



“ITIL” Standar Kualitas Pelayanan IT

ITIL adalah suatu rangkaian dengan konsep infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi. ITIL sebenarnya adalah suatu rangkaian rangkuman dari beberapa buku yang membahas tentang pengelolaan (TI).

ITIL memberikan beberapa praktik TI penting seperti daftar cek, tugas, serta beberapa prosedur yang disesuaikan dengan segala jenis organisasi(TI).

Pada tulisan kali ini saya akan membahas penerapan ITIL (IT Infrastructure Library) pada Phoenix Project yang mengalami sedikit kekacauan.

Pada 30 Juni 2007, OGC (Office of Government Commerce) menerbitkan versi ketiga ITIL (ITIL v3) yang intinya terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus ITSM (IT service management). bagian tersebut adalah :

1. Service Strategy

Ini merupakan inti dari ITIL Service Life Cycle yang memberikan panduan kepada pengimplementasian ITSM (IT System Management) . Panduan ini disajikan dalam bentuk prinsip-prinsip dasar konsep ITSM, acuan, serta proses-proses inti.

Proses di dalamnya yaitu : *Service Portfolio Management, Financial Management, dan Demand Management.*

Pada project phoenix, Management Financial masih sangat kacau, Bill Palmer (VP of IT Operations) yang mendadak di tunjuk langsung oleh CEO (Steve Masters) harus membenari sistem pembayaran gaji yang secara mendadak kehilangan seluruh data karyawan dalam waktu yang singkat. Setelah di telusuri, ternyata ada pihak yang tidak bertanggung jawab melakukan perubahan pada data karyawan yaitu melakukan tokenisasi pada SSN lalu menghapus field SSN yang dianggap tidak aman dan rawan audit. Sumber kesalahan telah di temukan, tapi perbaikannya baru selesai melewati batas deadline, dan gaji sudah diproses manual.

2. Service Design

Agar layanan TI dapat memberikan manfaat pada bisnis, layanan TI harus terlebih dahulu didesain dengan tujuan bisnis dari pelanggannya. Service Design memberikan panduan kepada organisasi TI untuk bisa secara sistematis dan best practice mendesain dan membangun layanan TI.

Proses di dalamnya yaitu : *Service Catalog Management, Service Level Management, Supplier Management, Capacity Management, Availability Management, IT Service Countinuity Management, dan Information Security Management*

Brent Geller (Lead Engineer) mempunyai keahlian di bidang teknis yang sangat bagus sehingga Brent selalu di repoti dengan gangguan dari direktur hingga staff yang memerlukan bantuan berbagai hal yang berhubungan dengan Information Technology (IT) yang berakibat terbengkalainya tugas pokok utama dari Brent. Namun secara bertahap Bill (VP of IT Operation), Patty (Director of IT), dan Wes (Director of Distribute Technology) memperbaiki sistem, Brent tidak boleh lagi di perintah oleh semua orang, ada prosedur bertingkat yang harus di lalui apabila ingin memberdayakan Brent.

3. Service Transition

Menyediakan panduan kepada organisasi TI agar dapat mengembangkan kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan TI. Tahapan ini menggambarkan bagaimana sebuah kebutuhan didefinisikan dalam Service Strategy, lalu dibentuk dalam Service Design dan selanjutnya secara efektif direalisasikan dalam Service Operation

Proses didalamnya yaitu : *Transation Planning and Support, Change Management, Service Assset and Configuration Management, Release and Deployment Management, Service Validation, Evaluation, dan Knowledge Management.*

Setelah melalui banyak hal sulit, Project phoenix melakukan terobosan. Salah satunya adalah. Dilakukannya sinkronisasi pada lingkungan development (testing), Q&A, dan deployment (production), sehingga settingnya selalu akan sama. Kemudian program tidak lagi diberikan dalam bentuk source code dari Development, tetapi dalam bentuk sebuah pack yang mencakup semua setting dan data. Masalah deployment dapat ditekan: nyaris semua yang berjalan pada server development akan berjalan sama baiknya pada server produksi. Test berikutnya dilakukan pada project Unicorn, yang kemudian berhasil gemilang.

4. Service Operational

Ini adalah tahapan life cycle yang mencakup semua kegiatan operasional layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat beberapa panduan-panduan untuk mengelola layanan TI secara efisien.

Proses di dalamnya yaitu : *Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management.*

Pada saat semua mulai berjalan dengan lancar, Steve Masters (CEO) turut campur, memaksa semua orang punya “sense of crisis” dan melakukan akses komando langsung ke engineer, dan berakibat kekacauan. Yang berimbas mundurnya Bill Palmer (VP of IT).