

Resume

4 langkah untuk mencari sponsor organisasi ITIL

Identifikasi Tantangan Awal:

- Organisasi takut akan perubahan
- Staff tidak memperkirakan ada sesuatu yang salah
- Proyek yang terlalu besar untuk di laksanakan

Langkah pertama, apakah anda melakukan research?

- Meninjau apa saja proses yang dilalui serta alat-alat yang dibutuhkan
- Mengidentifikasi celah-celah yang dapat menimbulkan potensi baik
- Membandingkan metric tingkat tingginya
- Mencari supporter atau bias dibidang sponsor

Langkah kedua, meyakinkan pihak eksekutif.

- Memberikan mereka keyakinan bias dengan cara presentasi untuk memberikan pemahaman terlebih dahulu sebelum meminta dana kepada pihak sponsor
- Memahami kepada siapa kita memberika pemahaman, atau siapa audien yang kita berikan penjelasan
- Melakukan persiapan yang matang untuk memberikan presentasi yang memuaskan agak dapat meyakinkan pihak sponsor untuk memberikan dana
- Kemudian sabar dan dapat memahami sifat sonsor adalah kunci utama

Langkah ketiga, mendapatkan dana. Bisa dibilang ini adalah tujuan dan langkah utama untuk mendapatkan dana dari pihak sponsor.

- Melakukan survey dan penilai terhadap kepuasan pengguna
- Membuat plan projek pertama untuk jangka waktu tertentu
- Komunikasi dan rencana pelatihan juga merupakan hal yang utama
- Kemudian membuat perencanaan biaya yang dibutuhkan serta apa saja manfaat yang dapat diambil dari kedua belah pihak

Langkah terakhir adalah pengerjaan projek ROI

- Satu meja servis menerima sebanyak kurang lebih 320 panggilan dalam waktu satu minggu
- 30% permintaan akan dilayani secara otomatis
- Sebanyak 1248 jam panggilan dalam satu tahun diterima oleh agent dimana merupakan panggilan yang lebih sedikit
- Sebanyak 2496 jam panggilan dari user dan teknikal diterima dengan servis katalog

Langka lanjutan

- Peningkatan insiden dan waktu penyelesaian masalah dikarenakan perubahan kontrol
- Memberikan satu contoh nyata dari insiden yang disebabkan oleh perubahan yang tidak direncanakan



Certificate of Attendance

This is to certify that:

Rahmat Febriansyah

student, Sriwijaya University

Viewed:

4 Step Case Study for Justifying Organizational ITIL Adoption

On: April 27, 2020
For: 18 of 18 minutes

Presented by:

**Justin Roux, Product Marketing at SunView, Brion Peck Information
Systems Group Director Management Science Associates**

April 28, 2020
Date



www.brighttalk.com/webcast/13321/276599
Content link