

ABSTRACT

With the increasing number of clients, PT. XYZ wants to improve services provided to customers. This case study aims to conduct a review of the application of configuration management and service desk in the PT. XYZ. Methodologies used include analysis of performance measurement before improvement by using metrics that are designed based on Goal Question Metric method then verifies the result of improvements with Technology Acceptance Model. The results of this thesis is improve configuration management and problem management processes in accordance with ITIL framework. The conclusion of this case study, modeling and integration of configuration management and service desk configuration management accepted and can be felt by the IT division (WW).

Keywords :

ITIL, ITSM, configuration management, service desk.

ABSTRAK

Dengan semakin banyaknya klien yang dimiliki, PT. XYZ berkeinginan untuk meningkatkan layanan yang diberikan pada pelanggan. Studi kasus ini bertujuan untuk melakukan peninjauan atas penerapan configuration management dan service desk yang ada di PT. XYZ. Metodologi yang digunakan antara lain analisa pengukuran kinerja sebelum perbaikan dengan menggunakan metrik yang dirancang berdasarkan metode Goal Question Metric, kemudian melakukan verifikasi hasil perbaikan dengan Technology Acceptance Model. Hasil dari penulisan tesis ini berupa pemodelan integrasi manajemen konfigurasi dan service desk yang sesuai dengan kerangka ITIL. Kesimpulan dari studi kasus ini, pemodelan integrasi manajemen konfigurasi dan service desk diterima serta dapat dirasakan manfaatnya oleh divisi TI. (WW).

Kata kunci :

ITIL, ITSM, configuration management, service desk.