

DAFTAR ISTILAH

- ITSM : Pendekatan terstruktur untuk merancang, mengelola, dan meningkatkan layanan TI agar sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- ITIL : Kerangka kerja praktik terbaik untuk ITSM yang membantu organisasi menyediakan layanan TI secara efisien dan bernilai tinggi.
- CMMI : Model untuk menilai dan meningkatkan proses organisasi dalam berbagai bidang, termasuk pengembangan perangkat lunak, manajemen proyek, dan layanan.
- SVS : Komponen dalam ITIL 4 yang mengintegrasikan elemen-elemen organisasi untuk menciptakan nilai melalui layanan.
- SVC : Bagian dari SVS yang menggambarkan serangkaian aktivitas utama untuk menciptakan dan menyampaikan nilai dalam bentuk layanan.
- Downtime* : Periode waktu di mana sistem atau layanan tidak tersedia atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya.
- Problem* : Penyebab utama dari satu atau lebih insiden yang memengaruhi layanan TI, yang perlu diidentifikasi dan diatasi untuk mencegah insiden di masa depan.
- Incident* : Gangguan tak terduga atau penurunan kualitas layanan yang memerlukan penyelesaian segera untuk meminimalkan dampak pada pengguna.
- SPBE : Sistem yang mengintegrasikan layanan pemerintahan secara elektronik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.