

Tugas II
Mata Kuliah Manajemen Jaringan



Oleh

Nama : Riki Andika

NIM : 09011181320015

Jurusan Sistem Komputer
Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
2016

The Phoenix Project

Analisa Chapter 4

Pada studi kasus yang ada pada the phoenix project chapter 4 dengan pokok bahasan kegagalan dalam membangun sebuah sistem service atau layanan perusahaan yang telah menghabiskan dana yang cukup besar, hal ini disebabkan oleh adanya ketidak konsistensian anggota atau pekerja yang menangani suatu peojeck phoenix yang ada, sehingga menyebabkan kegagalan dalam membangun suatu sistem dan tidak sesuai dengan terget atau jangka waktu penyelesaian. Kegagalan sistem yang dibangun berhubungan dengan infrastuktur yang ada sehingga perlu adanya pemahaman mengenai Information Technology Infrastructure Library (ITIL), karena ini merupakan salah satu framework yang dapat digunakan sebagai panduan dalam membangun sebuah sistem service atau layanan yang ada. Ada beberapa tahapan dalam pengembangan Infrastructure Library, diantaranya sebagai berikut

1. Service Strategy

Service strategy memiliki tujuan untuk memenuhi permintaan user IT dengan menggunakan resource seminimal mungkin. Pada tahap ini dilakukan proses assessment awal mengenai request / permintaan yang masuk ke IT. input dari service strategy adalah dokumen requirement user, dan outputnya berupa dokumen SRS.

2. Service Design

Service design adalah proses melakukan design serta analisa kebutuhan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi requirement user sesuai dengan design yang telah dibuat sebelumnya. Pada tahap ini, mungkin terjadi perubahan design ketika resource yang dibutuhkan oleh design tersebut ternyata terlalu besar, sehingga tidak dapat dicukupi oleh resource yang tersedia. Output dari tahap ini adalah dokumen detail desain.

3. Service Transition

Adalah proses mentransisikan perubahan yang telah dibuat ke dalam lingkungan production. Proses yang terjadi di dalam service transition beraneka ragam, termasuk di dalamnya proses change management yaitu proses tracking perubahan apa saja yang telah dilakukan dalam masa development, lalu proses release and deployment

dimana perubahan akan diassess apakah layak untuk dibawa ke production, hingga proses knowledge management, dimana segala informasi terkait dengan perubahan / change disimpan dalam KMDB (knowledge Management Database) agar dapat menjadi informasi yang berharga dikemudian hari. Proses ini dikenal sebagai proses development release aplikasi.

4. Service Operation

Tujuan utama service operation adalah untuk memastikan bahwa IT service yang telah dideploy ke production dapat berjalan secara efektif dan efisien. Termasuk didalamnya memenuhi user request (terkait dengan aplikasi yang telah dideploy), menyelesaikan failure yang terjadi di system, fixing probme, dan juga menyelesaikan tugas rutin harian. Pada dunia IT , layer ini dikenal sebagai helpdesk.

5. Continual Improvement

Continual improvement adalah improvement tanpa henti terkait dengan segala services yang telah dideploy sebelumnya ke production. Improvement ini dapat datang dari IT sebagai custodioan aplikasi maupun dari user sebagai user dari aplikasi. Improvement bertujuan untuk menciptakan lingkungan sistem yang lebih efektif dan efisien.

Dari pemaparan di atas yang membahas study kasus mengenai Information Technology Infrastructure Library (ITIL), dapat disimpulkan bahwa konsep pengelolaan layanan dengan menjalankan proses-proses seperti area incident, problem & change management, dengan cara memastikan pencatatan dan penanganan pokok permasalahan yang ada, dengan melakukan analisa permasalahan-permasalahan secara berkala atau berulang, dan menjalankan mekanisme management yang baik jika diperlukan suatu perubahan untuk perbaikan permasalahan yang ada. Penerapan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) yang konsisten akan memberikan banyak manfaat bagi suatu organisasi Information Technology (IT) dalam mendukung pencapaian tujuan bisnis.