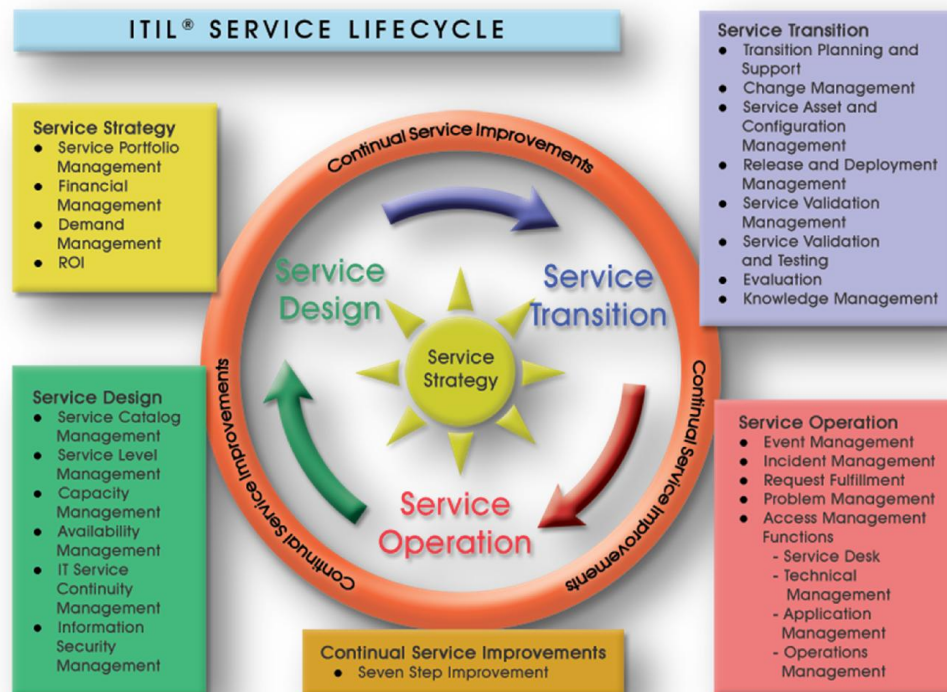


Salah satu kasus yang terdapat pada buku *the phoenix project* adalah terhambatnya penyelesaian project pembuatan phoenix yang diakibatkan tidak selesainya tugas konfigurasi, dan masalah yang paling penting adalah kurangnya penerapan ITIL pada perusahaan tersebut sehingga mengakibatkan perusahaan tidak dapat memajemen layanan IT dengan baik. Selain itu, project phoenix ini telah menghabiskan uang sebesar \$20. Untuk mewujudkan keberhasilan project phoenix tersebut, perusahaan mengirimkan beberapa karyawannya untuk mengikuti pelatihan ITIL, dengan harapan setelah mengikuti pelatihan tersebut karyawannya dapat memajemen layanan IT dan menyelesaikan project dengan baik, tepat waktu dan sesuai anggaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dimana fungsi pelatihan ITIL itu sendiri ialah untuk meningkatkan manajemen layanan IT dan mempelajari 5 (lima) proses *service lifecycle* dalam ITIL.

Framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah sebuah framework tata kelola TI yang berisi *best practice* secara khusus dalam manajemen service TI [ITIL07]. Pada saat ini framework ITIL sudah dikembangkan hingga versi 3. framework ITIL dijelaskan tahapan-tahapan pengelolaan manajemen layanan TI yaitu sebagai *service lifecycle*. Ada 5 proses *service lifecycle* dalam ITIL, dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 : *service lifecycle* ITIL V3 (Kit,2009)

1. *Service Strategy*: Pada tahap ini dilakukan pengembangan strategi untuk mengubah manajemen service TI menjadi sebuah aset strategis dari organisasi. Proses-proses yang dicakup dalam *service strategy* adalah :
 - a. *Service Portfolio Management*
 - b. *Financial Management*
 - c. *Demand Management*

2. *Service Design*: Pada tahap ini dilakukan pembangunan panduan manajemen layanan TI berdasarkan strategi yang sudah dikembangkan sebelumnya pada tahap *Service Strategy*. Selain itu panduan dibangun berdasarkan *policy* yang berlaku dalam organisasi dan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan. Proses-proses yang dicakup dalam *service design* adalah :
 - a. *Service Level Management*
 - b. *Service Catalog Management*
 - c. *Supplier Management*
 - d. *Capacity Management*
 - e. *Availability Management*
 - f. *IT Service Continuity Management*
 - g. *Information Security Management*

3. *Service Transition*: Pada tahap ini dilakukan proses transisi dari tata kelola yang lama kepada tata kelola yang baru yang sudah dikembangkan dalam tahap *Service Design*. Proses-proses yang dicakup dalam *service transition* adalah :
 - a. *Knowledge Management*
 - b. *Service Asset and Configuration Management*
 - c. *Change Management*
 - d. *Transition Planning and support*
 - e. *Release and Deployment Management*
 - f. *Service Validation*
 - g. *Evaluation*

4. *Service Operation*: Pada bagian ini berisi langkah langkah *best practice* untuk melakukan *manajemen service TI*. Proses-proses yang dicakup dalam *service operation* adalah :
 - a. *Event Management*
 - b. *Incident Management*
 - c. *Problem Management*
 - d. *Request Fulfillment*
 - e. *Access Management*

5. *Continual Service Improvement*: Pada bagian ini dilakukan pengelolaan masukan dari pelanggan yang kemudian dikolaborasikan kedalam empat tahap diatas. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan hasil keluaran dari kegiatan *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, dan *Service Operation*.

Manfaat penerapan ITIL pada sebuah perusahaan ialah sebagai berikut :

- a. Peningkatan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan TI
- b. Meningkatkan ketersediaan layanan, langsung mengarah untuk meningkatkan keuntungan bisnis dan pendapatan
- c. Penghematan keuangan melalui pengurangan pengerjaan ulang, waktu yang hilang, peningkatan penggunaan manajemen sumber daya
- d. Meningkatkan waktu terhadap pasar untuk produk dan jasa baru
- e. Meningkatkan pengambilan keputusan dan risiko dioptimalkan.

Sumber :

- [1] P. Insiden, I. Jaringan, D. Cobit, D. A. N. Itil, V. Pada, B. Pengelolaan, I. Teknologi, and I. Dan, "KOMUNIKASI DISKOMINFO R . Okky Ganinda Priotomo Abstrak."
- [2] H. L. Overview, I. T. Infrastructure, and L. Musda, "An Introductory Overview of ITIL V3 A High Level Overview of the."
- [3] B. A. B. Ii and T. Pustaka, "BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu," pp. 11–38, 2006.