

## Jadwal

### Kamis, 18 Maret 2010

08.30-09.00 Registration  
09.00-10.30 "Everything as a Service"  
10.30-10.45 Morning Coffee Break  
10.45-12.15 ITIL Positioning: Organization & Other Frameworks  
12.15-13.15 Sholat & Makan Siang  
13.15-14.45 Strategic Approach For IT Services  
14.45-15.00 Afternoon Coffee Break  
15.00-16.30 IT Services: Comprehensive & Friendly for Business Continuity

### Jumat, 19 Maret 2010

08.30-10.00 IT Service Operation Based On User Satisfaction  
10.00-10.30 Morning Coffee Break  
10.30-12.00 Measuring Service For Continuous Improvement  
12.15-13.00 Sholat & Makan Siang

## Registrasi

### LEMBAGA AFILIASI PENELITIAN & INDUSTRI INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG

Jl. Dayang Sumbi No. 7 Bandung  
Tlp : 022-2502533, 2504279 ; Fax. 022-2504177

#### Pembayaran :

Lembaga Afiliasi Penelitian & Industri  
Institut Teknologi Bandung  
Jl. Dayang Sumbi No.7 Bandung  
Rekening :  
BNI Cabang ITB Jl. Tamansari 80 Bandung  
No.0028680879-LAPI ITB Pelatihan

#### Informasi Pendaftaran :

Narti  
Jl. Dayang Sumbi No.7 Bandung  
Telp : (022) 2502533, 2504276  
Fax : (022) 2504177  
e-mail : narti@lapi.itb.ac.id, ipg\_sb@yahoo.com  
training@know-sharing.com

## Informasi & Lain-lain

### Tempat & Tanggal Pelaksanaan :

Hotel Jayakarta  
Jl. Ir. H. Juanda No. 381 A  
Phone. ( 022 ) 250 5888  
Bandung 18 - 19 Maret 2010

#### Biaya Pendaftaran:

Rp. 3.500.000,-	Per peserta
Rp. 10.000.000,-	(untuk kelompok peserta 3 Orang)
Rp. 15.000.000,-	(untuk kelompok peserta 5 Orang)
*) Pendaftaran paling lambat tanggal 11 Maret 2010	
**) Training akan dilaksanakan minimal 6 Orang peserta	

#### Fasilitas Workshop :

- Workshop kit
- Materi Workshop dalam bentuk SoftCopy & HardCopy
- Makan siang & 2x Coffee Break

## Knowledge Sharing Executive Development Program

### MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI KUNCI SUKSES BISNIS ORGANISASI

MEMAHAMI IMPLEMENTASI INFORMATION TECHNOLOGY  
INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) SEBAGAI FRAMEWORK MANAJEMEN  
LAYANAN TI (ITSM/ IT SERVICE MANAGEMENT) YANG SELARAS DAN  
MENDUKUNG BISNIS ORGANISASI

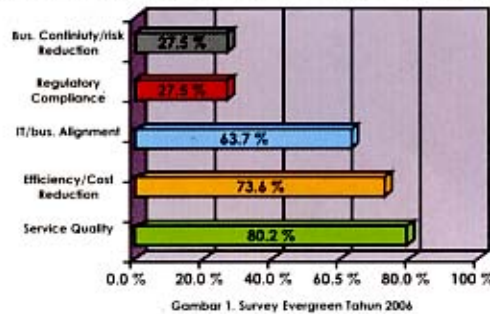
Hotel Jayakarta  
Bandung, 18-19 Maret 2010



Lembaga Afiliasi Penelitian & Industri  
Institut Teknologi Bandung  
Jl. Dayang Sumbi No. 7 Bandung 40132  
Tlp : 022-2502533, 2504276 Fax : 022-2504177  
www.know-sharing.com



Keselarasan (alignment) merupakan isu yang paling hangat dibahas dan menjadi fokus "wisdom" dalam pemanfaatan teknologi informasi di suatu organisasi. Keselarasan memberikan konsekuensi pentingnya bahwa setiap fungsi dan proses yang dimiliki dan melibatkan TI menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perumusan dan pengambilan kebijakan suatu organisasi. Selain keselarasan, hal lain yang menjadi isu dalam implementasi TI adalah kontinuitas bisnis, risk management, efisiensi, kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku dan kualitas layanan. Berbagai isu tersebut berdasarkan survey di bawah menjadi hal yang melandasi implementasi IT Service Management dalam suatu organisasi.



Lazimnya, realisasi suatu produk atau layanan melibatkan aktor, yaitu pihak yang memiliki atau memberikan (provider) dan pihak yang menggunakan atau menerima (user). Interaksi antara keduanya dan pihak lain dalam suatu organisasi memiliki kompleksitas yang semakin tinggi berbanding lurus dengan kompleksitas bisnis, besarnya organisasi dan pihak yang terlibat. Implementasi IT Service Management bertujuan untuk mengelola layanan dan interaksi yang terjadi sehingga mencukupi (fit to purpose), stabil dan reliabel.

Sedangkan jika dipandang dari sisi bisnis, implementasi ITSM membuat IT memperoleh credit poin yang penting sebagai inisiatif berharga bagi organisasi dan mendukung kemajuan serta performansi bisnis. Pada penelitian lain diperoleh temuan bahwa organisasi yang mengikuti best practice ITSM akan memberikan hasil dan benefit yang tidak sedikit.

ITIL sebagai framework IT Service Management memberikan panduan best practice yang dapat digunakan berbagai organisasi dalam mengelola layanan yang dimilikinya, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Upaya tersebut menjembatani dan memberikan solusi pengelolaan sebagai "jalan tengah" terhadap kepentingan maupun tuntutan yang muncul di sisi TI maupun bisnis demi mendukung bisnis dan peningkatan performa organisasi.

## Tujuan

1. Melakukan sharing pengalaman implementasi dan pengelolaan TI dalam perusahaan/organisasi;
2. Memberikan pemahaman manajemen TI yang tepat dan selaras dengan bisnis organisasi;
3. Memberikan pemahaman pentingnya ITIL sebagai framework ITSM bagi suksesnya bisnis organisasi.

## Metode

Instruktur dalam Knowledge Sharing ini lebih berperan sebagai fasilitator dan pemandu dari pada penceramah. Oleh karena itu, partisipasi aktif dari para peserta melalui diskusi dan sharing pengalaman akan menjadi kunci sukses pencapaian tujuan Knowledge Sharing ini. Berikut adalah gambaran komposisi metode dalam Knowledge Sharing ini:

- Teori 30%
- Diskusi hal-hal praktis 50%
- Benchmarking/Best Practices 20%

Para peserta (atau kelompok peserta) dari unit organisasi perusahaan/instansi akan mendapatkan manfaat maksimal jika mempersiapkan diri dengan membawa contoh-contoh kasus dari organisasi masing-masing sebagai bahan latihan dan diskusi.

## Peserta

Training ini diperuntukan bagi para CEO, CIO, General Manager, Manager Bisnis, Manager Teknologi Informasi, dan para profesional di bidang IT.

### 1. "Everything as a Service"

Topik ini membahas paradigma TI yang bergeser dari produk menjadi layanan dan dampaknya terhadap perkembangan TI sendiri maupun organisasi.

### 2. ITIL Positioning: Organization & Other Frameworks

Topik ini membahas mengenai posisi, kekuatan, kelemahan dan pentingnya ITIL bagi implementasi ITSM di organisasi maupun di tengah beragamnya best practice/framework TI.

### 3. Strategic Approach For IT Services

Topik ini membahas TI sebagai sebuah layanan komprehensif yang terdiri dari berbagai proses yang dipandang sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari strategi setiap organisasi. Pendekatan strategik dalam implementasi IT Service merupakan hal yang mutlak dilakukan.

### 4. IT Services: Comprehensive & Friendly for Business Continuity

Layanan TI yang telah dirancang berdasarkan kebutuhan dan business objective perlu dipersiapkan secara matang melalui tahap transisi. Topik ini membahas upaya persiapan dan transisi menuju implementasi suatu layanan agar berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

### 5. IT Service Operation Based On User Satisfaction

Layanan yang diimplementasikan dalam aktivitas sehari-hari organisasi perlu memperhatikan efektivitas dan efisiensi baik sisi delivery maupun support. Topik ini membahas operasionalisasi layanan sehari-hari yang tanggap dan handal berbasiskan kepuasan pengguna.

### 6. Measuring Service For Continuous Improvement

Layanan sebagai mana aktivitas bisnis lainnya merupakan sesuatu yang bersifat dinamis, maka diperlukan suatu upaya evaluasi yang komprehensif dan terukur. Topik ini membahas upaya pengukuran dan peningkatan layanan yang berkelanjutan.

## Facilitator & Narasumber

Setiap pelaksanaan workshop Knowledge Sharing "Executive Development Program" didukung oleh dua atau lebih fasilitator yang kompeten sesuai dengan topik dari workshop yang diusung. Beberapa fasilitator workshop Knowledge Sharing "Executive Development Program" tersebut antara lain:

### Dr. Agung Harsoyo

Lulusan Program Doktor dalam bidang Optik Elektromagnetik, Univesite de Bretagne Sud, Perancis pada tahun 2003, Magister dalam bidang Pemrosesan sinyal Telekomunikasi dan Optoelektronik, Ecole Nationale Supérieure des Telecommunications de Bretagne Prancis pada tahun 1996, Sarjana Teknik Elektro Bandung Pada tahun 1993, skarang aktif dalam penelitian dan Konferensi, anggota Kelompok Keilmuan Information Technology ITB.

### Prof. Dr. Suhono Harso Supangkat, CGEIT

Lulusan program Doktor Teknik dari Graduate School of Information System Science, the University of Elektro-Communication Tokyo Jepang pada tahun 1998. Saat ini menjabat sebagai Staff Ahli Khusus Menteri Komunikasi & Informatika, Ketua Kelompok Keilmuan Information Technology ITB, Pendiri IAC, melakukan Riset, konsultasi dan berpengalaman selama 20 tahun dalam project ICT termasuk IT Management dan Audit serta pengembangan kompetensi CIO.

### Umar Alhabsyi, CISA

Lulusan Teknik Informatika ITB, memiliki pengalaman 10 tahun dalam melakukan pengembangan TI, memberikan jasa konsultasi manajemen TI baik berupa perencanaan strategis TI, audit Teknologi informasi, IT Governance, Service Level Agreement, dan lain-lain untuk berbagai sektor perusahaan dan organisasi serta melakukan penelitian master dengan fokus harmonisasi sistem manajemen kinerja (balanced scorecard, six-sigma, ABC/M, dll).

### Kurnia, MT, CISA, CISM, ITILF

Aktif sebagai konsultan senior yang fokus di bidang IT Management. Memiliki spesialisasi di bidang IT Governance, IT Audit, IT Risk Management (ITRM), IT Security Management (ITSM), Disaster Recovery Planning (DRP), IT Planning, IT Service Management (ITSM), CMM/CMMI dan Project Management. Menempuh pendidikan tingkat sarjana (teknik elektro) dan magister (teknologi informasi) di ITB. Memiliki sertifikasi CISA (Certified Information System Auditor), CISM (Certified Information Security Manager) dan ITILF (Information Technology Infrastructure Library Foundation)..

### Dr. Adit Kurniawan (ITB)

### Dr. Mochammad Zuliansyah (IT Telkom)

### Syaifuddin Zuhri, MT (Consultant)