

Nama : Yen Mey Sutedja
NIM : 09011181621030
Kelas : SK8A

Resume

ITIL 4 Service Relationships & The Importance of Outcome Based Metrics

Memberikan Nilai dalam Bentuk Produk & Layanan

Suatu layanan adalah sarana untuk memungkinkan penciptaan nilai bersama dengan memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pelanggan, tanpa pelanggan harus mengelola biaya dan risiko tertentu.

- Kualitas
- Nilai
- Biaya dan
- Kecepatan

Penyedia dan Konsumen Menciptakan Nilai Bersama

Service Relationships management terdiri dari kegiatan bersama yang dilakukan oleh penyedia layanan dan konsumen layanan untuk memastikan penciptaan nilai berkelanjutan berdasarkan penawaran layanan yang disepakati dan tersedia.

- Organisasi yang memberikan layanan
- Mereka menerima layanan

Peran Konsumen

Customer :

- Menentukan persyaratan SPONSOR untuk layanan
- Mengambil tanggung jawab untuk hasil

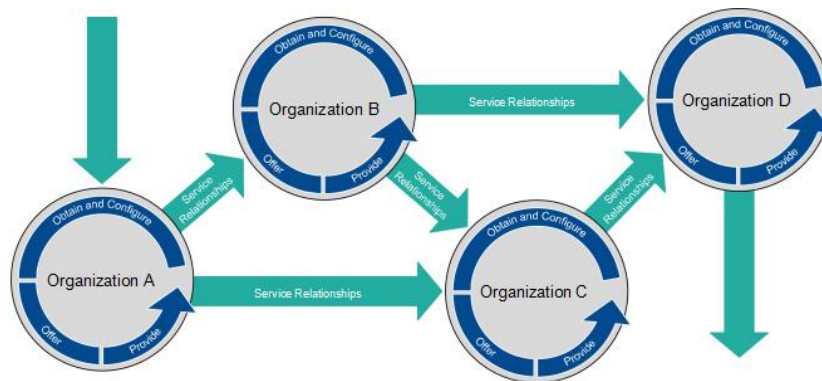
Sponsor

- Otorisasi anggaran untuk konsumsi layanan

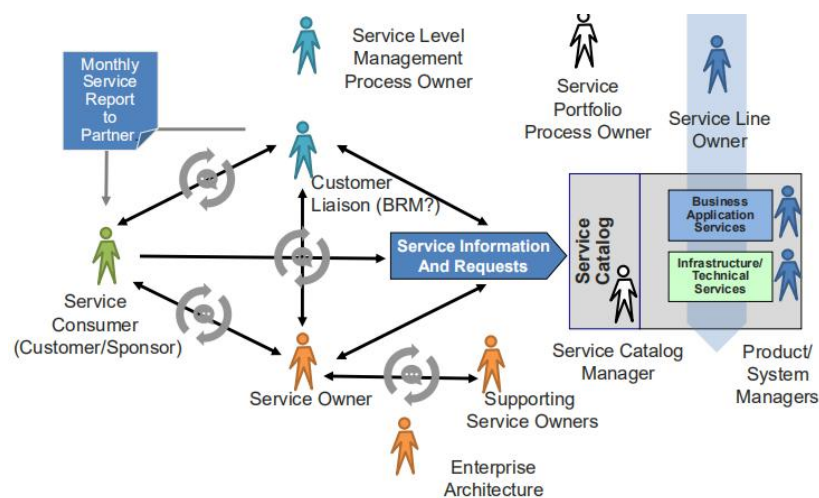
User

- Layanan yang digunakan

The Service Relationship Model



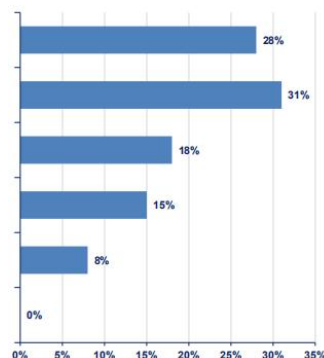
Peran ITSM & Keterlibatan Bisnis



Pilihan untuk Meminimalkan Downtime

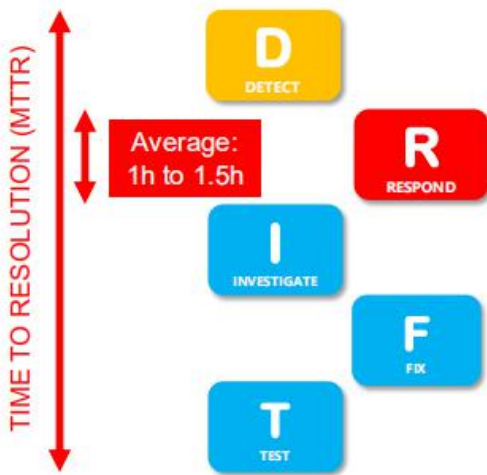
- 1, Mendeteksi peristiwa IT kritis lebih cepat
2. Mengidentifikasi dan mengukur dampak lebih cepat
3. Mendokumentasikan dan memprioritaskan insiden lebih cepat
4. Temukan dan libatkan staf yang tepat dengan lebih cepat
5. Selidiki, perbaiki, dan uji lebih cepat
6. Berkomunikasi lebih cepat dengan pengguna dan pemangku kepentingan
7. Menghilangkan hand-off antara tindakan / kegiatan

Proses digital yang bermasalah



- Kesadaran awal (peristiwa / keluhan)
- Keterlibatan tim koordinasi dan peringatan
- Triase / diagnostik
- Remediasi
- Validasi (hasil pengujian / pelaporan 8% akhir dan insiden)
- Lain

Keterlibatan dan koordinasi tim respons membutuhkan waktu sebelum pemecahan masalah dimulai

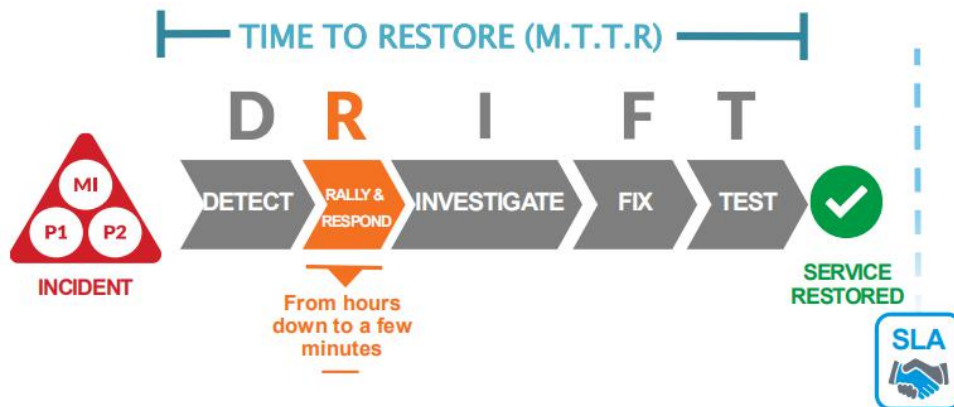


Mean Time To Repair/downtime (MTTR) adalah ukuran dasar *maintainability* diperbaiki item. Merupakan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki komponen yang gagal atau perangkat.

Dari mana harus memulai :

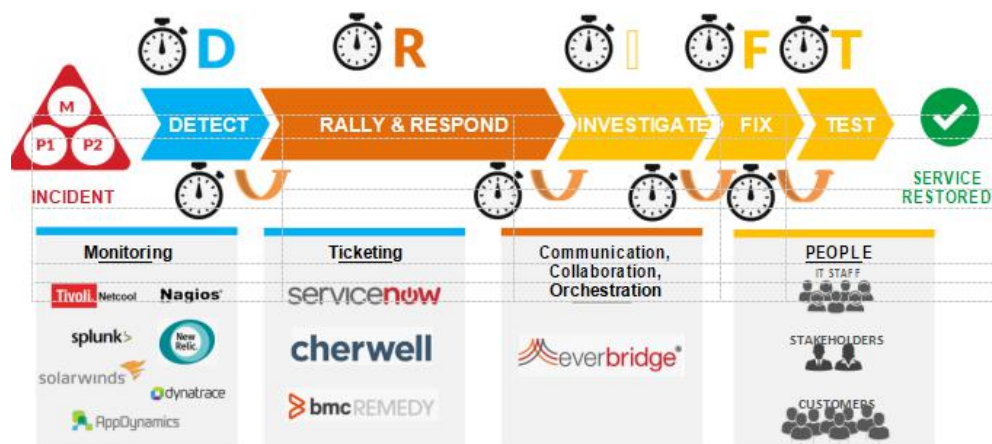


Mengotomatiskan Respons Insiden :



Hasil yang diharapkan :

- Kecilkan Fase Respons dengan otomatisasi
- Dari 60 menit (Nomor Anda di sini) hingga 5 menit atau kurang, setiap kali
- Gunakan perkiraan biaya Anda per menit (Institut Ponemon: \$ 9.000 per menit)
- # P1, MI





Certificate of Attendance

This is to certify that:

Yen Mey Sutedja

Mahasiswa, Universitas Sriwijaya

Viewed:

ITIL 4 Service Relationships & The Importance of Outcome Based Metrics

On: April 28, 2020
For: 60 of 60 minutes

Presented by:

**Troy DuMoulin, VP R&D at Pink Elephant and Vincent Geffray, Sr.
Director, Product Marketing at Everbridge**

April 28, 2020

Date



www.brighttalk.com/webcast/16293/374424

Content link