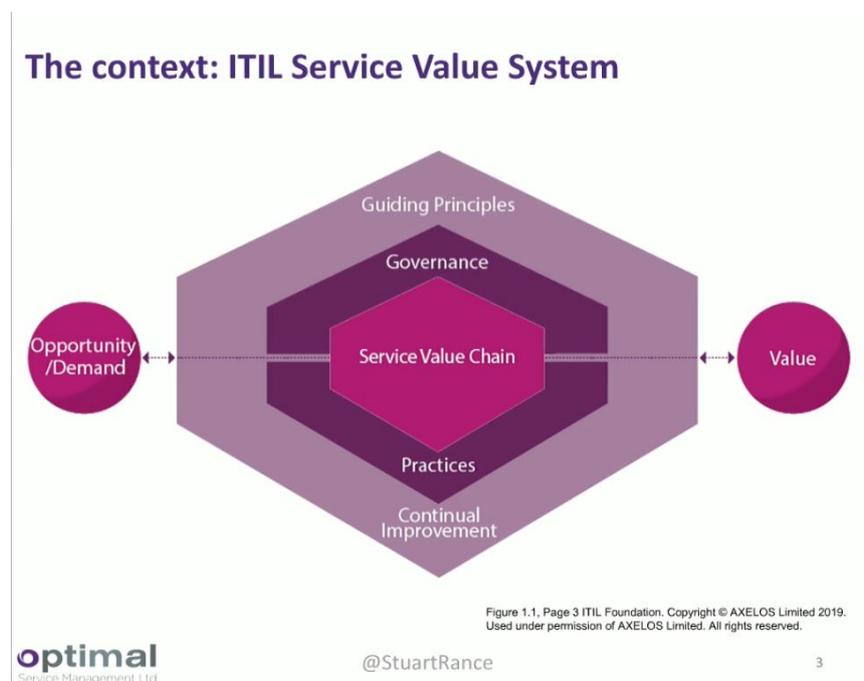


Nama : Vinnie Meika Pamela  
NIM : 09011281621122  
Mata Kuliah : Administrasi dan Manajemen Sistem Jaringan

## Resume Tentang ITIL dari BrightTALK

### “Guiding Principles : The Most Practical Part of ITIL 4”

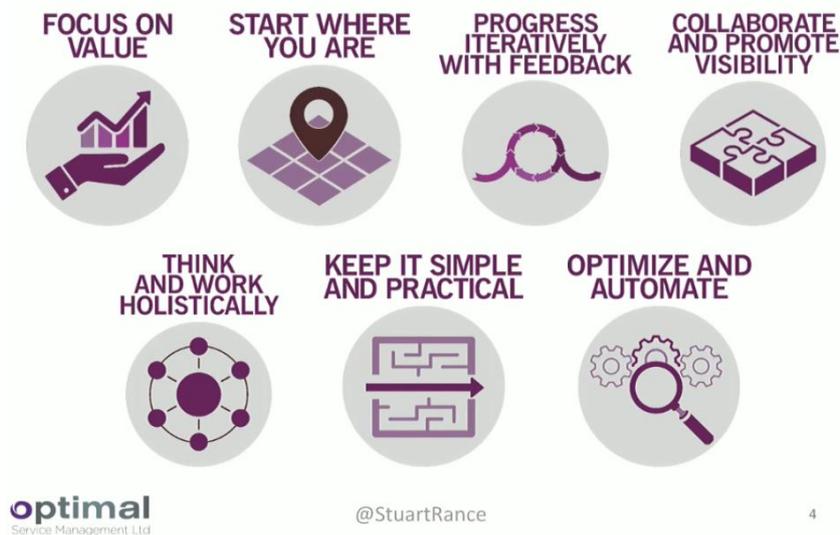
Materi ini disampaikan oleh Stuart Rance, seorang Konsultan, Trainer, dan Penulis dari Optimal Service Management, Ltd. bagian Information Security and IT Service Management. Di presentasi ini beliau menjelaskan bagaimana prinsip itu dipandu dengan bagian paling praktis dari ITIL 4.



Gambar 1. ITIL Service Value System

Disini dijelaskan ITIL Service Value System adalah sistem yang digunakan untuk semua hal yang dibutuhkan untuk membuat atau menciptakan nilai dalam bentuk layanan. Sistem ini dibuat untuk memberikan layanan yang dapat bekerja bersama konsumen layanan. ITIL Service Value System ini terdiri dari Service Value Chain yang terletak ditengah bagan diatas dan di dukung oleh Governance dan Practices yang mengelilinginya. Governance berasal dari bagian luar organisasi dari seseorang atau pekerjaan yang memajemen apa yang seharusnya dilakukan dan menilai daerah sekitar. Service Value Chain mengambil kesempatan dari jumlah layanan yang dibuat bersama dengan konsumen.

## ITIL 4 Guiding Principles



Gambar 2. ITIL 4 Guiding Principles

Dalam panduan prinsip ITIL 4, ada beberapa point penting dibahas dalam presentasi ini. Point-point tersebut meliputi:

1. Focus on Value (Berkonsentrasi pada Nilai)
2. Start Where You are (Mulai dimana Kau Berada)
3. Progress Iteratively with Feedback (Progres secara Iteratif dengan Umpan Balik)
4. Collaborate and Promote Visibility (Berkolaborasi dan Mempromosikan Visibilitas)
5. Think and Work Holistically (Berpikir dan Bekerja secara Holistik)
6. Keep It Simple and Practical (Jaga agar Tetap Mudah dan Praktis)
7. Optimize and Automate (Optimis dan Otomatis)

### **Focus on Value**

Focus on Value disini adalah semua aktivitas yang dilakukan organisasi yang harus menghubungkan kembali, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk menilai dirinya sendiri, konsumennya dan stakeholder (orang penting/pemangku kepentingan) lainnya. Banyak organisasi yang tidak membuat keputusannya sendiri berdasarkan nilai yang mereka buat sehingga dibutuhkan sebuah fokus untuk menilai bagaimana dan apa yang seharusnya dilakukan berdasarkan nilai yang telah ada didalam organisasi tersebut. Jika melakukan sesuatu tidak berdasarkan nilai yang kalian buat dan merencanakan maka dipastikan ada yang salah dengan layanan dengan konsumen dan lain hal. Namun sebelum membuat fokus tersebut, kalian harus tau dan buat nilai organisasi kalian sendiri. Dalam Focus on Value sendiri, yang terpenting adalah pikirkan sesuatu yang akan berdampak pada nilai organisasi kalian dan secara positif berkembang. Jadi ini bukan sekedar untuk manajemen nilai atau memproses nilai itu sendiri melainkan berguna untuk layanan yang ada untuk para konsumen.

### **Start Where You are**

Start Where You are mengajarkan untuk jangan memulai kembali tanpa terlebih dahulu mempertimbangkan apa yang sudah tersedia untuk dimanfaatkan. Mulailah dari apa yang kalian miliki untuk menilai layanan kalian.

### **Progress Iteratively with Feedback**

Progress Iteratively with Feedback, inisiatif besar harus dicapai secara iteratif, terus mengevaluasi ulang dan memodifikasi pekerjaan untuk mencerminkan perubahan keadaan. Dari proses inilah kalian bisa melihat dampak umpan balik yang kalian lakukan jika ada dilayanan kalian.

### **Collaborate and Promote Visibility**

Collaborate and Promote Visibility disini artinya ketika inisiatif melibatkan orang yang tepat dalam peran yang benar, upaya untuk mendapat manfaat dari penerimaan yang lebih baik, lebih relevan dan dapat meningkatkan kemungkinan keberhasilan jangka panjang.

### **Think and Work Holistically**

Think and Work Holistically artinya tidak ada layanan, praktik, proses, departemen, atau pemasok yang berdiri sendiri. Disini harus bekerja secara terpadu untuk menangani aktivitas secara keseluruhan, bukan sebagai bagian yang terpisah. Artinya dalam suatu organisasi, seseorang tidak dapat bekerja sendiri dan harus adanya kerja sama antar satu sama lain secara bersatu.

### **Keep It Simple and Practical**

Keep It Simple and Practical yaitu gunakan jumlah langkah minimum untuk mencapai tujuan. Jika suatu proses, layanan, tindakan, atau metrik gagal memberikan nilai atau menghasilkan hasil yang bermanfaat, maka harus dihilangkan agar tetap sesuai dengan rencana nilai yang buat dengan mudah dan praktis.

### **Optimize and Automate**

Optimize and Automate disini dimaksudkan untuk teknologi yang dapat membantu Anda meningkatkan dan melakukan tugas yang sering dan berulang, memungkinkan sumber daya manusia digunakan untuk pengambilan keputusan yang lebih kompleks, tetapi optimalkan pekerjaan terlebih dahulu.



# Certificate of Attendance

This is to certify that:

**Vinnie Meika Pamela**

College Student, Sriwijaya University

Viewed:

**Guiding principles: The most practical part of ITIL 4**

On: April 28, 2020  
For: 49 of 49 minutes

Presented by:

**Stuart Rance, Consultant, trainer, author, Optimal Service  
Management Ltd.**

April 28, 2020

Date



[www.brighttalk.com/webinar/guiding-principles-the-most-practical-part-of-itil-4](http://www.brighttalk.com/webinar/guiding-principles-the-most-practical-part-of-itil-4)

Content link