EVALUASI PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA *IT INFRASTRUCTURE LIBRARY* (ITIL) *SUB DOMAIN SERVICE DESK, INCIDENT MANAGEMENT,* DAN *PROBLEM MANAGEMENT* (STUDI KASUS : PT. TELKOM)

TESIS

Diajukan untuk menempuh Ujian Sidang Tesis Program Studi Magister Sistem Informasi pada Universitas Komputer Indonesia

Disusun Oleh :

BADIE UDDIN

NPM : 57.101.12.020



PROGRAM STUDI MAGISTER SISTEM INFORMASI

FAKULTAS PASCASARJANA

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2014