pembandingan industri TI serta alur kerja yang maju dan fitur otomatisasi.

SysAid pada akhirnya akan memberi Anda alat canggih yang Anda butuhkan untuk mengelola kerangka kerja ITIL Anda secara efektif serta mengaktifkan tautan penting antara insiden, masalah, dan perubahan**.** SysAid ITIL suite ITSM yang diinstal pada Windows Server dan Linux, atau dapat diakses sebagai layanan berbasis cloud.

Sumber :

https://www.comparitech.com/net-admin/itsm-tools/

https://www.sysaid.com/

https://www.sysaid.com/company/about-sysaid

https://www.getapp.com.au/software/90863/sysaid

Nama : **Miftahul Fallah**
Nim : **182420132**
Kelas : **MTI. 20A**
DosenPengasuh : **Dr Widya Cholil , S.Kom., M.I.T.**
Mata Kuliah : **IT Service Management**

SOAL

Pilih salah satu jenis ITSM software atau tools, berikan penjelasan tentang tools tersebut terutama yang berkaitan dengan komponen-komponen pada ITSM/ITIL?

Lampirkan file atau halaman web referensis tools/software yang digunakan?

Jawaban

Teknologi Informasi (TI) telah menjadi bagian yang perlu dan biasa dari lanskap bisnis modern. Namun, bisa melacak dan menyelesaikan masalah di banyak perangkat bisa menjadi tantangan yang sulit. Perangkat lunak Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) bertujuan untuk membuatnya dapat dikelola.

Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh ITSM adalah beragam perangkat yang mungkin digunakan. Mungkin ada campuran desktop, laptop, dan ponsel, yang semuanya harus selalu diperbarui dengan pembaruan keamanan, serta masalah perangkat lunak yang diperbaiki.

Selain itu, ITSM tidak bisa hanya berfokus pada teknologi tetapi juga harus mengelola pengguna teknologi itu. Itu berarti ada kebutuhan untuk pelaporan kesalahan yang tepat dan pencatatan, bantuan bantuan teknis, dan dukungan tiket lainnya.

Tools ServiceNow IT Service Management

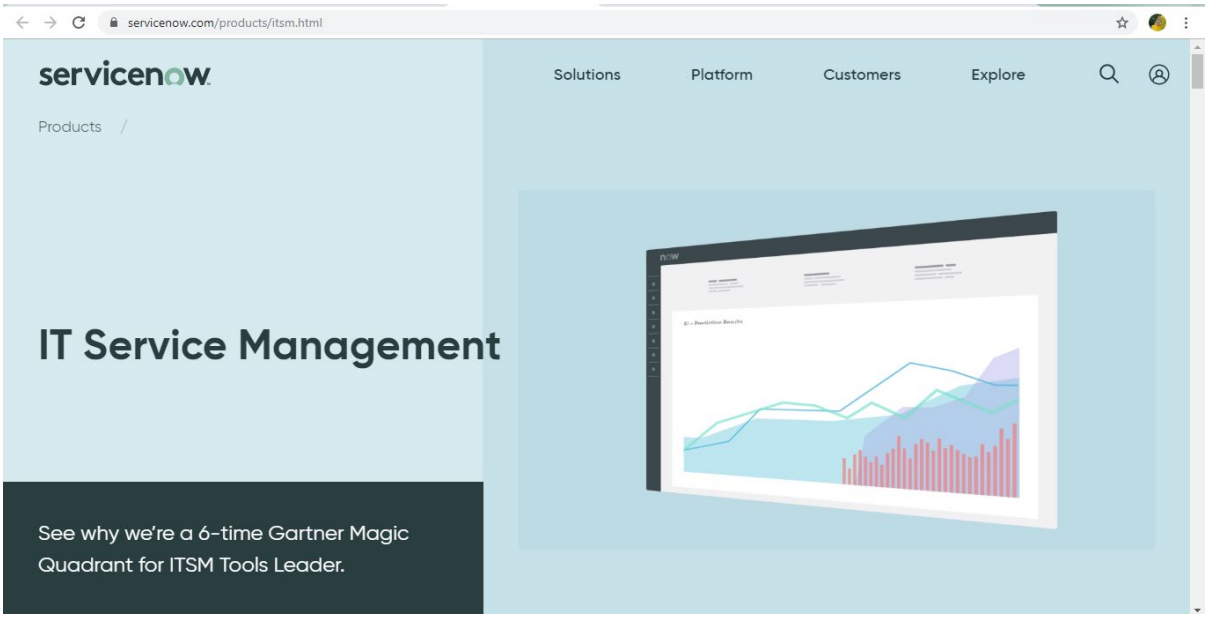
ServiceNow IT Service Management adalah penawaran ITSM dari keluarga produk-produk pendukung ServiceNow. Produk ini berupaya menggabungkan Layanan TI menjadi platform berbasis cloud tunggal, dan memiliki banyak pelanggan kelas berat termasuk GE Digital, Broadcom, dan Overstock.com.

Ini fitur kemampuan untuk menggabungkan yang penting, tetapi seringkali sulit untuk bekerja dengan aplikasi lama ke lokasi cloud tunggal, dengan proses manual menjadi otomatis di sepanjang jalan. Perusahaan juga mengklaim peningkatan produktivitas TI melalui penerapan fitur-fitur seperti manajemen insiden dengan perutean otomatis, manajemen aset dan biaya yang dapat melacak biaya dan kontrak untuk aset, dan portal layanan mandiri modern yang dapat diakses oleh konsumen.

ServiceNow IT Service Management juga dapat diintegrasikan ke dalam dashboard analitik kinerja waktu-nyata, dengan kemampuan untuk membandingkan kinerja Anda di antara rata-rata industri sejenis.

Sumber : https://www.techradar.com/news/best-itsm-tool

Situs Web



Link : https://www.servicenow.com/products/itsm.html

Nama : Moh Fajri Al Amin

NIM : 182420121

Kelas : MTI2A

Mata Kuliah : IT Service Management

---

1. Pilih salah satu jenis ITSM software atau tools, berikan penjelasan tentang tools tersebut terutama yang berkaitan dengan komponen-komponen pada ITSM/ITIL

Jawab:

ITSM pada umumnya menangani masalah operasional manjemen teknologi informasi dan bukan pada pengembangan teknologinya sendiri. Contohnya pada proses pembuatan perangkat lunak komputer untuk dijual bukanlah fokus dari disiplin ini, malain

kan sistem komputer yang digunakan oleh bagian pemasaran dan pengembangan bisnis di perusahaan perangkat lunak-lah yang merupakan fokus perhatiannya. Banyak pula perusahaan non-teknologi, contohnya seperti pada industri keuangan, ritel, dan pariwisata yang memiliki bagian sistem TI yang berperan penting, walaupun tidak terpapar langsung kepada konsumenya.

ITSM memiliki karakter sebagai berikut :

- Mengadopsi pendekatan proses pada manajemen
- Lebih fokus terhadap kubutuhan konsumen dan layanan TI untuk para konsumennya.
- Menekankan perbaikan yang berkelanjutan (Continual Improvment).

Terdapat 8 jenis kerangka kerja (framework) pada ITSM, yaitu :

1. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL)
2. *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT)
3. *Software Maintenance Maturity Model*
4. *PRM-IT IBM's Process Reference Model for IT*
5. *Aplication Services Library* (ASL)
6. *Business Information Service Library* (BISL)
7. *Microsoft Operation Framework* (MOF)
8. *eSourcing Capability Model for Service Providers* (eSCM-SP) *dan eSourcing Capability Model for Client Organizations* (eSCM-CL) dari *ITSqc for Sourcing Management*

salah satu contoh dari software mengolah ITSM adalah Saltanela DynamicFlow. Software ini berfungsi untung mengolah salah satu framework ITSM yakni Business Information Service Library (BISL). Saltanera Dynamicflow adalah suatu solusi BPM yang komprehensif

untuk merancang, membangun, menjalankan, mengontrol, dan mengoptimalkan proses bisnis operasional suatu perusahaan. Diharapkan Saltanera Dynamicflow dapat membantu perusahaan di mulai dari tahap perancangan, pembangunan, implementasi, monitoring hingga pada tahap improvement.

Saltanera DynamicFlow akan memberikan kekuatan pada perusahaan melalui faktor speed (kecepatan), control (kontrol) and adaptability (kemampuan beradaptasi) yang ditawarkan :

1. Cepat dalam perancangan, pembangunan, dan implementasi suatu proses bisnis.
2. Kontrol penuh terhadap proses yang berjalan.
3. Kemudahan dan kecepatan dalam memodifikasi suatu proses bisnis yang sedang berjalan untuk meningkatkan performansinya.

Adapun fitur-fitur yang disediakan oleh Saltanera Dynamicflow adalah sebagai berikut :

1. Simulation tool, kita dapat mensimulasikan rancangan proses bisnis sebelum diimplementasi untuk membantu business analyst dalam memprediksi jalannya proses, kebutuhan SDM, kemungkinan proses bottleneck, inefisiensi alur, dan sebagainya.
2. Graphical Design Environment, perancangan dan pembangunan proses bisnis dapat dengan mudah dilakukan, yaitu dengan cara visual dan drag-and-drop serta tidak diperlukan skill programming khusus.
3. Central Processing Engine, seluruh proses bisnis yang diotomatisasi berjalan di atas sebuah platform.
4. Performance Monitor, dapat memonitor performansi proses bisnis yang sedang berjalan secara real-time.
5. Workflow Management, pengelolaan alur, tracking, dan approving proses dilakukan secara otomatis.
6. Closed-Loop Process Lifecycle, memungkinkan proses yang telah diimplementasi dapat diubah dan dimplementasi kembali dengan cepat dan mudah.
7. Fully web-based application, multi-platform, dan zero client-installation.
8. Alert System, notifikasi terhadap pengguna dapat dilakukan dengan e-mail, instant messaging, maupun SMS untuk memudahkan kolaborasi dalam pelaksanaan proses bisnis.

Sumber: http://ferry1002.blog.binusian.org/?p=152

Sumber:
https://www.frontmetrics.com/uploads/Service_Catalogue_Template_Front_Metrics_Technologies_.pdf

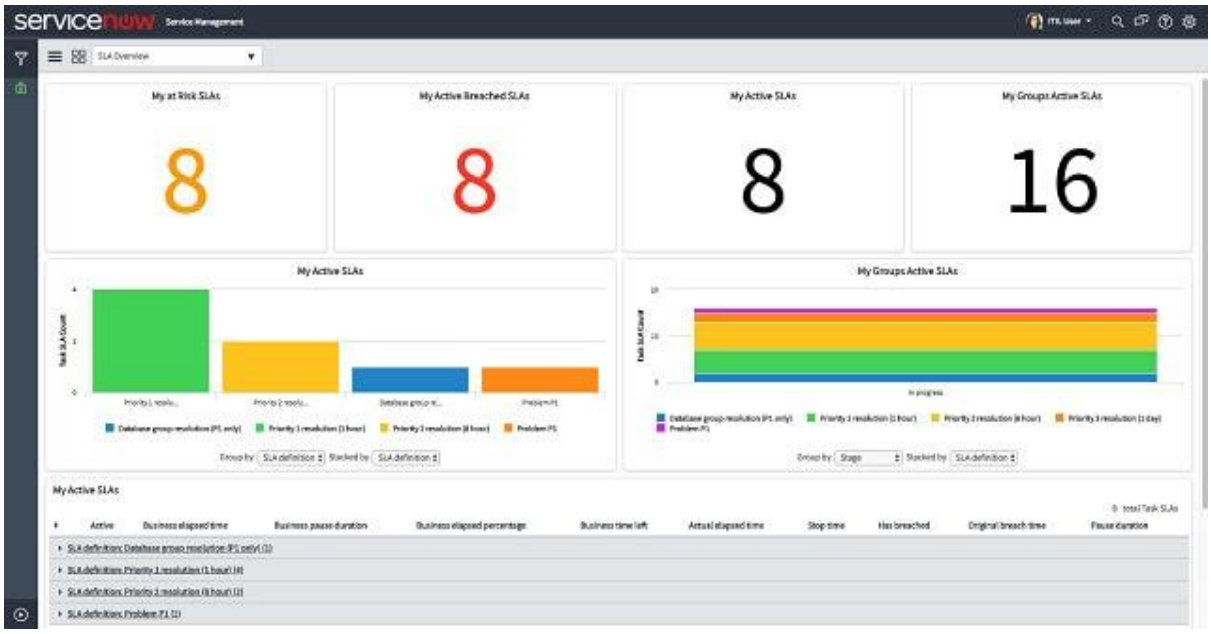
NAMA : **MOH. RENDY SEPTIYAN, S.KOM, MTA**

NIM : **182420103**

MATKUL : **IT SERVICE MANAGEMENT**

KELAS : **MTI2A1**

ServiceNow IT Service Management



ServiceNow IT Service Management adalah alat ITSM berbasis Cloud yang sangat kuat dalam pelacakan biaya.

Aplikasi ini dibagi menjadi beberapa unit berikut:

- Manajemen Insiden
- Manajemen Masalah
- Ubah Manajemen
- Manajemen Rilis
- Manajemen Permintaan

Modul Manajemen Insiden memberi Anda sistem Help Desk. Akses ke teknisi adalah portal swalayan ujung depan dan kemudian Agen Virtual . Agen Virtual bekerja berdasarkan basis pengetahuan yang menumpuk selama usia layanannya. Oleh karena itu, setelah beberapa bulan beroperasi, masalah yang sering dapat diselesaikan secara otomatis tanpa menggunakan intervensi manusia yang sebenarnya.

Manajemen Masalah memberi Anda alur kerja otomatis terkait-ITIL yang memeriksa batas kinerja sistem yang dilanggar untuk mencegah potensi kegagalan. Modul ini berfokus pada solusi jangka pendek untuk masalah kapasitas. Perencanaan kapasitas jangka panjang didukung oleh Performance Analytics yang tersedia di dasbor.

Anda dapat mengakses demo online dari ServiceNow IT Service Management. Namun, perusahaan tidak menawarkan periode uji coba gratis. Layanan ini ditawarkan dalam dua paket, yaitu ITSM dan ITSM Professional . Paket yang lebih murah termasuk perangkat lunak Help Desk, manajemen konfigurasi, dan fungsi Operasi Layanan ITIL lainnya. Untuk mendapatkan fungsi Agen Virtual dan Peningkatan Layanan Berkelanjutan ITIL, Anda harus memilih paket Profesional ITSM.

Sumber : https://www.servicenow.com/products/itsm.html

Tugas Mata Kuliah : IT Service Management
NAMA : Muhammad Devian Saputra

NIM :182420128

Pilih salah satu jenis ITSM software atau tools, berikan penjelasan tentang tools tersebut terutama yang berkaitan dengan komponen-komponen pada ITSM/ITIL

lampirkan file atau halaman web referensis tools/software yang digunakan

Jawab :

Software : SolarWinds MSP

SolarWinds MSP adalah Platform Manajemen Layanan TI. Ini adalah solusi berbasis cloud. SolarWinds MSP akan mengamankan departemen TI Anda dan akan meningkatkan efisiensi. Solusi ini juga akan membantu memaksimalkan Uptime.

Fitur:

- Fitur otomatisasi canggih akan membantu Anda memantau & mengelola perangkat dan menyelesaikan masalah dengan cepat.
- Cadangan yang efisien sumber daya akan membantu Anda menghindari kehilangan data jika terjadi keadaan darurat.
- Ini memiliki fitur untuk perangkat lunak meja bantuan.
- Ini mendukung platform Windows, Mac, dan Linux.
  S

SolarWinds MSP menyediakan beberapa produk seperti Remote Monitoring & Management, Backup & Recovery, PSA & Ticketing, Perlindungan & Pengarsipan Surat, Monitoring Ancaman, dan Dukungan Jarak Jauh. Ini memberikan analitik lanjutan dan dukungan teknis 24 * 7.

Referensi :
https://www.softwaretestinghelp.com/itsm-tools/

NAMA : PUTRI ARMILIA PRAYESY
NIM : 182420125
KELAS : MTI 20A
MATA KULIAH : IT SERVICE MANAGEMENT

Pilih salah satu jenis ITSM software atau tools, berikan penjelasan tentang tools tersebut terutama yang berkaitan dengan komponen-komponen pada ITSM/ITIL

lampirkan file atau halaman web referensis tools/software yang digunakan

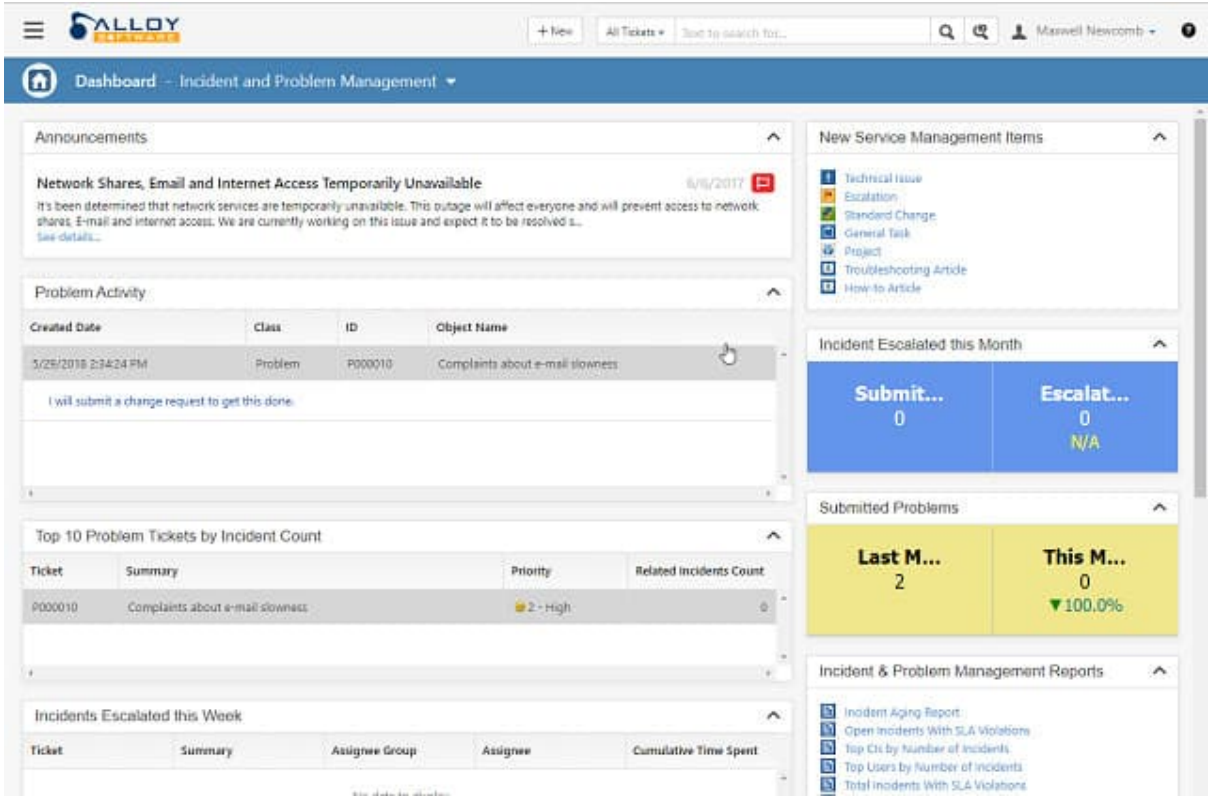
Jawab :

Alloy Navigator ditawarkan pada dua level. Paket teratas disebut Alloy Navigator Enterprise dan ini memberi Anda rangkaian alat ITSM lengkap. Jika Anda tidak ingin pergi ke rute lengkap paket ITSM, ada paket yang lebih murah tersedia, yang disebut Alloy Navigator Express.

Alloy Navigator ditulis di sepanjang pedoman ITIL dan memberi Anda:
Manajemen Insiden
Manajemen Masalah
Manajemen aset
Ubah Manajemen
Manajemen Pengetahuan
Manajemen Organisasi
Manajemen KontaIncident Management
Problem Management
Asset Management
Change Management
Knowledge Management
Organization Management
Contact Management

Incident Management modul mencakup sistem Help Desk. **Problem Management**dan Asset Management didasarkan pada fungsi penemuan jaringan yang memetakan semua aset Anda untuk membuat inventaris. Persediaan itu menjadi daftar aset untuk terus memeriksa masalah kinerja. Data yang dikumpulkan oleh pemeriksaan kesehatan dimasukkan ke dalam rencana untuk manajemen perubahan dan alat perencanaan peningkatan kapasitas layanan.

Suite ITSM ini dapat diinstal di rumah atau digunakan sebagai layanan Cloud. Perangkat lunak diinstal pada Windows Server.



Sumber https://www.comparitech.com/net-admin/itsm-tools/

NAMA : PUTRI ELEINA NUR'AHMA
NIM : 182420138
KELAS : MTI 20A
MATA KULIAH : IT SERVICE MANAGEMENT

ITSM Software/Tools

Adapun salah satu tools ITSM adalah Freshservice. Freshservice adalah cloud based IT help desk untuk mengelola incidents, problem, change, release, kontrak dan assets di perusahaan. Mengapa Freshservice?

- solusi sederhana yang membuat pekerjaan lebih mudah dari sebelumnya
- konfigurasi, bukan custom. sehingga menghabiskan waktu untuk menyelesaikan masalah, bukan untuk maintain tools yang ada
- dapat di akses dimana saja dan kapan saja

Beberapa fitur utama dari Freshservice:

1. Self Service Portal
2. Service Catalog
3. Incident Management (Ticketing) – setiap user yang meminta support melalui email atau submit form, akan otomatis di konversi menjadi ticket.
4. Problem Management – mengelompokkan tiket dengan kasus serupa
5. Change Management – mengajukan Changes ke tim Change Advisory Board untuk menyelesaikan masalah
6. Release Management – setelah changes di approve, planning deployment akan dimulai
7. Asset Management – me-manage asset perusahaan secara efisien
8. Integrasi dengan apps dan tools populer lainnya

Halaman web referensis tools/software yang digunakan :
https://freshservice.com/signup

Nama : **Adiktia, S. kom**
Kelas : MTI20A
NIM : 182420101
Mata Kuliah : IT SERVICE MANAGEMENT

ITSM SOFTWARE ATAU TOOLS

1. **ManageEngine,**

   Perusahaan manajemen TI real-time, hari ini mengumumkan bahwa perangkat lunak manajemen layanan TI (ITSM) andalannya, ServiceDesk Plus, telah dinamai dalam Gartner Peer Insights? daftar perangkat lunak ITSM terbaik 2018 yang ditinjau oleh pelanggan. ServiceDesk Plus menerima Gartner Peer Insights Pelanggan? Perbedaan pilihan berdasarkan lebih dari seratus (113) ulasan dari para profesional ITSM di seluruh dunia. Baca ulasan ServiceDesk Plus di Gartner Peer Insights di

   "Dengan ServiceDesk Plus, kami selalu berusaha menawarkan fleksibilitas dan kemudahan penggunaan, sambil melayani kebutuhan pelanggan dari semua ukuran dan vertikal," kata Rajesh Ganesan, direktur manajemen produk di ManageEngine. “Fleksibilitas melampaui fitur-fitur produk hingga beberapa edisi, harga, opsi penempatan, dukungan, dll., Dan kami percaya pengakuan ini dari pelanggan kami melalui Gartner adalah motivasi yang hebat untuk meningkatkan permainan kami.”

2. **Untuk Pelanggan ServiceDesk Plus**

   Proses peninjauan Gartner Peer Insights melibatkan pengguna yang menganalisis perangkat lunak berdasarkan berbagai parameter, termasuk faktor-faktor kunci yang menyebabkan mereka membeli produk, alat-alat lain yang telah mereka pertimbangkan, bias adopsi teknologi mereka untuk implementasi, dan peringkat keseluruhan alat tersebut. Beberapa ulasan dari pelanggan kami meliputi:

   a. Solusi TI perusahaan yang bagus - dukungan pengelola resor dalam industri layanan: “Saya bekerja dengan vendor dengan pemasangan dan konfigurasi awal. Mereka sangat responsif dan membantu implementasi. Pengalaman keseluruhan sangat bagus. Jawaban ketika saya menelepon dan membalas semua email. "

b. ManageEngine ServiceDesk Plus sukses - layanan teknis dan keamanan informasi di industri manufaktur: “ManageEngine menyediakan beberapa produk yang memenuhi persyaratan bagi kami termasuk ServiceDesk Plus, Desktop Central, dan Manajer AD. Pengalaman kami dengan mereka dan produk mereka semuanya positif. "
c. Implementasinya sangat lancar, dan tim dukungan mereka ada di sana ketika kami membutuhkannya - direktur, IT dalam industri ritel: “Perangkat lunak yang disatukan dengan sangat baik dengan pelacakan dan pelaporan yang hebat yang memungkinkan kami untuk mengidentifikasi bidang-bidang masalah dan memiliki pandangan jauh ke depan terhadap tantangan-tantangan yang akan berbaring di depan. "
d. Mudah diimplementasikan, hemat biaya, dan mudah digunakan - insinyur QA dalam industri manufaktur: “Secara keseluruhan pengalaman kami baik. Itu mudah diterapkan dan mudah dikelola. "

Sumber: www.gartner.com/reviews/market/itssm-tools/vendor/manageengine.

Tugas Mata Kuliah : IT Service Management
Agus Sumitro NIM 182420126

Pilih salah satu jenis ITSM software atau tools, berikan penjelasan tentang tools tersebut terutama yang berkaitan dengan komponen-komponen pada ITSM/ITIL

lampirkan file atau halaman web referensis tools/software yang digunakan

Jawab :

Software : SolarWinds MSP

SolarWinds MSP adalah Platform Manajemen Layanan TI. Ini adalah solusi berbasis cloud. SolarWinds MSP akan mengamankan departemen TI Anda dan akan meningkatkan efisiensi. Solusi ini juga akan membantu memaksimalkan Uptime.

Fitur:

- Fitur otomatisasi canggih akan membantu Anda memantau & mengelola perangkat dan menyelesaikan masalah dengan cepat.
- Cadangan yang efisien sumber daya akan membantu Anda menghindari kehilangan data jika terjadi keadaan darurat.
- Ini memiliki fitur untuk perangkat lunak meja bantuan.
- Ini mendukung platform Windows, Mac, dan Linux.

SolarWinds MSP menyediakan beberapa produk seperti Remote Monitoring & Management, Backup & Recovery, PSA & Ticketing, Perlindungan & Pengarsipan Surat, Monitoring Ancaman, dan Dukungan Jarak Jauh. Ini memberikan analitik lanjutan dan dukungan teknis 24 * 7.

Referensi :
https://www.softwaretestinghelp.com/itsm-tools/

Nama : Arie Ansyah
NIM : 182420117
Mata Kuliah : IT Service Management

Ulasan Software Fresh Service

Apa itu Freshservice?
Aplikasi berbasis cloud yang digunakan untuk tim IT dalam mengelola insiden, masalah, aset yang ada di dalam internal perusahaan. Dengan kata lain Freshservice digunakan untuk internal perusahaan.

Mengapa perlu menggunakan Freshservice?
Freshservice dapat menjadi solusi untuk perusahaan yang sering mengalami masalah seputar IT
Sebuah aplikasi yang mudah untuk di kustomisasi sehingga bisa disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.
Dapat meningkatkan efisiensi terhadap budget IT.
Dapat meningkatkan produktivitas Agent (Tim IT)

Fitur fitur Freshservice
Fitur Ticketing
Pada tab "Ticket" menampilkan semua daftar informasi tiket (baik tiket insiden maupun permintaan layanan). Untuk mengaksesnya Anda dapat dengan mudah klik salah satu tiket dan dapatkan informasi detailnya. Anda dapat menambahkan catatan, meneruskan, dan membalas tiket. Pada fitur canned response, Anda dapat menjawab query berulang dengan template jawaban yang telah tersedia. Ini akan sangat menghemat waktu Anda.

Anda dapat membuat, menambahkan, dan mengelola knowledge base sebagai solusi mandiri untuk pelanggan Anda. Anda pun memiliki kewenangan untuk menjadikannya private hanya digunakan oleh agen/pihak internal.

Manajemen Aset

Dalam manajemen aset tersedia berbagai fitur inventory management, contract management, auto asset discovery, software licence management, dan configuration management. Anda dapat mengelola, melacak, dan mengevaluasi semua inventaris Anda baik software maupun hardware dengan mudah. Dengan pengelolaan yang baik, Anda dapat menghindari kerugian dan merencanakan pembelian inventaris melalui informasi asset lifecycle pada Freshservice.

Service Catalog

Dengan portal katalog layanan, saat karyawan melakukan permintaan layanan mereka seakan-akan sedang membeli sebuah layanan. Ini akan mengotomatiskan dan menyederhanakan proses permintaan karyawan dan menghindari kesalahan. Misal, Mike adalah karyawan departemen Design membutuhkan versi terbaru dari Adobe Creative Cloud. Mike cukup mengunjungi portal katalog layanan, memilih aplikasi tersebut dan klik request now. Maka, proses permintaan dan pemenuhan akan otomatis terbentuk secara otomatis.

Gamification

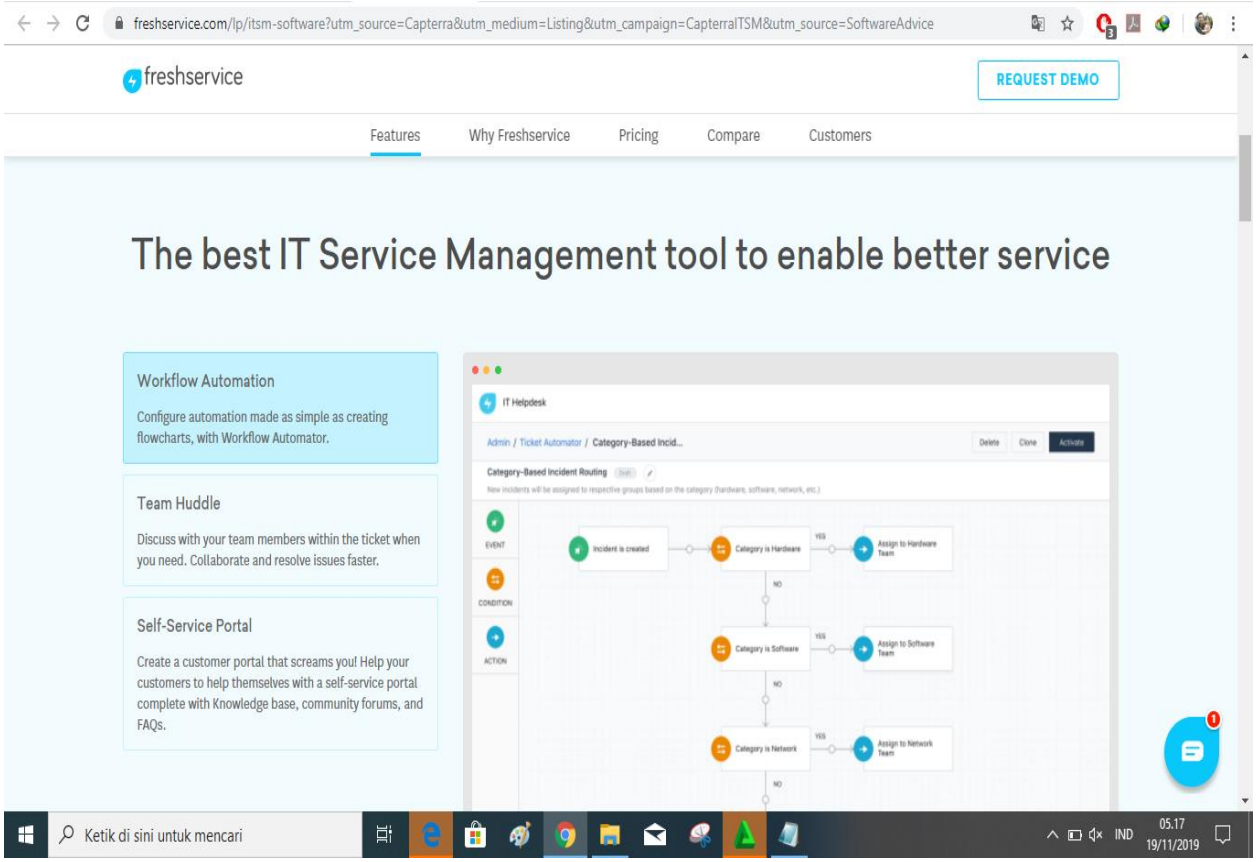
Terdapat fitur gamification, dimana agen dengan kinerja terbaik akan muncul pada kolom Leaderboard. Ini akan memotivasi agen lain meningkatkan produktivitasnya. Anda pun dapat membuat “Quests” untuk setiap tugas, layaknya bermain game. Sehingga, mengerjakan tugas tidak membosankan seperti biasanya.

Release Management

manajemen masalah dapat mengurangi hingga 40% terjadinya insiden pada helpdesk Anda. Ini akan membantu perusahaan Anda meminimalkan resiko gangguan pada bisnis.

Anda dapat dengan mudah merencanakan pembuatan, pengujian, dan mengurangi risiko menggunakan data yang telah disediakan dan mengubah modul manajemen. Semua orang akan mendapatkan update informasi yang sama mengenai penetapan tanggal mulai dan berakhirnya perencanaan.

Web site : https://freshservice.com/



Nama : **Armansyah,s.pd**
Kelas : MTI20A
NIM : 182420105
Mata Kuliah : IT SERVICE MANAGEMENT

ITSM SOFTWARE ATAU TOOLS

1. **ManageEngine,**

   Perusahaan manajemen TI real-time, hari ini mengumumkan bahwa perangkat lunak manajemen layanan TI (ITSM) andalannya, ServiceDesk Plus, telah dinamai dalam Gartner Peer Insights? daftar perangkat lunak ITSM terbaik 2018 yang ditinjau oleh pelanggan. ServiceDesk Plus menerima Gartner Peer Insights Pelanggan? Perbedaan pilihan berdasarkan lebih dari seratus (113) ulasan dari para profesional ITSM di seluruh dunia. Baca ulasan ServiceDesk Plus di Gartner Peer Insights di

   "Dengan ServiceDesk Plus, kami selalu berusaha menawarkan fleksibilitas dan kemudahan penggunaan, sambil melayani kebutuhan pelanggan dari semua ukuran dan vertikal," kata Rajesh Ganesan, direktur manajemen produk di ManageEngine. “Fleksibilitas melampaui fitur-fitur produk hingga beberapa edisi, harga, opsi penempatan, dukungan, dll., Dan kami percaya pengakuan ini dari pelanggan kami melalui Gartner adalah motivasi yang hebat untuk meningkatkan permainan kami.”

2. **Untuk Pelanggan ServiceDesk Plus**

   Proses peninjauan Gartner Peer Insights melibatkan pengguna yang menganalisis perangkat lunak berdasarkan berbagai parameter, termasuk faktor-faktor kunci yang menyebabkan mereka membeli produk, alat-alat lain yang telah mereka pertimbangkan, bias adopsi teknologi mereka untuk implementasi, dan peringkat keseluruhan alat tersebut. Beberapa ulasan dari pelanggan kami meliputi:

   a. Solusi TI perusahaan yang bagus - dukungan pengelola resor dalam industri layanan: “Saya bekerja dengan vendor dengan pemasangan dan konfigurasi awal. Mereka sangat responsif dan membantu implementasi. Pengalaman keseluruhan sangat bagus. Jawaban ketika saya menelepon dan membalas semua email. "

b. ManageEngine ServiceDesk Plus sukses - layanan teknis dan keamanan informasi di industri manufaktur: “ManageEngine menyediakan beberapa produk yang memenuhi persyaratan bagi kami termasuk ServiceDesk Plus, Desktop Central, dan Manajer AD. Pengalaman kami dengan mereka dan produk mereka semuanya positif. "
c. Implementasinya sangat lancar, dan tim dukungan mereka ada di sana ketika kami membutuhkannya - direktur, IT dalam industri ritel: “Perangkat lunak yang disatukan dengan sangat baik dengan pelacakan dan pelaporan yang hebat yang memungkinkan kami untuk mengidentifikasi bidang-bidang masalah dan memiliki pandangan jauh ke depan terhadap tantangan-tantangan yang akan berbaring di depan. "
d. Mudah diimplementasikan, hemat biaya, dan mudah digunakan - insinyur QA dalam industri manufaktur: “Secara keseluruhan pengalaman kami baik. Itu mudah diterapkan dan mudah dikelola. "

Sumber: www.gartner.com/reviews/market/itssm-tools/vendor/manageengine.