

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Elemen - Elemen Utama dalam MLTI	11
Gambar II.2 Manfaat Manajemen Layanan Teknologi Informasi	12
Gambar II.3 Kerangka Kerja ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>)	15
Gambar II.4 Model <i>Service Value System</i> (SVS).....	16
Gambar II.5 Empat Model Dimensi <i>Service Management</i>	18
Gambar III.1 Model Konseptual	27
Gambar III.2 Sistematisa Penyelesaian Masalah.....	31
Gambar IV.1 Logo Perusahaan Wahana Music Indoinesia	42
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Perusahaan Wahana Indonesia.....	45
Gambar IV.3 Struktur Organisasi Divisi Opersional WAMI.....	46
Gambar IV.4 Penanganan masalah duplikasi lagu.....	54
Gambar IV.5 Metadata Lagu.....	55
Gambar IV.6 penanganan error jaringan.....	56
Gambar IV.7 penjadwalan dan pelaksanaan backup.....	56
Gambar V.1 SOP Penanganan Masalah di <i>Problem Management</i>	72
Gambar V.2 Effort-Impact Matrix	80