

ABSTRAK

ITSM merupakan disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana suatu organisasi TI mengelola siklus hidup layanan TI nya dengan tujuan untuk mendukung pencapaian keselarasan bisnis pelanggan. Saat ini, ada berbagai framework ITSM yang dikembangkan oleh berbagai perusahaan di dunia. Salah satu diantara berbagai *framework* ITSM tersebut adalah ITIL v3. *Framework* tersebut dapat digunakan sebagai kerangka utama perancangan arsitektur maupun pedoman kerja bagi perusahaan penyedia layanan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan Direktorat Sistem Informasi Telkom University dan menjawab masalah – masalah yang akan dianalisis selanjutnya, penulis menyelaraskan proses bisnis Direktorat Sistem Informasi dengan *framework* ITSM yang dianalisis. Dengan didukung kerangka kerja yang berskala internasional, kualitas layanan Direktorat Sistem Informasi akan semakin meningkat. Penelitian ini menggunakan metode Microsoft Dynamics *Sure Step* yang sesuai untuk perancangan dan implementasi aplikasi pada perusahaan yang berskala *enterprise*. Penelitian ini dilakukan untuk melengkapi fitur – fitur yang ada pada aplikasi ITSM untuk memenuhi *framework* ITIL v3 secara lebih lengkap. Fitur – fitur utama yang ditambahkan diantaranya adalah *automatic ticketing* dan *SLA Monitoring*.

Sebagai hasil dari penelitian ini, peneliti akan memberikan solusi atas permasalahan yang ada, yaitu berupa desain, perancangan, dan *deployment* sistem. Ketiga hal tersebut menghasilkan *output* yang sesuai untuk diimplementasikan pada Direktorat Sistem Informasi.

Kata kunci : *Information Technology Infrastructure Library v3, Information Technology Service Management, Integrasi, Monitoring*