

DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

Gambar I- 1 Hasil Survei Pink Elephant dan BMC Software.....	4
Gambar II- 1 ITIL Process	15
Gambar II- 2 Service Design.....	18
Gambar II- 3 Proses Kunci Domain Service Design ITIL versi 3	20
Gambar II- 4 <i>Service Level Management Process</i>	20
Gambar II- 5 Aspek Service Catalogue Management	22
Gambar III 1 Model Konseptual.....	25
Gambar III 2 Sistematika Penelitian.....	27
Gambar IV- 1 Struktur Organisasi Eksisting	35
Gambar IV- 2 Value Chain	36
Gambar IV- 3 Proses Bisnis Eksisting.....	36
Gambar IV- 4 SAnalisis Kebutuhan Perusahaan.....	37
Gambar IV- 5 Pemesanan Raw Material	37
Gambar IV- 6 Penghitungan Barang	38
Gambar IV- 7 Pemeriksaan Barang	38
Gambar IV- 8 Penanganan Raw Material	39
Gambar IV- 9 Pemanfaatan Raw Material.....	39
Gambar IV- 10 Hasil Kusioner.....	44
Gambar IV- 11 Radar Chart Analisa Kesenjangan.....	46z
Gambar V- 1 Rekomendasi Struktur Kerja.....	53
Gambar V- 2 Struktur Organisasi Rekomendasi	54
Gambar V- 3 Standar Operasional Prosedur <i>Service Level Management</i>	64
Gambar V- 4 Standar Operasional Prosedur <i>Catalogue Management</i>	67
Gambar V- 5 Tampilan Awal iTop.....	71
Gambar V- 6 Tampilan Helpdesk Overview.....	72
Gambar V- 7 Tampilan Halaman <i>Service Level Agreements</i>	72
Gambar V- 8 Tampilan Halaman <i>Catalog All organizations</i>	73
Gambar V- 9 Arsitektur Teknologi usulan.....	74