



SPEEDY

IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEM



PRODUCT GUIDE

PiLab IT Speedy เป็นระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อเป็นผู้ช่วย IT Team ในการจัดการบริหารงานด้าน IT Helpdesk ภายในองค์กร เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับบริการที่รวดเร็ว ซึ่งยังสามารถวางแผนการทำงาน ติดตามผล และตรวจสอบความคืบหน้าของงานตามที่ได้มอบหมายได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังเพียบพร้อมไปด้วยรายงานต่างๆ ที่สามารถบ่งบอกและแยกแยะ ประเภทของปัญหาอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธีและถาวร ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถควบคุมและวางแผนค่าใช้จ่ายได้อย่างรัดกุมตามมาตรฐานสากล

WHAT IS IT SPEEDY?

หากเราลองนึกถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวันในศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์(ศูนย์ฯ) ไม่ว่าเราจะไปที่ศูนย์ฯ ไດ เราจะพบว่ามีคนกลุ่มหนึ่งกำลังขะมักเขม้นกับการรับโทรศัพท์แจ้งปัญหาจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งกำลังนั่งวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบงานที่ลูกค้าแจ้งเข้ามา อีกกลุ่มหนึ่งอาจจะกำลังพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผ่านลุล่วงไปก่อนโดยยังไม่สนใจสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อให้บริการดังกล่าวสามารถเปิดให้บริการแก่ลูกค้าได้อีกครั้งอย่างรวดเร็วที่สุด อีกกลุ่มหนึ่งอาจจะกำลังทดสอบกับระบบงานใหม่ที่กำลังจะเปิดตัวให้แกลูกค้าในเร็ววันนี้ ตัวอย่างของสิ่งที่เกิดขึ้นนี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามปกติหรือไม่ และได้รับมือแก้ไข บริหาร และจัดการกับสิ่งทีว่ำนี้อย่างไร รวมไปถึงการให้คำมั่นสัญญากับลูกค้าหรือผู้ใช้ว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นอีก หรือหากเกิดจะสามารถแก้ไขได้ภายในเวลาเท่าไรหากต้องการไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าว ในระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว ท่านสามารถเตรียมการให้กับผู้ใช้หรือลูกค้าได้อย่างไร คิดเป็นเงินลงทุนเท่าไร ความคุ้มค่าของเงินลงทุนเป็นอย่างไร เป็นต้น

สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ปัญหาทั่วไปของท่านผู้ดูแลศูนย์ฯ ที่จะต้องบริหารจัดการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความ เป็นมืออาชีพ เมื่อสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาทั่วไปที่เกิดขึ้นจึงทำให้มีการรวบรวมองค์ความรู้ในการบริหารจัดการศูนย์ฯ เพื่อให้ท่านผู้ดูแล หรือผู้บริหารจัดการศูนย์ฯ สามารถนำความรู้ดังกล่าวมาใช้บริหารจัดการศูนย์ฯ อย่างมีประสิทธิภาพและ ด้วยความเป็นมืออาชีพได้



KEY FEATURE



USER

- ช่วยให้ผู้ใช้บริการ สามารถแจ้งและขอรับบริการได้รวดเร็ว จากช่องทางที่หลากหลาย Mail To Ticket & Self Service
- ลดความผิดพลาดของข้อมูล โดยการตรวจสอบคำร้องที่ซับซ้อน และการบันทึกข้อมูลเฉพาะตามแต่ละบริการด้วย Service Catalogue



ENGINEER

- จัดคิวงานให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีลำดับ เพิ่มความ เร็วในการบริการมากขึ้น Queue Management
- จัดลำดับงานที่ถูกต้อง เพิ่มความรวดเร็วในการบริการมากขึ้น 'ไปอีก ด้วย Job Stepping Control



HELPPDESK

- กำหนดการแจ้งเตือนเพื่อให้ Help Desk ได้ทราบก่อนใคร เมื่อมีการแก้ไขใดๆ เกิดขึ้น Notification Engine
- ประมวลผลและประมาณการล่วงหน้าได้ สำหรับงานใดๆ ที่อาจ จะไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันกำหนดที่ตั้งไว้ได้ด้วย Job Target Forecast
- ประสานงานและติดตามงานทั้งกับผู้ใช้บริการ และผู้ดำเนินการได้ อย่างต่อเนื่อง ลดเวลาในการดำเนินงาน Intelligent SLA Engine



MANAGER

- ได้รับความรายงานในการดำเนินการสม่ำเสมอ รวดเร็ว และถูกต้อง Report Powerful Engine
- ได้ทราบเรื่องด่วนทันที เมื่องานใดๆ จะไม่ได้รับการบริการตาม เป้าหมาย ด้วย Intelligenet SLA Engine
- ได้ตัดสินใจก่อนการดำเนินการ สำหรับงานที่จำเป็นต้องผ่าน การพิจารณาเห็นชอบ ด้วย flow อนุมัติ ที่สามารถกำหนดได้ ยืดหยุ่น Approval Center

PRODUCT FEATURE

INCIDENT MANAGEMENT

การบริหารและจัดการกับสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น โดยจะเน้นไปในส่วนของการทำงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศว่าจะสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร ให้สามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติให้ได้เร็วที่สุด

- เมื่อเกิดปัญหาจะต้องสามารถแก้ไขให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วที่สุด
- เพื่อลดผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน และจะต้องส่งผลกระทบต่อธุรกิจน้อยที่สุด
- เพื่อให้ระบบมีความพร้อมใช้งาน และการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่ตกลงไว้กับผู้ใช้งาน
- เพื่อให้มีการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง
- ให้มีขั้นตอนในการรับเรื่อง และจัดเก็บข้อมูลเพื่อสามารถวิเคราะห์ได้ในภายหลัง

KNOWLEDGE BASE

การบริหารความรู้จะช่วยเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจ โดยจะทำให้เกิดความแน่นอนว่าจะมีข้อมูลข่าวสารที่ปลอดภัยและมีความน่าเชื่อถือเกิดขึ้นในช่วงตลอดอายุขัยของการให้บริการ

- เพื่อแบ่งปันความรู้ร่วมกัน
- เพื่อค้นหาความรู้ในการใช้งาน และวิธีการแก้ไขปัญหา
- เพื่อเก็บเป็นฐานความรู้ขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับระบบต่างๆ
- เพื่อเพิ่มศักยภาพในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา โดยสามารถเลือกใช้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม
- เพื่อให้ทุกหน่วยงานทราบถึงแนวทางในการแก้ปัญหาที่ชัดเจน
- เพื่อให้ทุกหน่วยงานแก้ไขปัญหาในแนวทางเดียวกัน

ASSET & CONTRACT MANAGEMENT

การจัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สินที่หน่วยงานสารสนเทศดูแล เพื่อให้ทราบสถานะปัจจุบันของทรัพย์สินซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจมีอุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอและใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลาในการดำเนินการธุรกิจ

- เพื่อวางแผนและจัดสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่หน่วยงานดูแล
- เพื่อเก็บประวัติรายละเอียดการซื้อและติดตั้ง
- เพื่อเก็บประวัติการทำรายการต่างๆ
- เพื่อประเมินอายุการใช้งาน

SERVICE CATALOG

เป็นการรวบรวมบริการต่างๆ ที่มีไว้สำหรับผู้รับบริการ เป็นแหล่งเดียวกัน

- เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ทราบว่ามีการใดไว้บริการ
- เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ทราบว่าต้องแจ้งข้อมูลใดในแต่ละบริการ
- เพื่อให้การมอบหมายงานไปยังหน่วยงานที่กำกับดูแลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

PREVENTIVE MANAGEMENT

การพยายามรักษาสภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ให้มีสภาพที่พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

- เพื่อให้เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ได้เต็มความสามารถ
- เพื่อให้เครื่องมืออุปกรณ์มีสมรรถนะการทำงานสูง และช่วยให้มีอายุการใช้งานยาวนาน
- เพื่อให้เครื่องมืออุปกรณ์มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- เพื่อความปลอดภัย
- เพื่อประหยัดพลังงาน
- เพื่อวางแผนการตรวจสอบและบำรุงรักษา

PROBLEM MANAGEMENT

การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นนอกจากแก้ไขให้การทำงานสามารถทำงานได้ดังเดิมแล้วยังต้องมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของเหตุเสียแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น และแก้ไขได้ตรงเหตุที่เสียซึ่งจะช่วยป้องกันการเกิดซ้ำลดลงทำให้การดำเนินการของธุรกิจราบรื่น

- เพื่อให้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
- เพื่อให้มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการแก้ปัญหาที่ได้รับแจ้งอย่างถูกต้อง
- เพื่อให้มีการกำหนดแผนการป้องกัน ลดการเกิดปัญหาเดิมซ้ำอีก
- เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบ ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานน้อยที่สุด

PROJECT MANAGEMENT

กระบวนการในการกำหนด วางแผน ชี้แนะ ติดตามและควบคุมโครงการพัฒนาระบบให้สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาและงบประมาณที่กำหนดไว้ได้

- เพื่อกำหนดแผนงาน
- เพื่อมอบหมายงานให้กับผู้รับผิดชอบ
- เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน
- เพื่อติดตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้

DEVICE MONITORING

การเฝ้าดูเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดผ่านทางโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่

- เพื่อตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงใดๆ
- เพื่อให้แน่ใจว่าจะมีการติดตามและแจ้งเตือน หากเหตุการณ์นั้นคาดว่าจะมีปัญหาได้

CHANGE MANAGEMENT

กระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานหรืองานบริการต่างๆ เพื่อควบคุมและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่ได้รับการอนุมัติให้ระบบเกิดการหยุดชะงักน้อยที่สุด

- เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการและมาตรฐานต่างๆ ถูกนำมาใช้จัดการการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อควบคุมให้มีการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงก่อนการเปลี่ยนแปลงระบบงาน
- เพื่อลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความพร้อมใช้ของระบบอย่างถูกต้อง
- เพื่อเฝ้าระวัง ติดตาม และรายงานสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ
- เพื่อประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและระบบงานเพื่อลดความผิดพลาดในการดำเนินการ

CONFIGURATION MANAGEMENT

เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อช่วยในการบริหารและการตัดสินใจซึ่งต้องมีความถูกต้องและมีขบวนการป้องกันความผิดพลาดในการเก็บรักษาข้อมูลและการ Update ข้อมูลรวมถึงขั้นตอนการร้องขอการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ

- เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เพื่อจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น Database
- เพื่อรายงานข้อมูล และสถานะภาพที่เป็นปัจจุบันขององค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เพื่อทบทวนสถานะภาพขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

BENEFIT

- เพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการและการแก้ปัญหาหน่วยงานสารสนเทศขององค์กร
- ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว
- ลดความผิดพลาดของข้อมูล เนื่องจากความซ้ำซ้อนของการบันทึก
- มีข้อมูลสถิติที่น่าเชื่อถือได้ของหน่วยงานสารสนเทศ
- เป็นเครื่องมือเชิงรุก สนองตอบต่อนโยบายของธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว
- เพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงาน ติดตามผล และลดเวลาในการดำเนินงาน
- ช่วยให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านเทคโนโลยี และสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วองค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
- มีข้อมูลเพียงพอในการวิเคราะห์ผลลัพธ์ หรือกระบวนการในการดำเนินการของหน่วยงาน
- ทราบทุกอย่างได้เหมือนกัน เพื่อแก้ปัญหาได้ทันที
- ความมโนนโยบายให้เป็นไปได้ สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

TECHNICAL SUPPORT



VISIT WEBSITE @
WWW.PILABSTUDIO.COM

- 51/68 Moo 3 Soi Ramindra 5 (Square 7) Ramindra Rd. Anusawaree Bangkok BKK. 10220
- 092-879-6442 (ฝ่ายขาย)
- thararat.k@pilabstudio.com