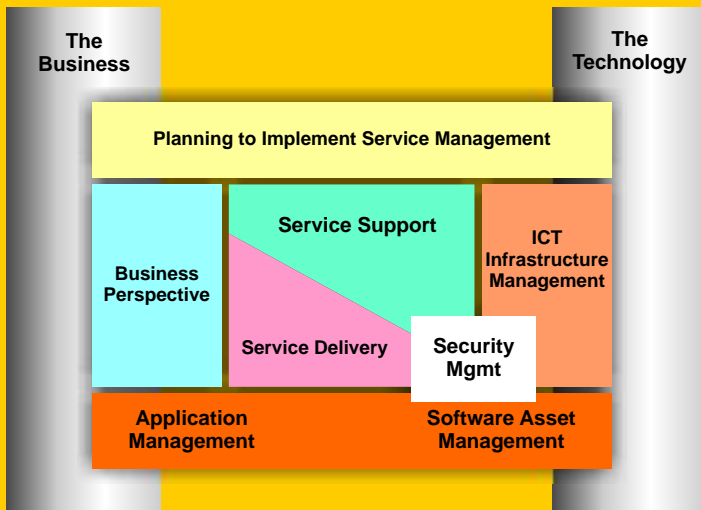


IT IL FOR Chief Information Officer

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) merupakan suatu framework yang konsisten dan komprehensif dari hasil penerapan yang teruji pada manajemen pelayanan teknologi informasi sehingga suatu perusahaan dapat mencapai kualitas dukungan layanan yang diinginkan. Program ini ditujukan khusus untuk Chief Information Officer.

Specially designed
for CIO & IT manager





ITIL mencakup delapan kumpulan, yaitu service support, service delivery, rencana pengembangan service management, ICT infrastruktur management, application management, business perspective, security management, dan software asset management. Dua di antaranya, yaitu service support dan service delivery merupakan area utama, yang disebut juga IT Service Management (ITSM). Secara bersama-sama, dua area ini mengandung beberapa disiplin yang bertanggung jawab untuk penentuan dan manajemen pelayanan Teknologi Informasi (TI) yang efektif.

Tujuan utama dari penerapan ITIL/SM ini

Sebagai jembatan antara pihak manajemen dan divisi TI agar keduanya bisa berkomunikasi lebih efektif dan efisien. Sering terjadi, fokus bisnis dan fokus TI berjalan sendiri-sendiri sehingga perusahaan tidak bisa memanfaatkan infrastruktur TI yang ada dengan optimal. Departemen/divisi TI dalam suatu perusahaan seharusnya merupakan suatu organisasi yang memberikan layanan (Service Organisation). Divisi TI harus sensitif dan responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan bisnis. Dan juga harus bisa mengenali dan memahami pelanggan mereka (user di dalam sistem).



Jika kita kenal SLA (Service Level Agreement) sebagai bentuk perjanjian layanan dari suatu IT provider kepada pelanggan, didalam perusahaan kita juga akan kenal OLA (Operational Level Agreement) yang merupakan perjanjian layanan dari suatu divisi TI kepada pelanggan/pengguna internal. Divisi TI bisa memberikan layanan secara professional, efeknya mereka juga bisa merupakan bagian dari bisnis itu sendiri. TI harus bisa menjadi enabler (pemampu) bukan hanya sebagai tool (alat bantu) dalam suatu bisnis.



Objectives

Training ini akan memberikan gambaran proses utama dari Information Technology Service Management, sehingga selepas training ini peserta diharapkan mampu untuk :

1. Memberikan Pemahaman tentang IT Service
2. Memberikan Pemahaman tentang Service Catalog
3. Memberikan pemahaman implementasi SLM (Service Level Management)
4. Memberikan pemahaman tentang pengembangan Service Catalog yang berfokus pada kebutuhan bisnis.
5. Memberikan pemahaman tentang Pendekatan Step-by-Step kesuksesan IT melalui pengelolaan Service Catalog.



Syllabus

Process Management :

Layanan IT Proses manajemen membantu organisasi untuk meluruskan orang, proses, dan teknologi melalui penggunaan Information Technology Infrastructure Library® (ITIL) untuk membuat model sebagai pedoman seorang IT Support berupa instruksi pekerjaan secara detail tentang bagaimana cara untuk menjalankan pekerjaannya.

Tujuan model untuk menghilangkan perbedaan antara petunjuk ITIL dan aplikasi manajemen layanan anda, itu memungkinkan anda untuk mempersingkat periode waktu implementasi , mengurangi biaya, dan mengeliminasi faktor-faktor resiko utama yang berhubungan dengan implementasi manajemen layanan

ITIL Service Support :

Service support adalah suatu penerapan disiplin yang memungkinkan tersedianya pelayanan TI. Tanpa disiplin ini, teknologi informasi hampir tidak mungkin menyediakan pelayanan TI yang baik, dan tidak dapat terkelola dengan baik. Disiplin service support yaitu:

1. Configuration management
2. Incident Management
3. Problem management
4. Change management
5. Service/help desk
6. Release management

Audience

- Chief Information Officers, Chief Technology Officer
- Information System Steering Committees
- IT Managers
- IT & Audit Professional
- Audit Managers
- Risk Management Professional
- Professional Terkait Lainnya



1. CONFIGURATION MANAGEMENT

Manajemen konfigurasi yang terdiri dari 4 task (identifikasi, kontrol, status, verifikasi) adalah penerapan suatu database (disebut sebagai configuration management database - CMDB) yang berisi detail dari elemen-elemen dalam suatu perusahaan yang digunakan dalam mengatur IT Service. CMDB lebih dari sekedar "pendataan aset", karena CMDB berisi informasi yang terkait dengan perawatan, perpindahan, dan masalah yang terjadi dengan item-item yang ada di dalam CMDB. selain itu CMDB juga berisi informasi yang lebih luas tentang item-item yang sangat dibutuhkan oleh organisasi pelayanan IT, seperti hardware, software, dokumentasi, personal.

2. INCIDENT MANAGEMENT

Tujuan utama dari Incident Management adalah membantu organisasi untuk membangun kembali layanan senormal dan secepat mungkin dan meminimumkan gangguan kepada semua kegiatan IT dalam Organisasi. Dalam hal ini Service Desk memainkan suatu peran kunci di Proses manajemen Incident

3. PROBLEM MANAGEMENT

Adalah sebuah penanganan dan pencegahan suatu kejadian / masalah yang akan mempengaruhi IT Service suatu organisasi. Hal ini meliputi memastikan bahwa suatu masalah diperbaiki, mencegah terjadinya kembali masalah yang sama, dan melakukan perawatan dan pencegahan untuk mengurangi masalah-masalah ini muncul pada saat pertama kali.

4. CHANGE MANAGEMENT

Adalah suatu praktik yang memastikan bahwa semua perubahan terhadap configuration items (CMDB) tercatat, terencana dan disetujui. Hal ini meliputi :

- Memastikan bahwa ada suatu alasan yang terkait dengan bisnis pada setiap perubahan
- Identifikasi spesifik item-item dan IT services yang akan terpengaruh oleh perubahan yang akan dilakukan.
- Merencanakan perubahan
- Melakukan pengujian dari perubahan yang dilakukan
- Mempunyai rencana cadangan jika perubahan yang dilakukan tidak berhasil atau tidak sesuai harapan.

5. SERVICE DESK

Service desk mempunyai peranan penting dalam IT services. Service Desk merupakan kontak pertama pelaku bisnis yang memanfaatkan IT services, jika terjadi sesuatu dengan IT services yang tidak mereka harapkan. Service Desk merupakan "pintu" komunikasi utama bagi end user jika membutuhkan bantuan. Tanpa service desk, suatu perusahaan mungkin akan menghadapi ketidak efisienan.

Task dalam service desk antara lain: menerima incident, mencatat incident, klasifikasi incident berdasar prioritas, klasifikasi dan eskalasi, pencarian solusi, memberikan informasi kepada end user mengenai proses yang berlangsung, menangani komunikasi dengan proses ITIL yang lain, pelaporan ke manajemen, manajer proses dan kustomer terkait dengan performa service desk.

6. RELEASE MANAGEMENT

Ini adalah pengaturan semua konfigurasi software yang ada dalam perusahaan. task ini bertanggung jawab terhadap pengaturan software development, instalasi, dan dukungan dari pembuat software.



ITIL Service Delivery

1. Service Level Management

Service Level Management menyediakan suatu mekanisme untuk meluruskan layanan TI dengan kebutuhan perusahaan dan juga menyediakan susunan kerangka tentang bagaimana cara pelanggan dan penyedia layanan TI dengan mendiskusikan serta mengkaji layanan agar terlayani dengan baik.

Tujuan utama Service Level Management harus menyediakan mekanisme yang mudah dimengerti sebagai espektasi pelanggan dan kelompok pemakai agar dapat menggunakan layanan disediakan. Aktivitas-aktivitas tercakup cara membuat catalog meliputi layanan, mengidentifikasi persyaratan, SLAs negosiasi, dan mengelola kontinyuitas layanan, ketersediaan, kapasitas, dan

2. Availability Management

Tujuan Availability Management harus memastikan bahwa layanan TI adalah tersedia kepada para pemakai ketika mereka memerlukan layanan tersebut. Ketersediaan layanan dihitung dan dilaporkan berdasarkan prosentase jam kerja di mana layanan tersebut tersedia

3. Capacity Management

Aktivitas-aktivitas Capacity Management meliputi perencanaan, ukuran, dan mengontrol kapasitas sebagai solusi layanan untuk memuaskan permintaan pemakai di dalam meningkatkan kinerja didalam SLA . Ini memerlukan koleksi informasi tentang skenario pemakaian, pola, dan karakteristik beban maksimum dari solusi layanan, demikian pula persyaratan kinerja menyatakan. Aktivitas-aktivitas pengumpulan data ini adalah tercakup di Proses Capacity Management

4. Continuity Management

Continuity Management IT Service, juga dikenal sebagai manajemen ketidaktentuan, memfokuskan pada meminimumkan gangguan kepada perusahaan yang disebabkan oleh kegagalan sistem kritis untuk mencapai misi. Proses ini berhubungan dengan perencanaan untuk mengatasi dan memulihkan dari satu bencana/kecelakaan TI.

5. Financial Management

Proses Manajemen keuangan memperkenalkan konsep dari Budgeting, Akuntansi dan Charging untuk IT Delivery Service kepada pelanggan. Budgeting dan Accounting mencakup pemahaman biaya untuk menyediakan berbagai layanan. Manajemen keuangan memastikan dimana layanan TI apapun keperluan biaya diusulkan disetujui berdasarkan dan budget yang ada. Aktivitas-aktivitas dilakukan dalam fungsi meliputi beberapa standar akuntansi praktek seperti penganggaran, alokasi biaya, dan hal lainnya.





Pendaftaran & Informasi Lainnya

www.ebizeducation.com

JL. Pucang Anom Timur 23 Surabaya 60282

Jawa Timur

Telp. 031-5019775 (hunting)

Facsimile : 031-5019776