

ADMINISTRASI DAN MANAJAMEN SISTEM JARINGAN

ITIL 4-7 (GUIDING PRINCIPLES)

HALAMAN JUDUL

Tugas Akhir Semester (UAS)



Disusun Oleh :

Ahmad Afidin

(09011281722067)

JURUSAN SISTEM KOMPUTER

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

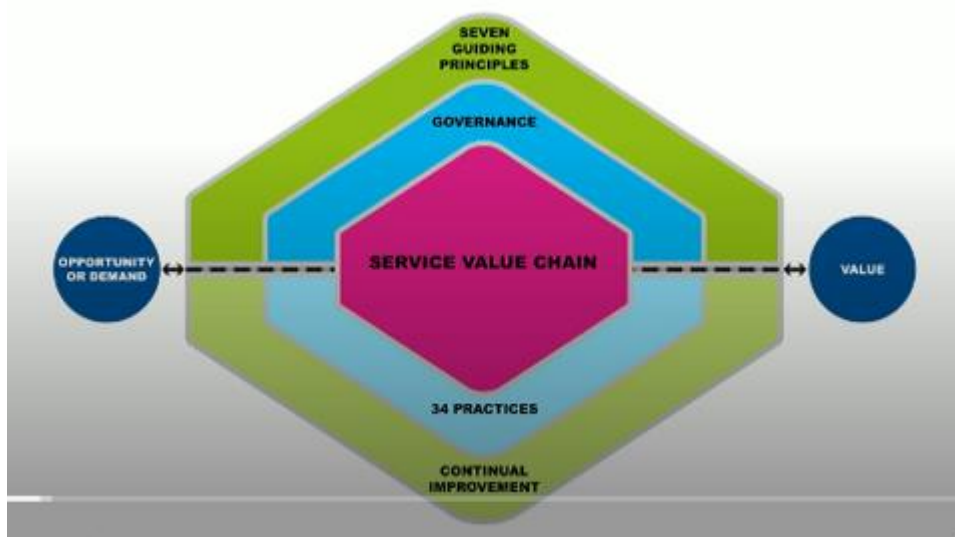
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2020

ITIL 4-7 (GUIDING PRINCIPLES) BAGIAN 1



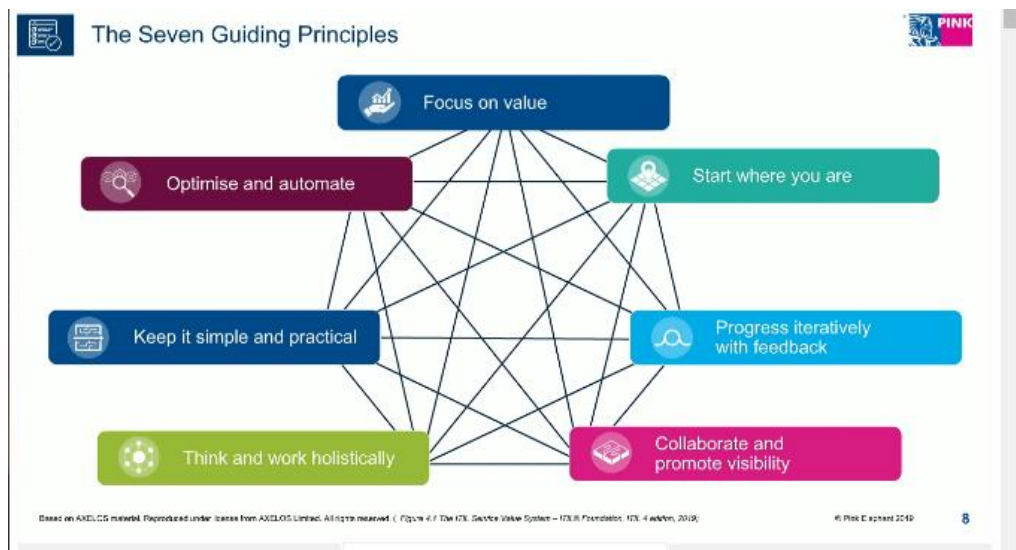
Panduan prinsip yang dijelaskan pada seminar ini merupakan perwujudan pesan inti dari ITIL dan manajemen layanan secara umum, mendukung tindakan yang berhasil dan keputusan yang baik di semua tingkatan. Panduan prinsip adalah nilai-nilai proposisi yang menawarkan panduan tentang hak dan perilaku untuk melakukan hal-hal tertentu. ITIL menyediakan panduan ini agar organisasi dapat mengatasi tantangan baru dalam layanan Manajemen dan memanfaatkan potensi teknologi modern dengan nilai system layanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi atau perusahaan terus menciptakan nilai bersama dengan semua pemangku kepentingan melalui penggunaan dan pengelolaan produk dan layanan.



Panduan prinsip harus mencerminkan tujuan dan desain system, yaitu memastikan efektivitas operasi dan realisasi nilai yang mustahil akan terjadi jika panduan ini tidak dipertimbangkan

Panduan prinsip digunakan untuk memandu organisasi dalam pekerjaan yang mengadopsi pendekatan Manajemen Layanan IT. Panduan prinsip ini disesuaikan untuk keadaan keadaan dan kebutuhan organisasi atau perusahaan.

Ada tujuh prinsip yang didefinisikan dalam ITIL 4, yaitu seperti di bawah



Pada seminar ini hanya menjelaskan tiga dari tujuh prinsip yang tertera pada gambar di atas

a) Focus on value

Nilai layanan selalu ditentukan menurut perspektif pelanggan, Setiap layanan atau produk harus menciptakan nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingan. Nilai layanan harus direalisasikan dan diakui oleh pemangku kepentingan.

Setiap layanan, menghasilkan output yang dapat diukur dan diperiksa melalui utilitasnya. Dalam focus and value, kita harus tahu siapa yang dilayani. Karena itu, dalam hal ini skenario penyedia layanan harus menentukan konsumen layanan dan pemangku kepentingan utama yaitu pelanggan, pengguna, sponsor dan lain-lain. Dengan melakukan ini,

penyedia layanan akan memperoleh kejelasan tentang siapa yang akan menerima nilai dari apa yang disampaikan, dimodifikasi atau ditingkatkan.

Penyedia layanan harus memiliki kemampuan pemahaman yang jelas tentang apa nilai itu dalam arti sebenarnya bagi konsumen layanan. Penyedia layanan harus selalu mengetahui dengan beberpa pertanyaan sebagai berikut;

- Mengapa konsumen menggunakan layanan?
- Layanan apa yang membantu apa yang mereka lakukan?
- Bagaimana layanan membantu mereka dalam mencapai tujuan?
- Peran biaya/keuangan bagi konsumen?
- Resiko yang ada bagi konsumen layanan?

Dengan penjelasan di atas, penyesuaian layanan harus dilakukan. Karena hanya dengan hal itu layanan dapat masuk akal bagi konsumen.

b) Start Where You Are

Dalam membangun system baru organisasi biasanya cenderung membatalkan atau menghapus system yang ada atau mencoba membuat skenario yang ideal untuk membuat system baru. Dalam kecenderungan ini, organisasi akan kehilangan peluang untuk memanfaatkan lingkungan yang ada.

Hal di atas sangat tidak produktif untuk mengambil sebuah pendekatan yang akan menghasilkan upaya, waktu, dan hilangnya system, layanan, praktik, orang, proses, alat dan teknologi yang ada. Hal tersebut dapat memberikan nilai yang signifikan dalam mengoptimalkan dan meningkatkan nilai layanan.

Hal yang selalu disarankan untuk memanfaatkan layanan yang sudah ada sebelum mempertimbangkan peningkatan yang lebih lanjut. Pertama, system yang sudah ada harus dinilai, diukur dan di amati untuk mendapatkan pemahaman yang tepat tentang keadaan yang ada. Kemungkinan kembali menggunakan system yang masih layak harus diperhatikan.

Penting juga untuk menilai keadaan saat ini dengan menghilangkan data yang bias dan salah asumsi yang akan mengarah pada kesimpulan dan keputusan yang salah. Orang yang menilai dan merekomendasikan harus memiliki ilmu khusus tentang realitas yang ada, dan keadaan layanan baru yang diusulkan dan tujuan inisiatif. Metric pengukuran yang digunakan untuk penilaian harus sesuai, yang dapat memberikan wawasan dan mendukung analisis untuk keputusan yang tepat. Metric yang ditetapkan harus memiliki makna dan harus membantu menafsirkan hasil yang diperlukan.

c) Progress iteratively with feedback

Setiap pengambilan layanan yang didirikan harus dilakukan dengan mengambil pendekatan langkah demi langkah. Hal ini sangat efisien dibanding melakukan segala hal dalam sekali jalan. Ini akan sangat membantu dalam mengatur pekerjaan menjadi potongan-potongan yang lebih kecil dan dapat dikelola dan dapat dieksekusi dengan control yang sesuai

Iterasi yang sesuai, harus diurutkan berdasarkan kebutuhan. Mungkin untuk membangun layanan baru atau meningkatkan layanan yang ada. Orang yang mengiterasi hak ini harus mempertimbangkan persyaratan dan sumber daya yang tersedia. Ini akan memastikan bahwa hasil yang didapatkan harus nyata dan harus dikembalikan dengan waktu yang tepat.

Ketika iterasi berlangsung, harus ada umpan balik terus menerus untuk mengevaluasi dan memvalidasi kemajuan perubahan yang dilakukan. Inisiatif untuk memperkenalkan layanan baru atau peningkatan layanan yang ada harus dilakukan dengan terorganisir dengan memiliki beberapa iterasi dan upaya yang dapat memastikan kesuksesan untuk keseluruhan inisiatif. Ini akan menyediakan kesempatan untuk terus mengevaluasi dan memvalidasi perkembangan yang membantu menyelaraskan ke nilai yang ingin dicapai.

Skenario pasar saat ini sangat dinamis di mana situasi dapat berubah dengan cepat dengan prioritas dan kebutuhan baru. Ini memberikan tekanan pada mengubah kecepatan atau arah iterasi dan menyelesaikan sesuatu

dengan cepat. Perubahan / penyesuaian cepat ke skenario hanya dimungkinkan dengan memiliki iterasi yang lebih kecil dengan loop umpan balik. Umpan balik harus diperoleh sepanjang siklus dengan membuat penyesuaian yang diperlukan berdasarkan umpan balik.

Umpan balik terstruktur di sepanjang siklus layanan atau produk membantu dalam memahami persepsi nilai & preferensi pengguna layanan, seberapa efektif atau efisien kegiatan di seluruh rantai nilai, tata kelola dan kontrol, manajemen (atau keterlibatan) dengan mitra dan pemasok, memahami permintaan akan layanan dan produk.



Hal ini membantu dalam fleksibilitas, memungkinkan respons yang lebih cepat untuk mengubah kebutuhan pengguna atau pelanggan, meningkatkan kemampuan untuk dengan cepat mengidentifikasi dan mengkali kegagalan dan peningkatan kualitas secara keseluruhan.

Sementara dalam menerapkan prinsip, "maju secara iteratif dengan umpan balik" sangat penting untuk diingat bahwa, seseorang tidak boleh terjebak dalam analisis yang tidak pasti. Seseorang harus melihat gambar yang lebih besar dan memvisualisasikan aliran nilai dan menetapkan iterasi dan mekanisme umpan balik yang diperlukan. Ini akan memungkinkan gerakan menjadi lebih cepat dan lebih cepat.



Certificate of Attendance

This is to certify that:

Ahmad Afidin
student, Universitas Sriwijaya

Viewed:

ITIL 4's Guiding Principles - 1/2

On: April 26, 2020
For: 40 of 40 minutes

Presented by:

Richard De Boer, Sr. Consultant | Trainer | Speaker at Best Practice Consulting de Boer

April 26, 2020

Date



pinkelephant.co.uk/brighttalk/

Content link