

TUGAS 2 MANAJEMEN JARINGAN



BRAMANTIO RIZKI NUGROHO

NIM 09121001044

SISTEM KOMPUTER

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

2016

I.T.I.L

ITIL merupakan kumpulan dari best practice tata kelola layanan teknologi informasi di berbagai bidang dan industri dari mulai manufaktur sampai finansial, industri besar dan kecil, swasta dan pemerintah. ITIL memberikan panduan best practice bagi IT service management. Dalam menyelesaikan masalah ITIL menyelesaikan secara bertahap-tahap mulai dari detection incident, recovery incident dan restorasi sampai bila ditemukan incident yang baru lagi. Dalam glosarium buku Introduction to the ITIL Service Lifecycle yang diterbitkan oleh Official of Government Commerce di Britania Raya, menyebutkan bahwa ITSM merupakan implementasi dan pengelolaan layanan IT yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan bisnis. ITSM sendiri dilakukan oleh penyedia layanan IT melalui sekumpulan orang-orang yang tepat, proses, dan teknologi informasi.

Apa itu ITIL?

1. ITIL adalah suatu kerangka kerja umum yang menggambarkan Best Practice layanan manajemen TI.
2. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, serta wrapping layanan.
3. ITIL memfokuskan diri pada pengukuran terus menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang disampaikan, baik dari perspektif bisnis dan pelanggan.
4. Fokus ini merupakan faktor utama dalam sukses di seluruh dunia.

Manfaat ITIL

1. Peningkatan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan IT
2. Ketersediaan layanan yang meningkat, langsung berdampak pada keuntungan usaha
3. Penghematan keuangan dari berkurangnya rework, kehilangan waktu, pengelolaan sumber daya manajemen yang lebih baik
4. Perbaikan time to market produk dan jasa baru
5. Pengambilan keputusan yang lebih baik
6. Minimasi resiko

Beberapa instansi yang mengimplementasikan ITIL ini antara lain: lembaga pemerintahan, asuransi, layanan keuangan, industri manufaktur, perusahaan penerbitan, dan perusahaan outsourcing.

Saat mengimplementasikan ITIL, sangat penting untuk mengelola ekspektasi organisasi dalam hal:

1. Deliverables

Dalam hal ini, kita harus menentukan goal apa yang ingin dicapai. Bangunlah pencapaian yang spesifik daripada hanya sekedar jalan apa adanya.

2. Timescales

Realistis. Umumnya proses membutuhkan waktu 18 s.d. 24 bulan untuk mencapai dan menghitung efektivitas dan penghematan. Timeline juga harus ditentukan untuk mencapai tujuan tersebut.

3. Changes to the Organisation's Roles and Responsibilities

ITIL lebih menekankan peran daripada posisi manajerial.

4. Savings

Peningkatan pengeluaran IT mungkin dibutuhkan untuk mewujudkan benefit perusahaan yang lebih tinggi.

ITIL adalah tentang mendadaptasi dan mengadopsi. Ini bukan perspektif tentang mana dulu proses yang akan diimplementasikan. Ini juga bukan perspektif tentang bagaimana Anda harus mendesain organisasi Anda atau alat apa yang harus digunakan. Sama halnya dengan bidang yang lain, tidak hanya Cisco atau Microsoft saja yang menyelenggarakan sertifikasi sumber daya manusia untuk berkualifikasi dalam bidangnya. ITIL juga memiliki level sertifikasi.

The Foundation Certificate (Sertifikasi Dasar ITIL)

Sertifikat ITIL ini memberi pemahaman tentang terminologi yang digunakan dalam ITIL. Ini berfokus pada pengetahuan mendasar berkenaan dengan layanan Service Support dan Service Delivery dalam ITIL (v2). Ini merupakan prasyarat bagi pengambil sertifikat Practitioner dan Manager.

The Practitioner Certificate (Sertifikasi Praktisi ITIL)

Berfokus pada pemahaman dan penerapan proses tertentu dalam disiplin IT Service Management.

The Manager's Certificate (Sertifikat Manager)

Ini ditujukan untuk profesional yang berpengalaman yang akan terlibat dalam pengelolaan fungsi manajemen layanan.

Dalam tugas ini sedikit membahas ITIL dalam rujukan web : <http://www.netcraftsmen.com/common-gaps-strategic-plans/>

Dalam laman tersebut membahas tentang beberapa celah yang biasa ada dalam strategi perencanaan IT, dan disebutkan beberapa masalah yang menyangkut ITIL. Dalam point ITIL menurut penulis bisa dideskripsikan dan di pahami ITIL tersebut dalam sebuah novel yang berjudul Project Phoenix.



Ada beberapa kutipan tentang ITIL yang akan dibahas di dalam buku tersebut. Dan diantaranya akan dijelaskan disini, berikut diantaranya :

1. We sent a bunch of people to ITIL training, so they could get up to speed on all the best practices.

Disini penulis sudah mengetahui untuk membuat suatu proyek network management dibutuhkan sumber daya manusia atau resource yang handal, disini resource tersebut di kirimkan untuk mengikuti ITIL training, jadi setelah mengikuti training ITIL tersebut parah resource akan handal dan lebih efisien dalam melakukan network management.

2. We brought in some consultants, who helped us replace our ticketing system with an ITIL-compliant change management tool.

Disini perusahaan membawa sejumlah konsultan IT yang membantu perusahaan mengganti system ticketing dengan merubah management tool dengan ITIL-Compliant.

3. ITIL stands for IT Infrastructure Library, which documents many IT best practices and processes, and the ITIL program has had a reputation of spending years merely walking in circles.

Ini merupakan sebuah statement dan juga bisa dikatakan ini apa yang dimaksud dengan ITIL, jadi ITIL ini berdiri untuk Infrastruktur IT Library, dimana banyak dokumen pekerjaan dan proses IT terbaik, dan ITIL mempunyai reputasi yang terus meningkat setiap tahunnya.