

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Kerangka SPBE.....	18
Gambar II-2 Evolusi ITSM	19
Gambar II-3 <i>Service Value System</i>	20
Gambar II-4 <i>Service Value Chain</i>	21
Gambar II-5 Domain ITIL 4	22
Gambar II-6 Matrix Prioritas	23
Gambar II-7 <i>Process Incident Management</i>	24
Gambar II-8 <i>Process Problem Management</i>	25
Gambar II-9 <i>Process Service Desk</i>	27
Gambar II-10 People, Process, Technology Aspek	28
Gambar II-11 ISO/IEC 15504 dan ITIL.....	30
Gambar III-1 Model Konseptual.....	36
Gambar III-2 Sistematika Penyelesaian Masalah	38
Gambar III-3 Tahap Identifikasi Masalah.....	38
Gambar III-4 Tahap Perancangan	39
Gambar III-5 Tahap Rekomendasi.....	40