

Daftar Isi

Tinjauan Mata Kuliah	vii
Modul 01	1.1
Dasar-Dasar <i>Service Management</i> Teknologi Informasi	
Kegiatan Belajar 1	1.4
Pengenalan <i>Service Management</i> Teknologi Informasi	
Kegiatan Belajar 2	1.13
Konsep-Konsep Dasar <i>Service</i> Teknologi Informasi	
Modul 02	2.1
Strategi Layanan	
Kegiatan Belajar 1	2.4
Tujuan dan Cakupan <i>Service Strategy</i>	
Kegiatan Belajar 2	2.20
Proses-Proses <i>Service Strategy</i>	
Modul 03	3.1
Perancangan Layanan	
Kegiatan Belajar 1	3.4
Konsep Perancangan Layanan	
Kegiatan Belajar 2	3.25
Proses Perancangan Layanan	

Modul 04	4.1
Transisi Layanan	
Kegiatan Belajar 1	4.4
Tujuan dan Cakupan Transisi Layanan	
Kegiatan Belajar 2	4.14
Proses-Proses Transisi Layanan	
Modul 05	5.1
Operasi Layanan	
Kegiatan Belajar 1	5.4
Pengantar Operasi Layanan	
Kegiatan Belajar 2	5.16
Proses-Proses Operasi Layanan	
Modul 06	6.1
Peningkatan Layanan Berkelanjutan	
Kegiatan Belajar 1	6.4
Prinsip-Prinsip Peningkatan Layanan Berkelanjutan	
Kegiatan Belajar 2	6.16
Metode dan Teknik Peningkatan Layanan Berkelanjutan	
Modul 07	7.1
ISTM <i>Framework</i> ISO/IEC 20000	
Kegiatan Belajar 1	7.4
<i>Framework</i> ISO/IEC 20000	
Kegiatan Belajar 2	7.31
Studi Kasus ISO/IEC 20000 pada Perusahaan <i>IT Remote Support</i>	

Modul 08	8.1
<i>ITSM Framework: ITIL</i>	
Kegiatan Belajar 1	8.4
<i>ITSM Framework: ITIL</i>	
Kegiatan Belajar 2	8.25
Studi Kasus ITIL: Pengembangan <i>E-Service Catalogue IPB</i>	
Modul 09	9.1
<i>ITSM Framework: FitSM</i>	
Kegiatan Belajar 1	9.4
<i>FitSM Framework</i>	
Kegiatan Belajar 2	9.32
Studi Kasus FitSM	
Riwayat Penulis	9.51