

# TUGAS MANAJEMEN JARINGAN



DESY MARITA

09011281320017

JURUSAN SISTEM KOMPUTER

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA INDERALAYA

2016

## SOAL

Is ITIL / Change Control a gating factor? We're seeing more and more shops that cannot get Change Windows. Deferred maintenance... see Project Phoenix. Do your plans factor such delays in?

### **The Phoneinx Project**

Bill adalah seorang manajer IT di Parts Unlimited. Selasa pagi dan pada drive-nya ke kantor, Bill mendapat panggilan dari CEO. Perusahaan inisiatif IT baru, kode bernama Phoenix Project, sangat penting untuk masa depan Parts terbatas, namun proyek ini secara besar-besaran atas anggaran dan sangat terlambat. CEO ingin Bill melaporkan langsung kepadanya dan memperbaiki kekacauan di sembilan puluh hari atau seluruh departemen Bill akan outsourcing. Dengan bantuan dari anggota dewan calon dan filsafat misterius dari The Three Ways, Bill mulai melihat bahwa pekerjaan TI memiliki lebih banyak kesamaan dengan pekerjaan manufaktur tanaman dari sebelumnya ia bayangkan. Dengan jam berdetik, Bill harus mengatur alur kerja merampingkan komunikasi antar departemen, dan efektif melayani fungsi bisnis lain di Parts Unlimited. Dalam gaya cepat dan menghibur, tiga tokoh-tokoh dari gerakan DevOps menyampaikan cerita bahwa siapa pun yang bekerja di TI akan mengenali. Pembaca tidak hanya akan belajar bagaimana meningkatkan organisasi TI mereka sendiri, mereka tidak akan pernah melihat IT dengan cara yang sama lagi.

Dari studi kasus diatas diceritakan bahwa Bill mendapat proyek dari CEO, nama proyeknya yaitu The Phoneinx Project. Proyek ini mempunyai anggaran yang sangat besar dan sudah terlambat untuk dibuat maka dari itu CEO ingin Bill menyelesaikan proyek ini. Untuk menyelesaikan proyek ini Bill harus mengatur alur kerja menghemat waktu komunikasi antar departemen dan efektif melayani fungsi bisnis lain di Parts Unlimited. Maka dari itu Bill menggunakan ITIL (Information Technology Infrastructure Library) untuk menyelesaikan proyek dari CEO.

## **ITIL ( Information Technology Infrastructure Library)**

ITIL ( Information Technology Infrastructure Library) atau Pustaka Infrastruktur Teknologi Informasi adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI). ITIL memberikan deskripsi detail tentang beberapa praktik TI penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala jenis organisasi TI. spesifikasi versi keduanya (ITIL v2) yang paling dikenal dengan dua set bukunya yang berhubungan dengan ITSM (IT Service Management), yaitu Service Delivery (Antar Layanan) dan Service Support (Dukungan Layanan). Pada 30 Juni 2007, OGC menerbitkan versi ketiga ITIL (ITIL v3) yang intinya terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Kelima bagian tersebut dikemas dalam bentuk buku, atau biasa disebut sebagai core guidance publications. Setiap buku dalam kelompok utama ini berisi:

- Practice fundamentals – menjelaskan latar belakang tahapan lifecycle serta kontribusinya terhadap pengelolaan layanan TI secara keseluruhan.
- Practice principles – menjelaskan konsep-konsep kebijakan serta tata kelola tahanan lifecycle yang menjadi acuan setiap proses terkait dalam tahapan ini.
- Lifecycle processes and activities – menjelaskan berbagai proses maupun aktivitas yang menjadi kegiatan utama tahapan lifecycle. Misalnya proses financial management dan demand management dalam tahapan Service Strategy.
- Supporting organization structures and roles – proses-proses ITIL tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa defini roles dan responsibilities. Bagian ini menjelaskan semua aspek yang terkait dengan kesiapan model dan struktur organisasi.
- Technology considerations – menjelaskan solusi-solusi otomatisasi atau software ITIL yang dapat digunakan pada tahapan lifecycle, serta persyaratannya.

- Practice Implementation – berisi acuan/panduan bagi organisasi TI yang ingin mengimplementasikan atau yang ingin meningkatkan proses-proses ITIL.
- Complementary guideline – berisi acuan model-model best practice lain selain ITIL yang dapat digunakan sebagai referensi bagian tahapan lifecycle.
- Examples and templates – berisi template maupun contoh-contoh pengaplikasian proses.

Di samping buku-buku dalam core guidance publications, ada juga complementary guidance. Dimana buku-buku dalam kategori nantinya dimaksudkan untuk memberikan model, acuan dan panduan bagi penerapan ITIL pada sektor-sektor tertentu seperti jenis industri tertentu, tipe organisasi serta arsitektur teknologi. Dengan demikian, ITIL akan dapat lebih diterima serta diadaptasi sesuai dengan lingkungan serta behaviour dari setiap organisasi TI.

Salah satu kerangka kerja tata kelola teknologi informasi adalah ITIL (IT Infrastructure Library) yang menyediakan pedoman best practice untuk IT Service Management, ITIL telah menjadi salah satu kerangka kerja yang digunakan untuk melakukan pendekatan IT Service Management dalam tata kelola teknologi informasi diseluruh dunia. ITIL adalah kerangka kerja publik yang memberikan best practice dalam IT Service Management. ITIL menyediakan kerangka kerja untuk tata kelola TI dan fokus kepada pengukuran dan perbaikan secara kontinu dari kualitas layanan TI yang diberikan dari sudut pandang bisnis dan customer.