

TUGAS
MANAJEMEN JARINGAN



Nama : Nur Rahma Dela

NIM : 09011181320008

JURUSAN SISTEM KOMPUTER
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

I.T.I.L (Information Technology Infrastructure Library) merupakan sebuah kerangka kerja atau konsep yang menggambarkan praktek terbaik dalam manajemen layanan teknologi informasi (TI) dan berfokus pada pengembangan dan pengukuran yang terus menerus terhadap kualitas dari layanan IT yang diberikan baik terhadap bisnis atau pelanggan. Fokus dari I.T.I.L sendiri ialah memberikan kontribusi dan keuntungan dalam menjalankan teknik-teknik dan proses-proses pada organisasi.

Jadi Konsep ITIL adalah untuk membantu konsumen untuk mendapatkan layanan terbaik dalam hal-hal yang menyangkut tentang IT dan menjadikan sebuah perusahaan lebih banyak di gunakan oleh konsumen karena layanan dan komunikasi yang baik dari Help desk atau IT service's. oleh karena itu banyak perusahaan yang sudah mengimplementasikan ITIL sebagai sarana utama bagi konsumen untuk menyampaikan masalah yang sedang di hadapi dan menyelesaikannya dengan cepat.

ITIL versi ketiga (ITIL v3) terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah:

1. Service Strategy
2. Service Design
3. Service Transition
4. Service Operation
5. Continual Service Improvement

Proses-proses yang dicakup dalam Service Design yaitu:

1. Service Catalog Management
2. Service Level Management
3. Supplier Management
4. Capacity Management
5. Availability Management
6. IT Service Continuity Management
7. Information Security Management

Untuk Service Design ialah agar layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu di desain dengan acuan tujuan bisnis dari pelanggan. Service Design memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan best practice mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. Service Design berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti server, storage dan sebagainya.

Pada artikel yang dapat dibaca di <http://www.netcraftsmen.com/common-gaps-strategic-planys/> terdapat satu

masalah item terakhir, yaitu masalah desain. Dimana desain yang terbaik melibatkan keseimbangan antara Jaringan, Server / Virtualisasi / Storage, Security, Manajemen Operasional, dan Cloud. Keputusan yang dibuat dengan masukan yang tidak memadai terkadang hanya memecahkan masalah di salah satu domain.

Berdasarkan hal tersebut ada beberapa pertanyaan muncul, seperti pada faktor ITIL, dimana masih ditemukan beberapa toko ada yang tidak bisa mendapatkan ganti windows. Hal tersebut dapat membuat ketertinggalan dalam hal teknologi. Apa kesalahannya berada pada masalah mengubah windows, anggaran, atau para staffnya?

Dengan menerapkan ITIL sebuah perusahaan secara signifikan dapat menghemat biaya, meningkatkan proses, dan meningkatkan pelayanan. Menurut saya perusahaan tersebut belum melakukan pencatatan laporan dari client sehingga sulit melakukan kontrol penanganan incident. Jadi diperlukan penerapan sistem manajemen service desk sebagai bagian dari ITIL framework yang mampu berfungsi sebagai jalur utama komunikasi antara client dengan perusahaan.

Service desk merupakan sistem yang dapat menyimpan, melakukan pendekatan, dan melacak incident yang terjadi. Sistem ini memonitor, melakukan identifikasi masalah, eskalasi, koordinasi, dan penyelesaian masalah. Service desk juga memfasilitasi perbaikan ke keadaan normal sesuai Service Level Agreement dan tetap mengutamakan proses bisnis.

Dengan adanya sistem manajemen service desk tersebut, perusahaan akan dapat mengalami perubahan kualitas pelayanan IT ke arah yang lebih baik. Kesalahan seperti kasus tidak mendapatkan ganti windows karena kurangnya komunikasi sehingga pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal dapat terselesaikan. Dokumentasi juga terkoordinasi dengan baik dan terstruktur sehingga semakin meningkatkan kualitas proses bisnis dalam perusahaan dan manajemen perusahaan menjadi lebih terkontrol dengan baik.