

Application Outsourcing

แอปพลิเคชัน เอาต์ซอร์ซซิง โดยไอทีวันเริ่มจาก **Application transitioning phase** และตามด้วย **Stabilized phase Application transitioning phase** ครอบคลุมตั้งแต่การจัดทำกระบวนการทำงาน, การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งาน, โดยรวมถึงการสร้างและการถ่ายทอดความรู้ในการใช้งาน ในเฟสนี้เราได้ทำการพิจารณาตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบและจัดทำ เซอร์วิส เลเวล อกริเมนต์ (Service Level Agreement; SLA) ในส่วนของ สเตบิลไลซ์เฟส จะครอบคลุมการให้บริการประจำวัน และการซัพพอร์ตโดยการอ้างอิง SLA

การให้บริการ โดยรวมจะอยู่บนพื้นฐานของการร่วมมือระหว่างเซอร์วิสทีมต่างๆ เช่น คอลเซนเตอร์ เซอร์วิส, โปรเจคทีมพัฒนาทีม และอินฟราสตรัคเจอร์ทีม ภายใต้ไอทีวันเราจะทำงานร่วมกันโดยใช้เครื่องมือไอทีเซอร์วิส แมนเนจเมนต์สวีทที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยการใช้เครื่องมือนี้เราสามารถให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและราบรื่น แอปพลิเคชัน แมนเนจเมนต์ เซอร์วิส (Application Management Service: AMS) จะให้บริการแบบโปรแอกทีฟ รวมถึง แอปพลิเคชันเฮลท์เช็คเพื่อรองรับการทำงานประจำวันของธุรกิจ และรองรับการขยายตัวของธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ตัวอย่างของแอปพลิเคชัน แมนเนจเมนต์ได้แก่

- การบริการการจัดการ ปัญหา แอปพลิเคชัน
- Application security configuration
- Batch configuration
- Assessment of application problem รวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ
- Application production job scheduling
- การบริหารจัดการ Software patch
- การมอนิเตอร์ แอปพลิเคชัน
- การบริหารจัดการ แอปพลิเคชัน เซนจ์ และ ดีเฟกเพื่อที่จะให้ได้เป้าหมาย SLA เราดำเนินงานตาม เมทอโดโลยีของไอทีเซอร์วิส แมนเนจเมนต์ ซึ่งเทียบเท่ากับมาตรฐานระดับโลก เช่น ITIL และ CMMI เป็นต้น

กระบวนการหลักของไอทีวันเมทอโดโลยีได้แก่

- การบริหารจัดการความต้องการ
- การควบคุมการเปลี่ยนแปลง
- การวิเคราะห์หาสาเหตุ
- นโยบายการบริหารจัดการทางด้านเทคนิค
- การบริหารจัดการ การปฏิบัติงานประจำวัน
- แผนการกู้คืนระบบ
- รันเอ็นทรีเฟรมเวิร์ค (กระบวนการก่อนที่จะให้บริการแอปพลิเคชันใหม่)

ปัจจุบันเรามีขีดความสามารถที่จะให้บริการบิสซิเนสแอปพลิเคชันระดับโลกและหลายรูปแบบหลากหลายเทคโนโลยี และจากหลายผู้ผลิต เช่น **SAP, Microsoft, PeopleSoft** เป็นต้นตัวอย่างของแอปพลิเคชันที่เราให้บริการในปัจจุบันได้แก่

- Enterprise Resource Planning (ERP)
- Business Intelligence (BI)
- Supply Chain Management (SCM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Work Flow & Knowledge Base Mgt
- Enterprises Application Infrastructure
- HRM system
- Web Application Development
- Barcode/RFID/Mobile application

การให้บริการ แอปพลิเคชัน แมนเนจเม้นท์ (มีนาคม 2009)

- 24X7 แอปพลิเคชัน ซัพพอร์ต
- SAP มากกว่า 60 ระบบ
- ผู้ใช้งาน SAP มากกว่า 4,000 ราย
- NON-SAP แอปพลิเคชัน มากกว่า 100 แอปพลิเคชัน
- อีเมลล์ มากกว่า 22,000 แอคเค๊าท์

ศูนย์ลูกค้าที่ให้บริการ (มีนาคม 2009)

- มากกว่า 10,000 คอล ต่อเดือน
- คอลเฉลี่ยมากกว่า 400 คอล ต่อวัน
- บริษัทในการให้บริการ มากกว่า 150 บริษัท
- โดเมนในการให้บริการมากกว่า 700 โดเมน
- รองรับผู้ใช้งานมากกว่า 25,000 ราย
- รองรับเวอร์คสเตชัน มากกว่า 13,000 เวอร์คสเตชัน
- ให้บริการโรงงานมากกว่า 110 โรงงาน
- ให้บริการทั้งในและต่างประเทศ มากกว่า 15 ประเทศ