

Thesis title : “The Use of ITSM to Improve Quality of IT Service”

ABSTRACT

ISO 9001:2008 is a standardized quality management system which is very generic or generally accepted meaning is not specific to particular business processes such as IT, so to be implemented in IT, it needs the IT service management system. Therefore we use ITSM as the guideline to define the process and measurement that needs to be done. Through this group field project, we will discuss the implementation of IT service management system with the ITSM methods and its integration with the ISO 9001:2008. Through this implementation, it is expected the organization would have the benefit of IT service management system integrated with ISO 9001:2008.(PL & AS)

Keyword : Quality of IT Service, ITSM, ISO 9001:2008

Judul Thesis : “Pemanfaatan ITSM Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan IT”

ABSTRAK

ISO 9001:2008 adalah sebuah standar sistem manajemen kualitas yang sangat generik atau berlaku secara umum maksudnya adalah tidak spesifik untuk proses bisnis tertentu seperti IT sehingga jika ingin diimplementasikan di IT, dibutuhkan adanya sistem manajemen layanan IT. Oleh karena itulah kami menggunakan ITSM sebagai acuan untuk menentukan proses dan pengukuran yang harus dilakukan. Melalui group field project ini, kami akan membahas implementasi sistem manajemen layanan IT dengan metode ITSM serta integrasinya dengan ISO 9001:2008. Dengan implementasi ini, diharapkan