

## Perancangan helpdesk dengan microsoft operation framework di perusahaan perminyakan multi-nasional

Angelina Astrid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=126626&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sebuah perusahaan perminyakan multi-nasional yang beroperasi di Indonesia, dengan kantor pusat di Houston Texas, merencanakan melakukan outsource penyelenggaraan dan implementasi TI di Indonesia, kepada perusahaan IT services di Indonesia. Perusahaan ini akan melakukan upgrade terhadap infrastruktur TI dan membuat manajemen layanan sehingga fasilitas kontrol dan dukungan dapat ditingkatkan. Upgrade akan dilakukan terhadap LAN (Local Area Network) dan ITSC (IT Services Center) dibutuhkan sebagai dukungan (support) operasional terhadap infrastruktur TI yang baru. ITSC akan berada di kantor pusat Jakarta dan memberikan remote service kepada kantor cabang di 5 lokasi dan 5 rig.

Pada proyek akhir ini dibahas perancangan dan perencanaan Helpdesk dengan menggunakan Microsoft Operation Framework (MOF) untuk memenuhi kebutuhan manajemen layanan perusahaan tersebut di atas sesuai dengan requirement yang telah dibuat oleh manajemen ITSC. Helpdesk merupakan salah satu fungsi dalam manajemen layanan TI yang didefinisikan oleh MOF. Selanjutnya dilakukan evaluasi terhadap seberapa efektif panduan MOF untuk perancangan dan perencanaan ITSC, dengan target Service Level Agreement seperti yang dicantumkan pada dokumen requirement. Penggunaan MOF dalam menyusun Helpdesk ITSC sangat membantu dengan memberikan panduan best practice dalam perancangannya. Pembagian MOF dalam fungsi - fungsi (SMF) memudahkan penyusunan langkah dalam manajemen infrastruktur TI dengan membaginya dalam aspek people, proses dan teknologi. Proyek akhir ini tidak memberikan solusi manajemen layanan TI yang menyeluruh karena tidak megkaji fungsi manajemen layanan TI lainnya dan hubungannya dengan Helpdesk.

<hr>

A multinational oil company (MNOOC) operated in Indonesia, based in Huston Texas, planned to outsource the implementation of IT in Indonesia to IT service company in Indonesia. MNOOC planned to upgrade IT infrastructure and will need service management to control and support the new infrastructure. Upgrade will be done to LAN (Local Area Network) and the service management will be done by ITSC (IT Services Center). ITSC will be located in Jakarta hea office and give remote service to 5 branch offices and rigs.

In this final project, ITSC` s Helpdesk is designed and planned using Microsoft Operation Framework (MOF) to fulfill MNOOC` s service management need according to requirements made by ITSC. Helpdesk is one of IT service managements defined in MOF. Furthermore, the effectiveness of designing ITSC using MOF to fulfill Service Level Agreement, which is stated in requirement document, is evaluated. Using MOF to design ITSC` s Helpdesk is effective because it` s best practice guidance for designing IT service management focused in people, process and technology. The classification of service management into functions (SMF) makes it easier to make IT service management plan. This final project does not have optimum outcome as it does not analyze the other IT management function and their relationship with

Helpdesk.