

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. ITIL Service Lifecycle.....	6
Gambar II.2. Metodologi <i>Sure Step</i>	11
Gambar III.1. Kerangka Berpikir Penelitian	16
Gambar III.2. Sistematika Penelitian	17
Gambar IV.1. Arsitektur manajemen layanan TI Telkom University [17].....	24
Gambar IV.2. Analisis proses bisnis eksisting – <i>ticketing</i>	33
Gambar IV.3. Proses bisnis eksisting - <i>Monitoring</i> kualitas layanan	34
Gambar IV.4. Proses bisnis usulan - Pembuatan layanan baru.....	35
Gambar IV.5. Proses bisnis usulan - <i>Ticketing</i>	36
Gambar IV.6. Proses bisnis usulan - Pembuatan SLA.....	38
Gambar IV.7. Proses bisnis usulan - Pemantauan SLA	39
Gambar IV.8. Blok IT <i>operational portal</i> pada arsitektur manajemen layanan ...	47
Gambar V.1. Strukur Organisasi Eksisting Direktorat Sistem Informasi	28
Gambar V.2. <i>Flowchart</i> pembuatan layanan baru	60
Gambar V.3. <i>Flowchart ticketing - Manual</i>	61
Gambar V.4. <i>Flowchart ticketing - Automatic</i>	62
Gambar V.5. <i>Flowchart</i> pembuatan SLA	64
Gambar V.6. <i>Flowchart</i> pemantauan SLA	65
Gambar V.7. Sequence Diagram Integrasi Aplikasi	66
Gambar VI.1. <i>Screen shot login</i> aplikasi ITSM terintegrasi.....	76
Gambar VI.2. <i>Screen shot automatic ticketing</i> aplikasi ITSM terintegrasi	77
Gambar VI.3. Screen shot SLA monitoring aplikasi ITSM terintegrasi.....	77
Gambar VI.4. <i>Screen shot data monitoring</i> aplikasi ITSM terintegrasi.....	78