



Durasi Materi Pelatihan: 3 hari

Durasi Ujian Sertifikasi: 1 hari

Deskripsi Materi Pelatihan:

Melatih peserta menjadi kompeten di bidang pengelolaan layanan teknologi informasi. Peserta akan mempelajari seluruh siklus *IT Service Management* berbasis *best practice* ITIL (*IT Infrastructure Library*)

Setelah mengikuti pelatihan, peserta akan dapat mengikuti ujian pengelolaan layanan teknologi informasi dan mendapatkan pengakuan kompetensi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Sasaran Peserta Pelatihan:

Peserta yang ingin mendapatkan sertifikasi **Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi** berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Teknologi Informasi Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi.

Tujuan Pelatihan:

Setelah mengikuti pelatihan ini para peserta akan siap mengikuti uji kompetensi dalam sertifikasi Pengelolaan layanan teknologi informasi dengan unit kompetensi:

1. **TIK.SM02.004.01** Memberikan Pelayanan TI Sesuai Dengan Bisnis Yang Dijalankan
2. **TIK.SM02.003.01** Menyediakan Layanan Berdasarkan Tingkat-Tingkat Tertentu
3. **TIK.SM02.009.01** Memberikan Pelayanan Produk-Produk Teknologi Informasi Sesuai Kebutuhan Bisnis
4. **TIK.SM02.011.01** Menetapkan Resolusi Dan Masalah Terhadap Seluruh Aktivitas Seluruh Siklus Hidup TI
5. **TIK.SM02.012.01** Mengelola Insiden Yang Terjadi
6. **TIK.SM03.006.01** Memantau Pelayanan Prosedur Tingkat Layanan

Garis Besar Materi Pelatihan:

- Menyusun Pelayanan TI Sesuai Kebutuhan Organisasi
 - Mengelola siklus pengembangan teknologi informasi
 - Mengelola sumber daya manusia
 - Mengembangkan strategi pengelolaan sumber daya
- Mengelola Layanan Berbasis Tingkatan
 - Memantau kinerja pelayanan
 - Menganalisa peningkatan tingkat pelayanan
 - Menentukan tingkat layanan
 - Mengelola katalog layanan
 - Mengembangkan strategi layanan



- Menyediakan Layanan Produk TIK Sesuai Kebutuhan Organisasi
 - Memberikan layanan operasional
 - Memberikan layanan pemeliharaan dan instalasi TI
 - Membuat konsep, kebijakan, standar, dan prosedur pemeliharaan TI
- Mengelola Resolusi dan Masalah TI
 - Mengidentifikasi masalah siklus TI
 - Mendokumentasikan aktivitas siklus hidup TI
 - Menetapkan resolusi terhadap masalah siklus TI
- Mengelola Insiden TI
 - Melakukan penanganan terhadap insiden TI
 - Menganalisa insiden TI
 - Mendokumentasikan aktivitas penanganan insiden TI
 - Membuat konsep, kebijakan, standar, dan prosedur pengelolaan insiden TI
- Memantau Pelayanan TI
 - Mengevaluasi tingkat layanan
 - Menganalisa tingkat layanan
 - Mengaudit tingkat layanan



Pengelolaan Layanan Teknologi

LSP LPK

