

**PENILAIAN KESIAPAN DAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI  
INFORMASI DENGAN *BEST PRACTICE* ITIL VERSI 3 PADA  
DOMAIN *SERVICE DESIGN* DI TELKOM**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**FITRI APRILIANI**

**116090005**



**INSTITUT TEKNOLOGI  
TELKOM**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
BANDUNG  
2013**