

Service Request Management

Lely Melia Kaniawati
MMBiztel 10 – 213301016

Abstraksi

Aplikasi Helpdesk yang digunakan di perusahaan merupakan solusi yang ditawarkan mitra, salah satu layanan yang ada dalam aplikasi tersebut, yang dikenal dengan Service Request Management memungkinkan unit IT dapat mendefinisikan layanannya (IT services), mem-publish services tersebut dalam sebuah service catalog, dan mengotomatisasi proses fulfillment untuk services. Dengan Service Request Management, user akan terbantu secara maksimal, sekaligus mengurangi jumlah request yang masuk ke service desk.

Hal ini akan membuat unit IT dapat fokus pada aktivitas mission-critical lainnya, seperti me-resolve incident yang berhubungan dengan service failures dan memperbaiki critical services. Aplikasi ini juga mampu mengotomatisasi workflow setiap service, membuat proses service tetap konsisten dan mempercepat proses fulfillment.

Permasalahan

Sebagaimana yang dijelaskan dalam framework eTOM bahwa core operasional IT adalah meliputi proses Fulfillment, Assurance dan Billing, sehingga ketiga proses tersebut sudah seharusnya tercermin dalam proses operasional keseharian unit IT. Mengingat bahwa posisi unit IT melayani dua jenis kastemer, yaitu kastemer luar dan kastemer internal (pegawai), maka dalam uraian ini akan difokuskan pada layanan terhadap kastemer internal, karena sampai saat ini penggunaan aplikasi Helpdesk difokuskan untuk melayani kastemer di dalam lingkungan perusahaan.

Dalam kesehariannya Unit IT menerima semua permintaan (request) dan keluhan melalui beberapa channel, yaitu melalui telepon (call in), datang langsung (walk in) dan web ini. Dari laporan bulanan unit IT pengguna masih banyak yang menyampaikan permintaan dan keluhan melalui telepon (call in).

Salah satu solusi untuk dapat mengatasi peningkatan permintaan dan keluhan melalui telepon ini adalah dengan mengimplementasikan Service Request Management yang merupakan salah satu modul yang ada pada aplikasi Helpdesk.

Service Request Management

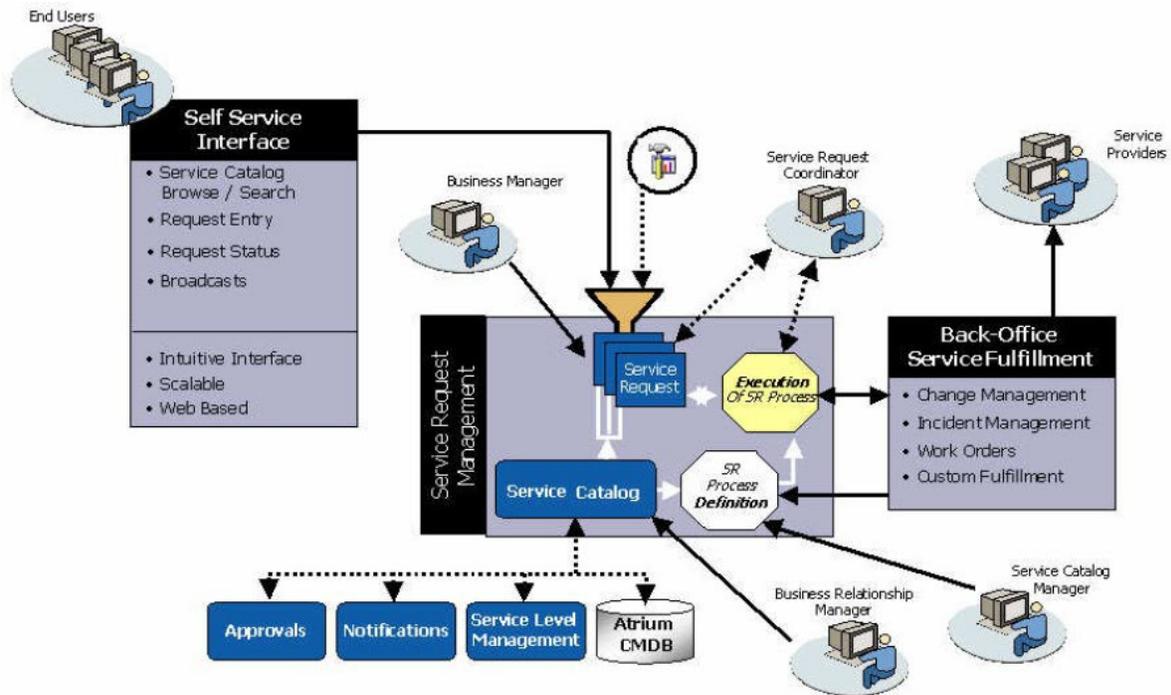
Komponen utama dari Service Request Management adalah sebagai berikut :

- ³⁵₁₇ Self-service Interface
Entry point dimana user men-submit request melalui service catalog, menyediakan user-friendly access ke services, tanpa meng-ekpose detail implementasi terhadap requester.
- ³⁵₁₇ Service Catalogue
Repository dari services yang disediakan dan disepakati antara IT sebagai business services organizations kepada customer (atau user) dan disajikan dalam bahasa yang dimengerti oleh customer/user. Service catalog berisi informasi operasional dari layanan yang tersedia bagi user. Setiap Service Request Definition (SRD) memiliki business process defined dan automated. SRD juga menyediakan karakteristik/atribut yang dibutuhkan seperti categorization, effective start dan end dates, pricing information, approval dan service level management criteria, serta definisi dari application objects yang disupport.

Back-Office Service Fulfillment

sebagai process support dari service dalam catalog dan me-manage eksekusi proses request. Request management terintegrasi dengan aplikasi fulfillment yang membentuk form request (seperti: incident atau problem atau change request)

Adapun proses manajemen Service Request Management dapat dilihat dalam gambar di bawah ini :



Kesimpulan

Service Request Management merupakan otomatisasi layanan helpdesk, yang memungkinkan proses fulfillment dapat dilakukan. Layanan Service Request Management ini pada dasarnya dapat menjadi core inti pelayanan helpdesk Unit IT belum dapat secara maksimal berjalan dan digunakan. Ini dikarenakan berbagai hal. Kurang matangnya perencanaan implementasi dan kurangnya sosialisasi terhadap pengguna dimungkinkan menjadi salah satu penyebab utamanya.