

### ITIL 4'S Guiding Principles

**ITIL** (*Information Technology Infrastructure Library*) menyediakan panduan yang dibutuhkan organisasi untuk mengatasi tantangan manajemen layanan baru dan memanfaatkan teknologi modern. Dalam kerangka kerja ITIL terdapat pada poin-poin tertentu yang akan dihadapi para praktisi, diantaranya :

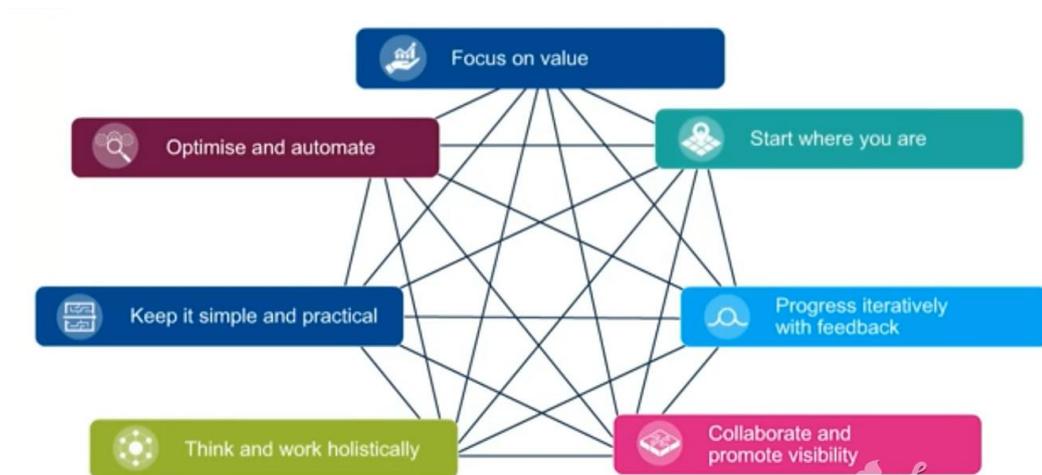


**ITIL Service Value System (SVS)** memiliki tujuan untuk memastikan bahwa organisasi terus menciptakan nilai bersama dengan semua pemangku kepentingan melalui penggunaan dan pengelolaan produk dan layanan. SVS membicarakan berbagai komponen untuk proses pengiriman layanan. Idennya adalah menciptakan Bersama secara fleksibel untuk menciptakan nilai bagi pelanggan atau pengguna akhir.



Prinsip panduan adalah rekomendasi yang memandu organisasi dalam segala situasi, terlepas dari perubahan tujuan, strategi, jenis pekerjaan, atau struktur manajemen. Semua kegiatan yang dilakukan oleh organisasi harus menghubungkan kembali, secara langsung atau tidak langsung, dengan nilai bagi dirinya, pelanggannya, dan pemangku kepentingan lainnya. Service adalah cara untuk memungkinkan penciptaan nilai bersama dengan memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pelanggan, tanpa pelanggan harus mengelola biaya dan resiko tertentu.

ITIL sekarang hanya memiliki tujuh prinsip panduan, diantaranya :



Service adalah cara untuk memungkinkan penciptaan nilai Bersama dengan memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pelanggan, tanpa pelanggan harus mengelola costs dan risiko tertentu. Pertimbangan siapa yang akan menerima nilai dari apa yang disampaikan atau ditingkatkan.

#### 1. Focus On Value

Segala yang dilakukan organisasi harus menciptakan nilai bagi para pemangku kepentingan. Kebanyakan memikirkan tentang nilai bagi pelanggan dan pengguna, tetapi pemangku kepentingan lain juga harus dipertimbangkan termasuk regulator, masyarakat, pemegang saham, karyawan, dan lainnya. Nilai bukan hanya finansial. Prinsip panduan ini

juga mendorong untuk berpikir tentang pengalaman pelanggan (CX) dan pengalaman Pengguna (UX).

2. Start where you are

Ketika memulai sesuatu harus ada pertimbangan apa saja yang sudah anda miliki. Lebih baik untuk meningkatkan apa yang telah dimiliki saat ini daripada membuang semua dan mulai lagi.

3. Progress iteratively with feedback

Proyek peningkatan multi-year yang melibatkan investasi besar dan hanya memberikan nilai setelah waktu yang sangat lama jarang memberikan nilai yang diantisipasi. 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 terfokus dan sesuai dan tetap demikian, bahkan jika keadaan berubah.

4. Collaborate and promote visibility

Orang yang bekerja bisa menjadi pandai dalam tugas-tugas tertentu. Tetapi ketika keadaan berubah, dan orang-orang itu harus beradaptasi dengan perubahan itu, mereka dirugikan. Tetapi ketika berkolaborasi sebagian praktik sehari-hari, semua orang mendapat manfaat. Lebih baik menciptakan nilai untuk diri sendiri, lebih banyak nilai untuk orang-orang yang bekerja sama dengan anda, dan lebih banyak nilai untuk pelanggan dan mitra yang Bersama anda.

5. Think and work holistically

Mungkin lebih mudah untuk memikirkan sedikit pekerjaan secara terpisah, tetapi ini menghasilkan praktik yang buruk. Tidak ada gunanya di satu organisasi bekerja lebih cepat atau lebih efisien jika ini memberatkan bagian lain dari organisasi. Perlu memikirkan bagaimana pekerjaan yang dilakukan berkontribusi pada penciptaan nilai secara keseluruhan. Dengan cara ini dapat membuat keputusan yang menguntungkan semua orang.

6. Keep it simple and practical

Focus pada hal-hal sederhana yang menciptakan nilai, daripada mengikuti proses yang rumit hanya karena mereka telah digunakan untuk waktu yang lama. Tanyakan mengapa langkah-langkah rumit ada dan kecuali ada alasan kuat dan terkini berhentilah melakukannya.

#### 7. Optimize and automate

Pengalaman pelanggan, kadang-kadang juga disebut pengalaman pengguna dapat didefinisikan sebagai keseluruhan interaksi yang dimiliki pelanggan dengan organisasi dan produk-produknya. Pengalaman ini dapat menentukan bagaimana perasaan pelanggan tentang organisasi dan produk serta layanannya.

Terapkanlah prinsip “focus on value”

1. Harus tahu bagaimana konsumen menggunakan setiap layanan.
2. Mendorong focus on value di antara semua staf.
3. Memasukkan focus on value dalam setiap langkah inisiatif peningkatan apapun seta selama kegiatan operasional.

Saat melakukan kegiatan pemecahan masalah atau peningkatan untuk menentukan cara meningkatkan, harus menggunakan informasi dan data yang akurat tentang keadaan saat ini. Tahan godaan untuk melakukan semuanya sekaligus. Inisiatif besar terutama harus dicapai berulang.

Sebuah inisiatif peningkatan besar dapat diorganisasikan ke dalam beberapa inisiatif peningkatan yang signifikan, dan dapat berupa peningkatan yang lebih kecil.



## Certificate of Attendance

This is to certify that:  
**febi rusmiati**  
student, Universitas Sriwijaya

Viewed:  
**ITIL 4's Guiding Principles - 1/2**

On: April 28, 2020  
For: 40 of 40 minutes

Presented by:  
**Richard De Boer, Sr. Consultant | Trainer | Speaker at Best Practice  
Consulting de Boer**

April 28, 2020  
Date



[pinkelephant.co.uk/brighttalk/](https://pinkelephant.co.uk/brighttalk/)  
Content link