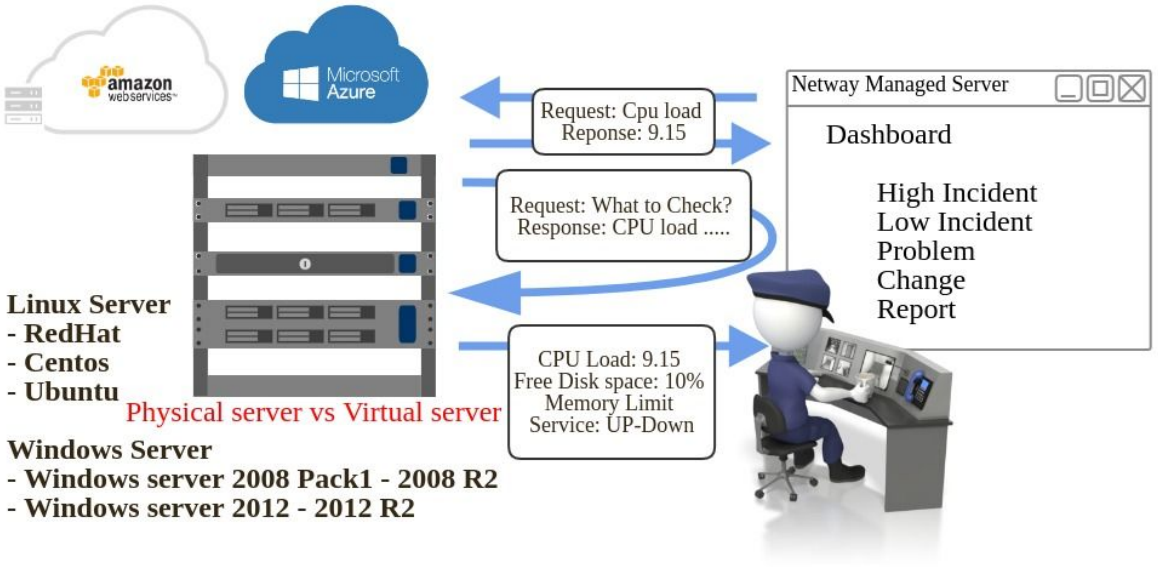
Service Desk Monitoring



กระบวนการที่รองรับการทำงานบนระบบปฏิบัติการ (OS) Linux – Windows ซึ่งจะมีการเจ้าหน้าที่ Monitoring Netway Managed Server ซึ่งเป็น Software ที่ทางบริษัทพัฒนาขึ้นมาตาม Process ของ ITIL V3 ในส่วนของ Service Operation จะมีดังนี้

- Incident Management จะแยกเป็น 2 ส่วน คือ High Incident และ Low Incident สามารถกำหนดถึงความสำคัญได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นอันไหนสำคัญ
- Problem Managemen เป็นส่วนของปัญหาที่แก้ไขไม่ได้จะทำการส่งต่อไปยัง System Engineer tier ต่อไป
- Change Management เป็นกระบวนการทำงานแจ้งให้ทางลูกค้าทราบถึงการเปลี่ยนแปลงโดยเป็นการแนะนำเพื่อให้ระบบของทางลูกค้าทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- Report จะเป็นในส่วนของการเก็บข้อมูลที่เกิดปัญหาต่างๆ ที่ได้เกิดขึ้น ทั้ง Incident Problem Change และจะมีเพิ่มเติมจะเป็น Grep ที่แสดงถึง Performance ของการทำงานทั้ง Cpu,Ram,Disk,Traffic

การทำงานของระบบเพื่อรองรับการ Monitoring นั้นจะใช้เป็น Agent ไปติดตั้งที่เครื่องแม่ข่าย (Server) ซึ่งการแก้ไขปัญหาและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆนั้นจะทำผ่าน Remote Access

สิ่งที่ได้จากบริการ

- 24x7x365 Phone,Email Ticket System

สามารถโทรสอบถามหรือส่งอีเมล์ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมีเจ้าหน้าพร้อมให้บริการและคำแนะนำ

- 15 Minute Initial Response Time Guarantee

แจ้งปัญหาภายในเวลา 15 นาที เพื่อให้ลูกค้ารับทราบข้อมูล

- Server Hardening

ตรวจสอบช่องว่างเกี่ยวกับ Security และปรับ config ในส่วนของระบบปฏิบัติการ (OS) Firewall,Port,Audit system

- System Level Health Monitoring,Graphing and Alert

เป็นการเฝ้าระวังผ่านตัวระบบ Netway Managed Server ซึ่งจะมีระบบแจ้งเตือนและกราฟไว้ตรวจสอบ Performance

- System tweaks for Performance Tuning and Optimization

ปรับแต่งประสิทธิภาพการทำงานของระบบที่วิเคราะห์จากการทำงาน

- Proactively monitoring

ขั้นตอนที่1 พบปัญหา,ขั้นตอนที่2 วิเคราะห์ปัญหาและแก้ไข, ขั้นตอนที่3 แจ้งลูกค้า

- Patch management

การ Update Software ต่างๆและ Patch ของระบบปฏิบัติการ(OS) Linux - windows

- Report

แสดงการทำงานตลอดระยะเวลา 1 เดือน
แจ้งถึงกราฟ การทำงาน CPU RAM Traffic Disk
แจ้งถึงปัญหาที่เข้ามา เป็น Incident Problem และ Change
แจ้งเวลาในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น