

Tugas manajemen jaringan [analisa studi kasus tentang ITIL]

Pada studi kasus yang terdapat pada buku *phoenix project* terdapat contoh kasusnya adalah terdapat gangguan sehingga menghambat penyelesaian project pembuatan phoenix karena pada saat melakukan tugas konfigurasi terjadi ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan dan masih terdapat kurangnya penerapan ITIL pada perusahaan tersebut. Dana yang dihabiskan untuk pembuatan project ini tidak sedikit yaitu telah menghabiskan uang sebesar \$20. Sebagai solusi untuk menyelesaikan project phoenix ini maka perusahaan tersebut mengirimkan berberapa karyawan untuk mengikuti pelatihan ITIL dan nantinya akan diterapkan pada project ini . fungsi utama dari pelatihan ITIL ini tentunya untuk meningkatkan penerapan manajemen service IT yang lebih baik.

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah kerangka fungsi TI dapat diterapkan untuk mengadopsi layanan manajemen operasi serta manajemen service TI. Dari rancangan IT service management dapat menghasilkan *delivery support* dan *service support*.

Dalam *delivery support* terdiri dari 5 domain yaitu

1. *Service Level Management*
2. *Financial Management*
3. *Capacity Management*
4. *Continuity Management*
5. *Availability Management*

Hasil rekomendasi dari *service level management* yaitu *service level agreement* dapat dijadikan oleh seluruh domain IT *service management* karena didalam prosesnya menyangkut semua proses dari IT *service management*.

Dalam *service support* terdiri dari 4 domain yaitu

1. *incident management*
2. *problem management*
3. *configuration management dan change management*
4. *release management*

jika ada dari pengajuan *incident* membutuhkan perubahan, maka *change management* yang akan mengidentifikasi jadwal untuk melakukan perubahan dan melalui prosedur persetujuan, jika disetujui maka akan berlanjut ke *release management*. *Release Management* akan mengatur implementasi terhadap setiap perubahan yang terjadi. Kemudian *Configuration Management* yang mengatur data-data dalam CMDB yang berisi setiap *incident*, *change*, *release* dan *configuration*.

Adapun *service lifecycle* yang menjelaskan tentang tahapan –tahapan pengolahan manajemen layanan TI. Proses *service lifecycle* dalam ITIL yaitu:

1. *Service Strategy*

Tugas manajemen jaringan [analisa studi kasus tentang ITIL]

Proses pada tahap ini adalah melakukan pengembangan strategi yang bertujuan untuk mengubah manajemen service TI menjadi sebuah aset strategis dari organisasi.

2. *Service Design*

Pada tahap *service design* yaitu proses 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.

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*.

4. *Service Operation*

Pada bagian ini berisi langkah langkah serta operasi yang baik untuk melakukan manajemen service TI.

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 yang mencakup *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, dan *Service Operation*.