

Nama : Edo Herdianto

NIM : 09011281621056

RESUME

Guiding principles: The most practical part of ITIL 4

Stuart Rance menggambarkan konteks dari ITIL Service Value System itu merupakan sebuah gambaran di ITIL 4 dari semua yang melibatkan dalam memberikan layanan dan membantu menciptakan sebuah value.

ITIL 4 memiliki 7 guiding principle bukan seperti ITIL versi sebelumnya yang memiliki 9 guiding principle, tapi di ITIL 4 sebenarnya telah menutupi lebih banyak kelemahan. Beberapa guiding sebelumnya telah di konsolidasikan, dan beberapa telah ditambah. Prinsip-prinsip panduan ITIL yang di perbarui adalah:

1. Focus on value

Segala yang dilakukan organisasi harus menciptakan nilai bagi para stakeholders. Kebanyakan berpikir tentang value bagi pelanggan dan pengguna, tetapi stakeholders lain juga harus dipertimbangkan, termasuk regulator, masyarakat, pemegang saham, karyawan dll. Layanan yang menciptakan value bagi pelanggan sementara kehilangan uang untuk penyedia layanan dan menyebabkan karyawan frustrasi tidak akan menjadi sangat sukses. Nilai bukan hanya finansial. Prinsip panduan ini juga mendorong kita untuk berpikir tentang pengalaman pelanggan dan pengalaman pengguna.

2. Start where you are

Jangan mulai dari awal dan membangun sesuatu yang baru tanpa mempertimbangkan apa yang sudah kita miliki. Lebih baik untuk meningkatkan apa yang kita miliki saat ini daripada membuang semuanya dan mulai lagi. Tidak hanya pendekatan ini kurang boros daripada memulai dari awal - karena ini mempertahankan nilai yang sudah kita miliki - tetapi juga membantu kita untuk menjaga orang-orang kita tetap aktif.

3. Progress iteratively with feedback

Jangan mencoba melakukan semuanya sekaligus. Jauh lebih baik untuk mengatur pekerjaan menjadi bagian-bagian kecil yang dapat dikelola yang dapat dieksekusi dan diselesaikan dengan cepat. Mencari umpan balik sebelum, selama, dan setelah setiap iterasi dan menggunakannya untuk membantu memastikan bahwa tindakan kita terfokus dan sesuai, bahkan jika keadaan berubah.

4. Collaborate and promote visibility

Orang yang bekerja di silo bisa menjadi sangat pandai dalam tugas-tugas tertentu. Tetapi ketika keadaan berubah, mereka dirugikan. Kita menciptakan lebih banyak value untuk diri sendiri, lebih banyak value untuk orang-orang yang bekerja sama dengan kita, dan lebih banyak value untuk pelanggan dan mitra bersama kita. Orang yang bekerja bersama secara efektif dapat menciptakan value yang jauh lebih besar daripada orang yang bekerja di silo yang terpisah. Tentu saja, agar kolaborasi menjadi efektif, kita harus transparan tentang apa yang terjadi. Kolaborasi bukan hanya untuk tim dalam penyedia layanan, kita juga perlu berkolaborasi dengan pelanggan, pengguna, pemasok, dan siapa pun yang terlibat dalam layanan kita.

5. Think and work holistically

Kita perlu memikirkan bagaimana pekerjaan yang kita lakukan berkontribusi pada penciptaan nilai secara keseluruhan. Dengan cara ini kita dapat membuat keputusan yang menguntungkan semua orang. Tidak ada layanan, praktik, proses, departemen, atau pemasok yang berdiri sendiri. Mereka semua berinteraksi dengan cara yang kompleks untuk menciptakan nilai. Kita perlu memikirkan semua hal ini setiap kali kita membuat keputusan atau merencanakan perbaikan.

6. Keep it simple and practical

Fokus pada hal-hal sederhana yang menciptakan nilai, daripada mengikuti proses yang rumit hanya karena mereka telah digunakan untuk waktu yang lama. Salah satu implikasi dari prinsip ini adalah bahwa proses kita harus mencakup dasar-dasar dan tidak boleh dirancang untuk mencakup setiap situasi yang mungkin. Latih orang untuk mengenali ketika mereka perlu melakukan sesuatu yang berbeda, dan kemudian percaya mereka dapat melakukannya. Jika setiap orang dalam suatu organisasi memiliki

pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip panduan ITIL, maka mereka harus membuat keputusan yang tepat dalam sebagian besar situasi.

7. Optimize and automate

Kita perlu menggunakan semua sumber daya kita seefektif dan seefisien mungkin. Kita harus selalu mengoptimalkan pekerjaan sebelum kita mengotomatiskannya, karena mengotomatisasi sesuatu yang tidak efisien atau tidak efektif dapat mengakibatkan kita melakukan hal yang salah dengan lebih cepat.



Certificate of Attendance

This is to certify that:

Edo Herdianto

student, sriwijaya university

Viewed:

Guiding principles: The most practical part of ITIL 4

On: April 28, 2020

For: 49 of 49 minutes

Presented by:

**Stuart Rance, Consultant, trainer, author, Optimal Service
Management Ltd.**

April 28, 2020

Date



www.brighttalk.com/webinar/guiding-principles-the-most-practical-part-of-itil-4

Content link