

Nama : Jannes Effendi

NIM : 09011181722005

Resume Brighttalk tentang Forget Problem Management

ITIL memiliki konsep yang bernama *Problem Management*. Dalam ITIL, pengertian *Incident* adalah gangguan terhadap layanan IT yang tidak diperkirakan dan mengganggu kualitas dari layanan IT, sedangkan *problem* adalah sebab masalah dari suatu insiden. Namun, masalahnya banyak perusahaan yang mengartikan konsep ini sebagai *Incident Management*. Hal ini dikarenakan bahwa setiap *incident* ada suatu sebab. Pengertian ini akan menghabiskan banyak waktu dan uang dalam mendeteksi sebab masalah yang bukan benar-benar masalah.

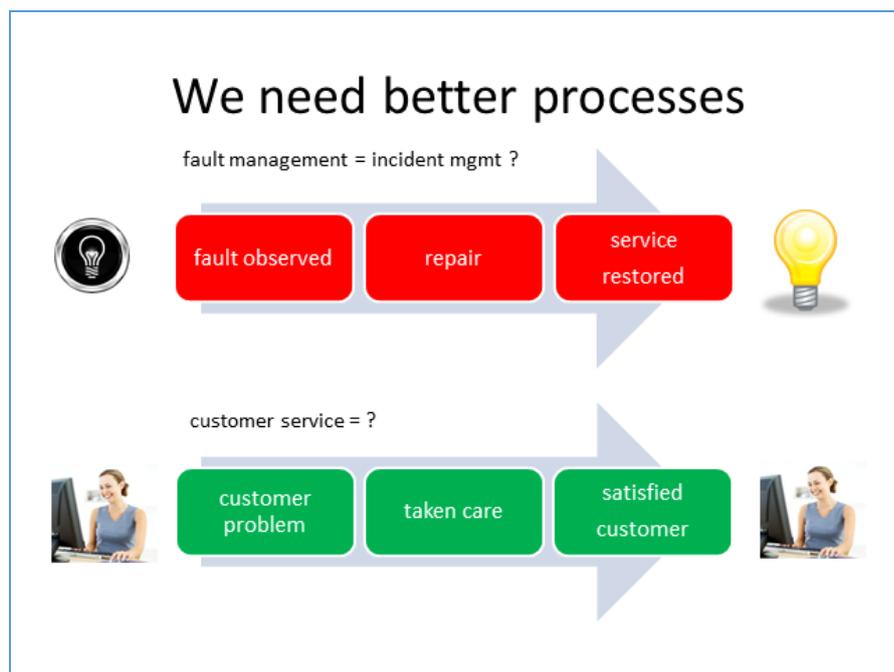
Apabila dalam contoh kasus yaitu sistem atau layanan berhenti bekerja, posisi teknisi belum mengetahui cara untuk memperbaiki masalah tersebut. Maka akan ada dua kondisi dengan resiko masing-masing yaitu:

a. Segera memulai ulang sistem secepatnya dan mencegah *incident*.

Solusi ini merupakan solusi yang paling optimal karena kemungkinan besar layanan dapat berjalan kembali dengan penilaian *customer* yang tinggi. Penilaian *customer* menjadi poin penting dalam manajemen *problem*. Setelah *customer* dilayani, barulah teknisi bisa fokus memperbaiki masalah supaya kesalahan tidak terjadi kembali.

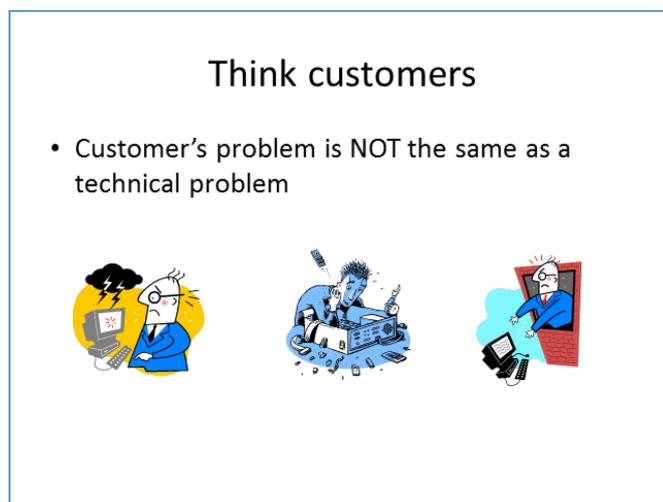
b. Mengalokasikan lebih banyak memori supaya sistem tidak crash kembali kemudian memulai ulang sistem kembali dan mencegah *incident*.

Solusi ini merupakan solusi yang kurang optimal karena tujuan utama *Incident management* adalah untuk mengembalikan layanan menjadi normal secepat mungkin. Hal ini dikarenakan penilaian konsumen akan sangat berdampak bagi penyedia layanan. Dikarenakan konsumen tidak mengerti masalah teknisi, konsumen dapat berpikir kalau waktu yang diperlukan penyedia layanan untuk menyelesaikan suatu masalah itu sangat lambat.



Seharusnya *problem management* yang diajukan ITIL di bagi menjadi dua bagian yaitu, *Fault Management* dan *Customer Service*. Hal ini dikarenakan masalah yang dihadapi oleh *customer* tidak sama dengan masalah layanan. Hal terpenting disini adalah bagaimana cara untuk menyediakan alternatif sementara untuk mengatasi masalah konsumen. Konsumen bisa saja memiliki waktu yang terbatas dan memerlukan layanan tersebut untuk aktif dengan cepat dalam menjalankan pekerjaannya.

Pada *Fault Management*, fokus yang harus dilakukan adalah memperbaiki masalah teknikal. Apabila ada layanan yang berhenti, teknisi atau orang yang bertanggung jawab akan mendiagnosis masalah tersebut. Setelah itu, masalah layanan akan di perbaiki dan teknisi akan memastikan bahwa layanan tersebut tidak akan menemui masalah yang sama. Inti dari *Fault Management* terletak pada perbaikan masalah layanan supaya tidak terjadi *crash* di masa yang akan datang, bukan berhadapan dengan *customer*.



Untuk *Customer Service*, masalah yang dihadapi adalah masalah klien. Masalah yang dihadapi oleh klien sangat berbeda dari masalah teknisi. Tujuan dari *Customer Service* adalah bagaimana seseorang menghadapi masalah klien dengan benar. Prosedur yang bisa dilakukan adalah mendengarkan masalah terlebih dahulu. Setelah itu, cara untuk menangani masalah klien supaya penilaian klien tidak berdampak buruk bagi penyedia layanan. Hal yang paling penting adalah bagaimana klien bisa mendapatkan solusi alternatif terhadap layanan yang diperlukan supaya waktu untuk menyelesaikan masalah klien bisa dengan cepat diselesaikan. Sebisa mungkin, klien merasa puas dengan layanan *customer* yang dijalani.

Apabila terjadi masalah klien maupun layanan yang susah untuk dihadapi, maka *Risk Management* wajib diterapkan untuk mengurangi dampak dari masalah yang di alami. Adapun empat teknik yang bisa dipakai dalam *Risk Management* yaitu,

1. Avoidance

Konsep dari metode ini adalah menghindari semua aktivitas yang menimbulkan resiko. Dalam kasus perusahaan, penggunaan *hardware* dalam divisi komputer harus diganti tiap beberapa tahun untuk menghindari resiko layanan akan mati karena perangkat keras yang rusak.

2. Transfer

Pada metode ini, resiko yang ditanggung perusahaan akan di pindahkan ke pihak ketiga. Misalnya layanan internet yang mati dan menyebabkan kerugian bagi perusahaan, maka provider harus mengganti rugi sesuai kontrak yang disetujui.

3. Mitigate

Dengan metode ini, resiko yang dialami akan di minimalisir. Misalnya dalam contoh kasus pemilihan *provider* internet yang sudah terkenal dan terjamin kualitasnya.

4. Acceptance and sharing

Teknik ini berhubungan dengan menerima resiko dan membaginya kepada orang lain. Dengan begitu, apabila terjadi masalah maka partner perusahaan akan menanggung semua atau sebagian dari akibat resiko tersebut.



Certificate of Attendance

This is to certify that:

Jannes Effendi

Student, UNSRI

Viewed:

Forget Problem Management

On: April 23, 2020

For: 1 of 39 minutes

Presented by:

Aale Roos, ITSM Consultant and Founder of Pohjoisviitta Oy

April 23, 2020

Date



www.brighttalk.com/webcast/534/113475

Content link