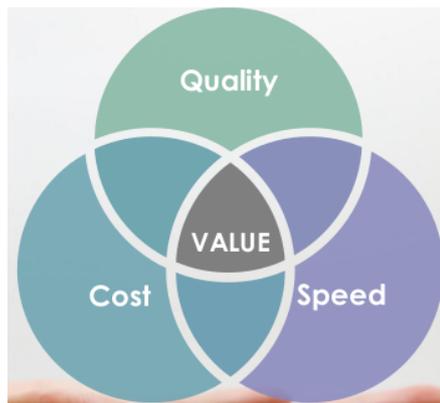


Nama : Aria Nasbi
Nim : 09011181621011
Matakuliah : Administrasi dan Manajemen Jaringan
Tugas : Resume

ITIL 4 Service Relationships & The Importance of Outcome Based Metrics

A. Memberikan nilai dalam bentuk produk dan layanan

Nilai yang di maksud merupakan manfaat, kegunaan dan pentingnya dari sesuatu yang di berikan tersebut. Suatu layanan adalah sarana untuk memungkinkan penciptaan nilai bersama dengan memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pelanggan, tanpa pelanggan harus mengelola biaya dan risiko tertentu.



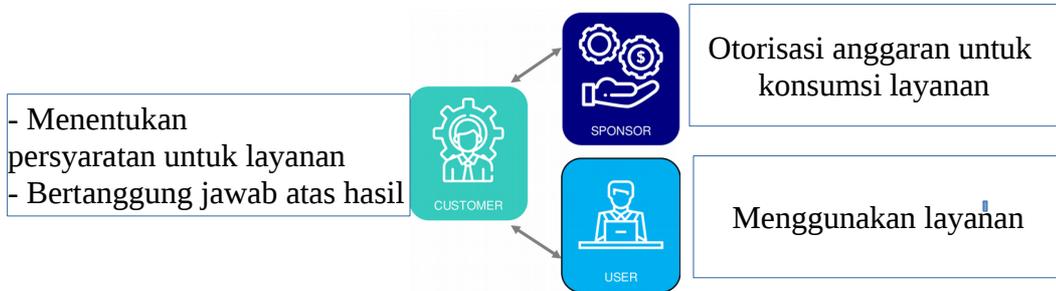
B. Penyedia (Providers) dan konsumen menciptakan nilai bersama.

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

Untuk tercapainya valuenya dari suatu layanan, maka segala sesuatu yang akan berjalan maka harus melalui rulenya masing masing, seperti pada gambar-gambar yang ada di bawah ini.

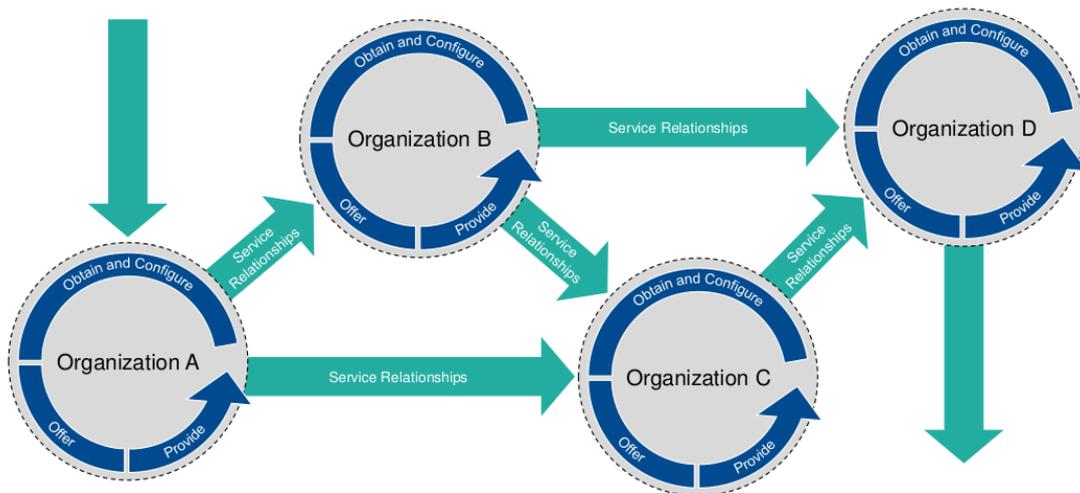
1. Service Consumer Roles

Dalam memberikan pelayanan pada konsumen, maka akan ada bagian-bagian tersendiri dalam sebuah provider, maka masing-masing tim bagian tersebut menjalankan dan memenuhi tugasnya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.



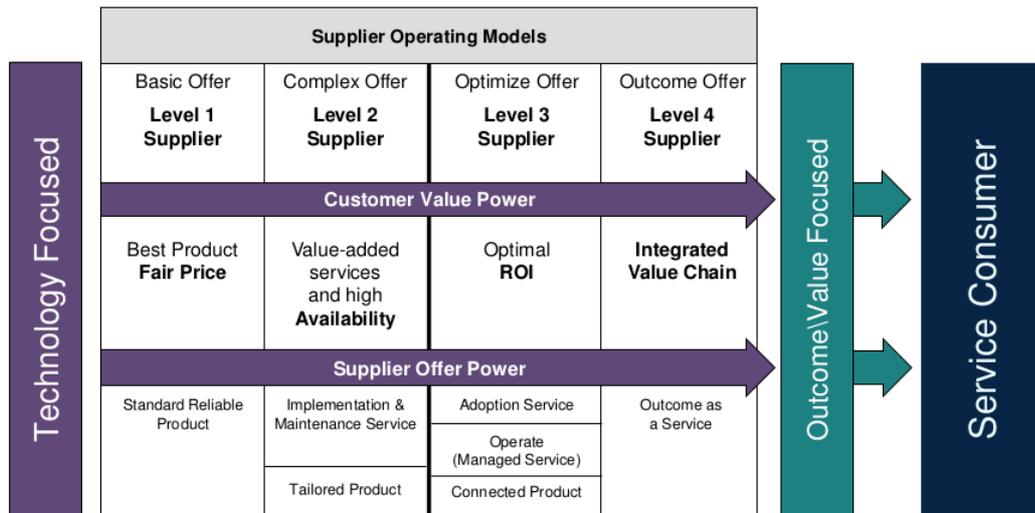
2. The service relationship model

Untuk hubungan layanan sendiri memiliki model dalam membangun hubungan antar organisasi guna meningkatkan layanan. Seperti di tunjukkan oleh gambar di bawah ini.



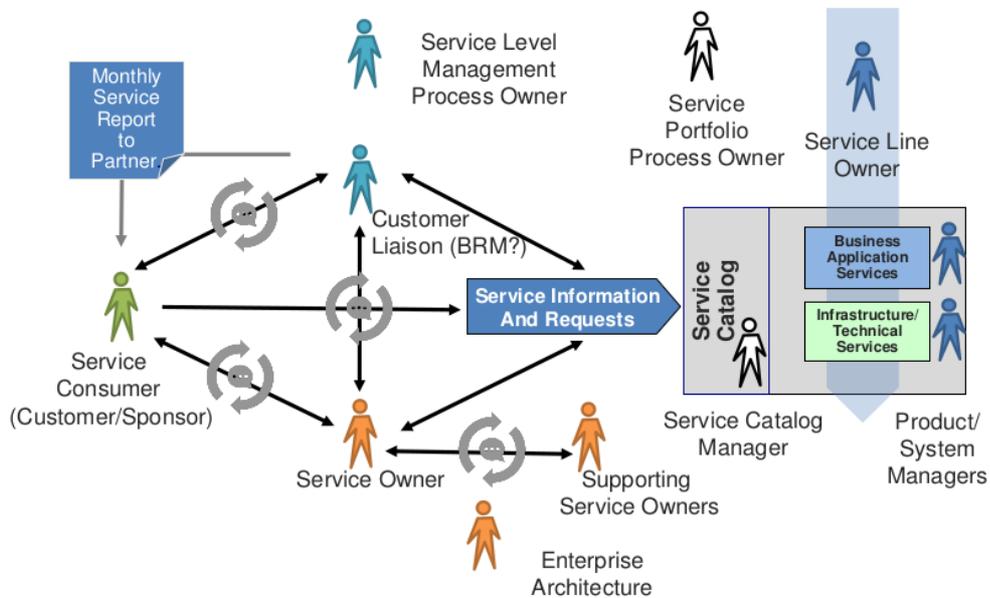
3. The Evolving Partner Engagement Model in the Digital Age

Adapun partner yang ikut serta dalam memberikan layanan dalam era digital ini, terdapat lebih banyak bagiannya untuk mencapai nilai layanan yang memuaskan.



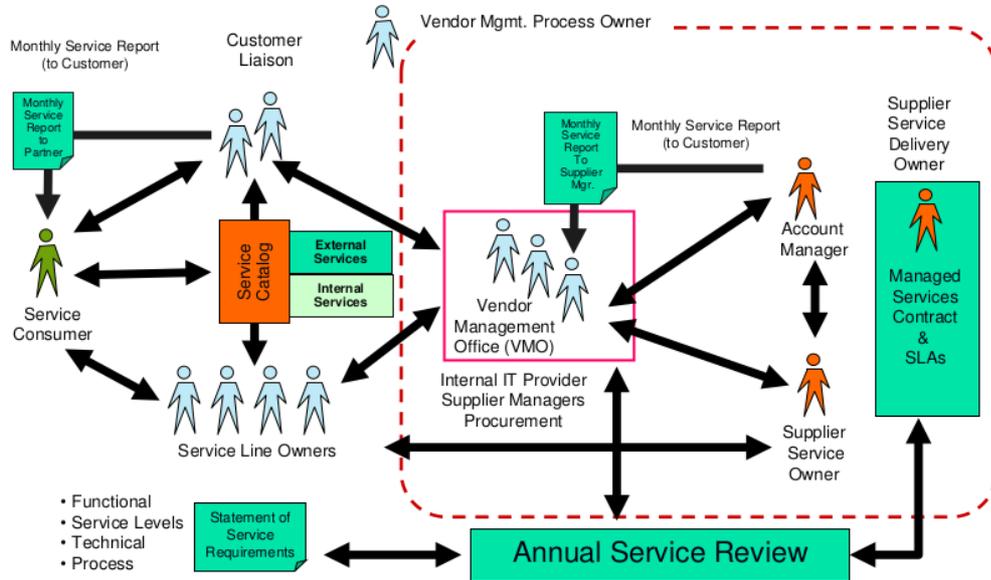
4. ITSM Roles & Business Engagement

ITSM (IT Service Management) adalah suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan. Setelah adanya partner maka penyedia layanan tersebut maka akan ada pula keterlibatan dalam bisnis, dan pastinya akan lebih banyaknya roles atau peran yang terlibat.



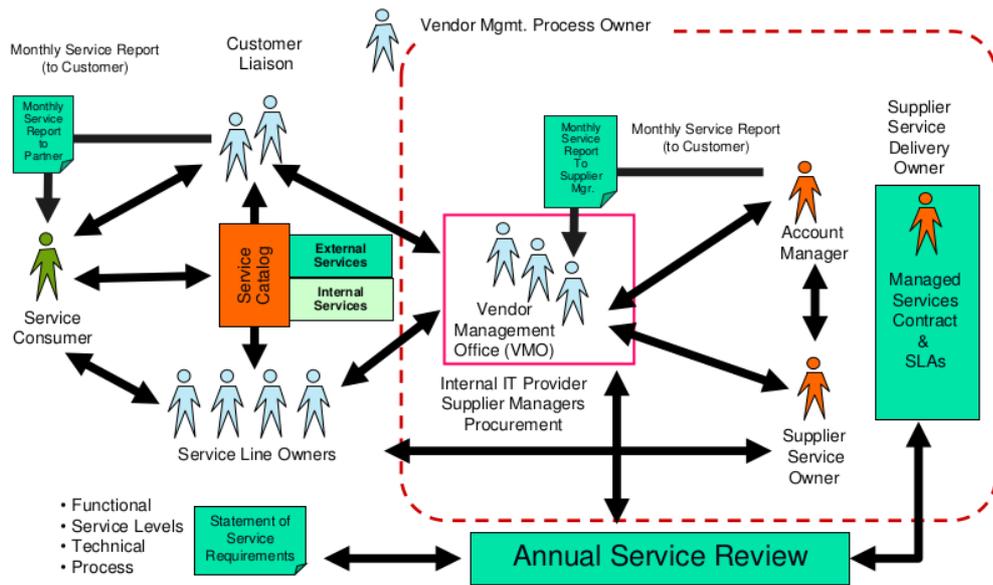
5. Supplier Management Roles Map

Sebagai supplier dalam sebuah perusahaan maka akan tetap ada roles dan bagian-bagiannya tersendiri, seperti di tunjukkan oleh gambar di bawah ini.



C. Incident Management Process & Value Stream Map

pada saat terjadi incident atau masalah dalam sebuah provider dalam memberikan layanan, maka akan terdapat management proses yang akan meneliti kesalahan yang terjadi sehingga perbaikan akan di lakukan, tentunya dalam melakukan management process tetap memiliki alur serta aturan yang harus di jalani sehingga proses me-menejemen kesalahan tersebut tersusun dengan sesuai langkah-langkah yang sesuai aturannya.



Lampiran : sertifikat pdf dari brihgttalk

