

## RESUME

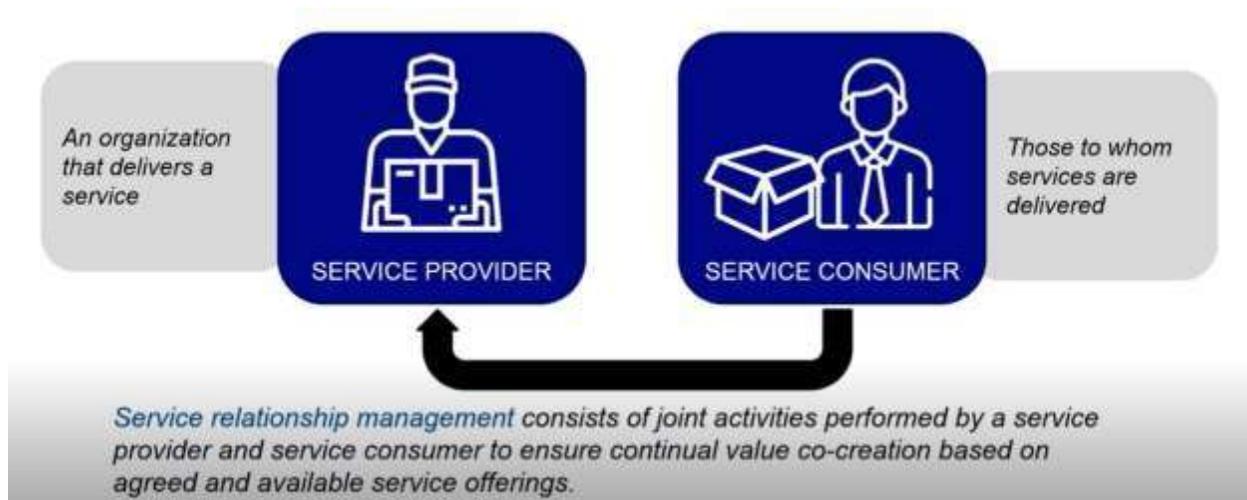
### ITIL 4 HUBUNGAN LAYANAN & PENTINGNYA METRIK BERBASIS HASIL

1. MENYEDIAKAN NILAI DALAM BENTUK (WUJUD)
  - 3 DIMENSI NILAI: KUALITAS, BIAYA, KECEPATAN
  - NILAI ADALAH MANFAAT, KEUNGGULAN, & PENTINGNYA SESUATU
  - Ketiganya harus hadir dan terus menjadi fokus untuk memberikan nilai yang diharapkan pelanggan kami. Juga sangat normal bagi organisasi dan bahkan industri untuk fokus pada salah satu dimensi ini untuk jangka waktu tertentu berdasarkan tekanan pasar.

#### Value: Outcomes, Costs, and Risks (VOCR)

Penyedia layanan membantu konsumen mereka untuk mencapai hasil, dan dengan melakukan itu, mengambil beberapa risiko dan biaya terkait. Namun, hubungan layanan juga dapat menghasilkan hasil negatif serta memperkenalkan risiko dan biaya baru yang sebelumnya tidak terlihat. Hubungan layanan dianggap sebagai berharga hanya ketika mereka memiliki lebih banyak efek positif daripada negatif sehubungan dengan dampak pada hasil, biaya dan risiko.

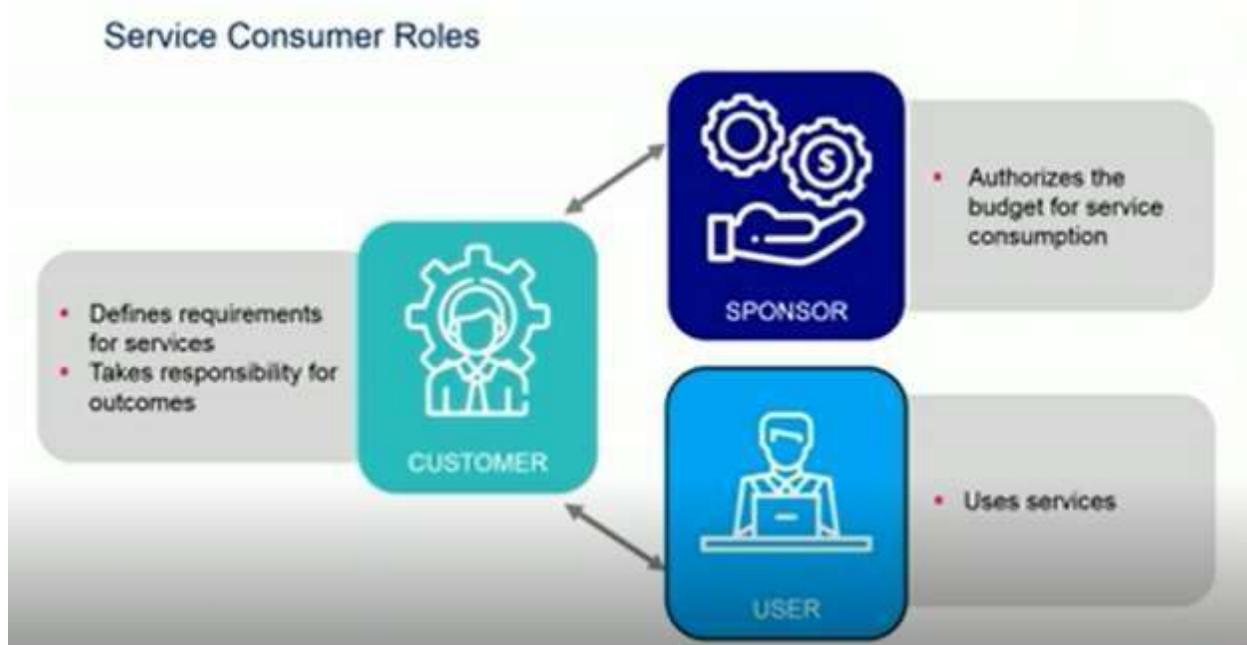
#### 2. NILAI PENCIPTAAN PENYEDIA & KONSUMEN



- MANAJEMEN HUBUNGAN LAYANAN BERDIRI DARI kegiatan BERSAMA yang dilakukan oleh penyedia layanan dan konsumen layanan untuk memastikan penciptaan nilai yang berkelanjutan berdasarkan penawaran layanan yang disepakati dan tersedia
- Suatu cara untuk memungkinkan penciptaan bersama nilai dengan memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pelanggan, tanpa pelanggan harus mengelola biaya dan risiko tertentu.
- Berfokus pada penciptaan bersama memastikan bahwa penyedia layanan berkonsentrasi pada apa yang benar-benar diinginkan konsumen mereka dan hasil yang didukung layanan mereka. Hal ini juga membantu memperkuat fakta bahwa konsumen memiliki peran dalam penciptaan nilai, termasuk berbagi informasi tentang kebutuhan mereka dan segala kendala yang mungkin memengaruhi layanan. Membangun hubungan yang kuat

dari waktu ke waktu memberikan kepercayaan penyedia layanan untuk berinvestasi dalam pengembangan layanan, mengetahui bahwa mereka akan melihat hasilnya dan konsumen mereka akan terus bahagia

### 3. Peran layanan konsumen



Istilah "Konsumen layanan (service consumer)" dapat dilihat bersifat generik dan karenanya dapat diuraikan lebih lanjut menjadi:

- Pelanggan: Seseorang yang mendefinisikan persyaratan untuk suatu layanan dan bertanggung jawab atas hasil dari konsumsi layanan, con. Manajer TI.
- Pengguna: Seseorang yang menggunakan layanan con. karyawan perusahaan.
- Sponsor: Seseorang yang mengesahkan anggaran untuk konsumsi layanan, contoh. Manajer Keuangan.

Pentingnya ukuran hasil seperti Ketersediaan, Keandalan dan Kinerja

Hubungan layanan didefinisikan sebagai kerja sama antara penyedia layanan dan konsumen layanan. Hubungan layanan dibentuk antara dua atau lebih organisasi untuk menciptakan nilai bersama, dan kapan saja organisasi dapat memainkan peran sebagai penyedia atau konsumen secara bergantian tergantung pada situasinya. Hubungan layanan mencakup penyediaan layanan, konsumsi layanan, dan manajemen hubungan layanan. Manajemen hubungan layanan didefinisikan sebagai kegiatan bersama yang dilakukan oleh penyedia layanan dan konsumen

layanan untuk memastikan penciptaan nilai berkelanjutan berdasarkan penawaran layanan yang disepakati dan tersedia.

Model hubungan layanan digunakan untuk menampilkan interaksi yang terus berubah antara penyedia layanan dan konsumen. Suatu organisasi dapat memperoleh layanan dan menggunakannya untuk memberikan layanan kepada konsumen lain, sehingga beralih dari menjadi konsumen menjadi penyedia. Misalnya, call center dapat membeli layanan internet dari pemasok, dan menggunakannya untuk menyediakan layanan manajemen hubungan pelanggan untuk pelanggannya.

## **Peran dan tanggung jawab Manajemen Layanan TI**

Tidak ada inisiatif IT Service Management (ITSM) yang dapat bekerja tanpa orang. Faktanya, 4 P ITIL® Service Design termasuk People sehingga harus mengatakan sesuatu tentang betapa pentingnya untuk menyusun dan mengatur orang-orang yang terlibat dalam penyampaian layanan TI. Orang-orang merupakan bagian dari sumber daya dan kemampuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan TI yang berkualitas kepada pengguna dan pelanggan. Dan karena pengiriman layanan yang berkualitas adalah tentang berurusan dengan pelanggan, pengguna dan pemasok, nilai dari melembagakan peran dan tanggung jawab yang tepat dalam TI tidak dapat diabaikan.

Peran adalah serangkaian tanggung jawab, kegiatan, dan wewenang yang diberikan kepada seseorang atau tim. Peran didefinisikan dalam suatu proses atau fungsi. Satu orang atau tim mungkin memiliki beberapa peran - misalnya, peran manajer insiden dan manajer masalah dapat dilakukan oleh satu orang. Peran sering bingung dengan jabatan, tetapi penting untuk menyadari bahwa itu tidak sama. Setiap organisasi akan mendefinisikan jabatan yang sesuai dan uraian pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dan individu yang memegang jabatan tersebut dapat melakukan satu atau lebih peran yang diperlukan.

## No choice but to Minimize Downtime



Ini adalah step step ketika terjadinya Downtime atau suatu equipment tidak dapat beroperasi disebabkan adanya kerusakan (failure).

## The solutions you use



Peran penting yang diperlukan untuk mengelola hubungan penyedia layanan / konsumen Untuk tahap detect atau monitoring masih bisa di gunakan dengan tools bantuan. Ketika terjadinya downtime dan tidak bisa di lakukan dengan otomatis dibutuhkan 1 rata-rata untuk mengerahkan staf karena proses manual dan tidak ada otomatisasi. Semua kegiatan DRIFT diatas dilakukan

untuk dapat mengurangi mean time to repair (MTTR) dan memenuhi perjanjian tingkat layanan. Dan meningkatkan SLA (Service Level Agreement).



## Certificate of Attendance

This is to certify that:

**M. Rozzak Farhan**

Degree, Sriwijaya University

Viewed:

**ITIL 4 Service Relationships & The Importance of Outcome Based Metrics**

On: April 28, 2020  
For: 48 of 60 minutes

Presented by:

**Troy DuMoulin, VP R&D at Pink Elephant and Vincent Geffray, Sr.  
Director, Product Marketing at Everbridge**

April 28, 2020  
Date



[www.brighttalk.com/webcast/16293/374424](http://www.brighttalk.com/webcast/16293/374424)  
Content link