

### **The Phoenix Project : ITIL (IT Infrastructure Library)**

Pada bagian 4 dari *The Phoenix Project : A Novel About IT, DevOps, and Helping Your Business Win* yang ditulis oleh Gene Kim, Kevin Behr & George Spafford. Terdapat banyak permasalahan dalam kegagalan proyek phoenix. Kendala keterlambatan penanganan insiden diakibatkan fungsi service desk tidak berjalan maksimal dengan standarisasi ITIL. Kebijakan-kebijakan yang digunakan pada penanganan insiden masih tergolong lemah karena tidak memiliki denda ataupun penalti yang dikeluarkan sehingga kesadaran untuk menangani suatu insiden masih tergolong rendah. Kendala pada manusia disebabkan karena keterbatasan para staff Service Desk terhadap pengetahuan tentang IT, yang mengakibatkan kurangnya penyelesaian awal terhadap insiden yang langsung dapat diselesaikan, sehingga tujuan untuk meminimalkan akibat dapat dilakukan. Kemudian beberapa karyawan diperintahkan untuk mengikuti pelatihan ITIL yang berfungsinya agar mereka tahu bagaimana cara:

1. **Service Strategy** → memberikan panduan untuk mengimplementasikan IT Service Management (ITSM) dan bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sekedar kemampuan organisasi dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI, tapi juga sebagai sebuah asset strategis bagi sebuah perusahaan yang digunakan sebagai panduan untuk melakukan review strategis bagi semua proses dan perangkat (roles, responsibilities, teknologi pendukung, dan lain sebagainya) didalam organisasinya untuk meningkatkan kapabilitas dari semua proses serta perangkat service strategy tersebut.
2. **Service Design** → memberikan panduan kepada organisasi IT untuk dapat secara sistematis dan best practice mendesain dan membangun layanan IT maupun implementasi ITSM itu sendiri. Service Design berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi IT dan bisnis menjadi portofolio/ koleksi layanan IT. Objektif dari Service Desain adalah Membuat desain layanan IT yang tepat dan inovatif, termasuk arsitektur, proses, kebijakan dan dokumentasi, untuk memenuhi kesepakatan dari kebutuhan bisnis untuk saat ini dan masa depan.
3. **Service Transition** → menyediakan panduan kepada organisasi IT untuk dapat mengembangkan serta kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan IT baik yang baru maupun layanan IT yang dirubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional.

Tahapan lifecycle ini memberikan gambaran bagaimana sebuah kebutuhan yang didefinisikan dalam Service Strategy kemudian dibentuk dalam Service Desain untuk selanjutnya secara efektif direalisasikan dalam Service Operation.

4. Service Operation → di dalamnya terdapat berbagai panduan bagaimana mengelola layanan IT secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan IT serta pengelolaan perubahan desain, skala ruang lingkup serta target kinerja layanan IT.
5. Continual Service Improvement (CSI) → memberikan panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya. CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas, salah satunya adalah Plan Do Check Act (PDCA) atau yang dikenal sebagai Deming Quality Cycle.

Selain itu mereka juga membawa beberapa konsultan untuk membantu mereka membuat sistem yang baru dengan perubahan alat manajemen ITIL-compliant agar service desk pada proyek yang berjalan saat ini menjadi maksimal.