

TIPCO จัดการปัญหาด้านพีวีเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยซอฟต์แวร์บริหารจัดการแบบอัตโนมัติ StarCat

Uรชก กบโกฟูดส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเครื่องดื่มน้ำผลไม้ภายใต้ตราสัญลักษณ์ TIPCO โดยนอกจากนั้นแล้วยังมีผลิตภัณฑ์สับปะรดกระป๋อง (ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ดั้งเดิมของบริษัท) พร้อมทั้งน้ำแร่ธรรมชาติตรา AURA นอกจากนี้แล้วยังมีธุรกิจร้านค้าปลีกที่ชื่อว่า SQUEEZE ในการให้บริการจัดจำหน่ายเครื่องดื่มผลไม้ปั่นสมูทตี้ โดยปัจจุบันกบโกฟูดส์มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเทพมหานคร และมีโรงงานผลิตทั้งในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, อยุธยา รวมถึงเชียงใหม่อีกด้วย และมีพนักงานทั้งสิ้นมากกว่า 2,000 คน



คุณสมาน สุดแสง
ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริษัทกบโกฟูดส์



วางรากฐานไอทีเพื่อการพัฒนาธุรกิจ

ฝ่ายเทคโนโลยีของกลุ่มบริษัทกบโกฟูดส์ นำโดย คุณสมาน สุดแสง ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มบริษัท โดยในฝ่ายไอทีนี้จะมีหน้าที่สำคัญคือการสนับสนุนและการวิเคราะห์ถึงแผนการดำเนินงานการดำเนินธุรกิจ เพื่อตอบสนองแผนดังกล่าวนี้ให้ลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นต่างๆ อยู่สามประการ โดยประการแรกคือ “การนำ” กล่าวคือ เป็นการนำเอาเทคโนโลยีและโซลูชันที่เหมาะสมมาเพื่อช่วยสนับสนุนให้บริษัทสามารถเติบโตตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ โดยหาเครื่องมือมาเพื่อสนับสนุนการทำดำเนินธุรกิจได้ง่ายขึ้น “การสร้างความต่อเนื่อง” เป็นการที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดความเสถียรภาพและมีดาว์นไทม์น้อยที่สุด เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก (Business Continuity) โดยประกอบด้วยวิธีการในเรื่องของการจัดการโครงสร้างและการพัฒนาระบบ ซึ่งเมื่อปีก่อนทางกบโกฟูดส์ลงทุนปรับปรุงด้านโครงสร้างไป มากกว่า 20 ล้านบาท (ทั้งเซิร์ฟเวอร์, เน็ตเวิร์ก, และอินเทอร์เน็ต ฯลฯ) และประการที่สาม “การสร้างความสัมพันธ์ความร่วมมือ” กับแผนกอื่นๆ ภายในองค์กร

โดยคุณสมานให้ความเห็นว่า การสร้างความสัมพันธ์กับยูสเซอร์ในแผนกต่างๆ นั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาด้านระบบ เพราะทางฝ่ายไอทีจะได้ทราบถึงข้อมูลทั้งความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นกับยูสเซอร์เพื่อนำมาวิเคราะห์แก้ไขหรือพัฒนาเพิ่มเติมได้ในอนาคต ส่วนงานดูแลด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ด้วยจำนวนพนักงานและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่มากมาย



ทั้งในสำนักงานใหญ่และสำนักงานที่อยู่ในต่างจังหวัด ประกอบกับการที่มีบุคลากรด้านไอทีที่มีอยู่อย่างจำกัด (เจ้าหน้าที่ไอทีของทิปโก้ฟู้ดส์ มีประมาณ 12 ท่าน ดูแลระบบไอทีของบริษัททั้งหมด) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาโซลูชันที่เป็นลักษณะแบบอัตโนมัติเพื่อที่จะช่วยลดปัญหาด้านการจัดการกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ มากมายดังกล่าวได้ โดยคุณสมานกล่าวว่าปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้หนักหนามากมายแต่มักจะจุกจิก เช่น การแก้ไขปัญหาไวรัส, การเชื่อมต่อเครื่องพิมพ์ไม่ได้, การรับ-ส่งอีเมลไม่ได้, การติดตั้งโปรแกรมผิดกฎหมาย และอื่นๆ เป็นต้น

จัดการปัญหาด้วยโซลูชันอัตโนมัติ

วิธีการในการจัดการปัญหาด้านคอมพิวเตอร์นี้ เริ่มต้นจากการที่ยูสเซอร์อธิบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องของพวกเขาผ่านทางสายโทรศัพท์และผ่านระบบ Help desk แต่เนื่องจากความเชี่ยวชาญและความรู้ด้านระบบ ไอทีไม่เท่ากัน ทำให้ยูสเซอร์ไม่สามารถที่จะเข้าใจถึง ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ไอที ทำให้เจ้าหน้าที่ไอทีต้อง เสียเวลาในการเข้าไปแก้ปัญหาที่หน้าเครื่องของยูสเซอร์ แทน ซึ่งบ่อยครั้งที่พนักงานไอทีต้องเสียเวลาไปจัดการ กับปัญหาดังกล่าวที่ละหลายๆ ชั่วโมงในแต่ละวัน (ที่ โตะทำงานของยูสเซอร์ที่เกิดปัญหา) ยิ่งเกิดขึ้นหลายๆ คน ทำให้แผนกไอทีเสียเวลาในการแก้ปัญหาเหล่านี้เป็น จำนวนมาก และไม่สามารถทำงานอื่นๆ ได้เลย ซึ่งไม่ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแต่อย่างใด ในที่สุดจำเป็นต้องหาโซลูชันที่เข้ามาช่วยจัดการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งก็ได้ตัดสินใจเลือก StarCat มาใช้ ในการแก้ไขปัญหาลำนี้

จากที่ได้เคยทดลองใช้และรู้สึกถูกใจถึงความสามารถ ของ StarCat จึงได้มีการดำเนินการจัดซื้อเพื่อการ ใช้งานในองค์กร โดยปัจจุบันมีการใช้ไลเซนส์ในเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งอยู่ในทิปโก้ฟู้ดส์เกือบทั้งหมดกว่า 500 ไลเซนส์ โดยเน้นการใช้งานพีเจเอชเพื่อการสนับสนุน การแก้ปัญหาโดยการใช้งานผ่านการริโมทหน้าจอเครื่อง เพื่อตรวจสอบปัญหาจิปาถะที่เกิดขึ้นของเครื่องลูกข่าย ต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ไอทีเดินทางไปยัง คอมพิวเตอร์ของยูสเซอร์อีกต่อไป

นอกจากนั้นแล้วผู้จัดการฝ่ายไอทีก็ยังเสริมอีกด้วยว่า ทาง ทีมงานยังได้ใช้พีเจเอชในการประเมินลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ ที่ติดตั้งบนเครื่องลูกข่าย เพื่อจะวิเคราะห์ถึงซอฟต์แวร์ ที่ยูสเซอร์ใช้งานว่าเป็นซอฟต์แวร์ผิดกฎหมายหรือไม่ พร้อมทำรายงานสรุปเกี่ยวกับตัวไลเซนส์ทั้งหมดของ เครื่องลูกข่ายนั้นๆ เพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นภาพรวมของ การใช้งานซอฟต์แวร์ทั้งหมดได้ง่ายและชัดเจนมากขึ้น พีเจเอชอีกหนึ่งประการที่เป็นประโยชน์ต่อทิปโก้ฟู้ดส์มาก ก็คือตัว Helpdesk ซึ่งเป็นระบบที่ให้ฝ่ายไอทีสามารถ ติดตามงานหรือเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านไอทีต่างๆ ที่ ยูสเซอร์แจ้งเอาไว้ หลักการทำงานของ Helpdesk ก็คือ เมื่อยูสเซอร์เกิดปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของตน พวกเขาจะต้องทำการแจ้งปัญหาผ่านทางหน้าเว็บ บราวเซอร์ของ Helpdesk และทางฝ่ายไอทีก็จะเข้าไป จัดการกับปัญหาที่ถูกร้องเรียนผ่านมาทางระบบดังกล่าว

สร้างคุณประโยชน์ให้แก่องค์กร

การใช้งานซอฟต์แวร์ StarCat ก่อให้เกิดประโยชน์อย่าง มากมายกับทิปโก้ฟู้ดส์ โดยที่เห็นได้ชัดคือการลดช่วง เวลาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องลูกข่าย ซึ่งเจ้าหน้าที่ ไอทีไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่หน้าเครื่องเหมือนเช่นอดีต พวกเขาสามารถใช้วิธีการริโมทเข้าไปยังหน้าจอของ ยูสเซอร์เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้งก็ยังมีพีเจเอช ที่ใช้ในการประเมินซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งอยู่บนเครื่องลูกข่าย ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมรวมถึงรายงานของ ซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งได้ทั้งหมด ช่วยลดปัญหาการละเมิด ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ในกรณีที่ยูสเซอร์อาจจะนำมาติดตั้ง เอง เป็นต้น และพีเจเอชอย่าง Helpdesk ที่มาพร้อมกัน ใน StarCat ก็ช่วยทำให้ทีมงานเจ้าหน้าที่ไอทีสามารถ ทราบถึงลำดับความสำคัญของปัญหา และสามารถ ติดตามหรือตรวจสอบบุคคลที่แจ้งปัญหา และที่สำคัญยัง เป็นเครื่องมือที่จะช่วยประเมินวัดผลการทำงานของเจ้า หน้าที่ไอทีในการแก้ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร ได้อีกด้วย และปัจจุบันทางทิปโก้ฟู้ดส์ ก็ยังคงได้รับการ สนับสนุนด้านข้อมูลและการฝึกอบรมจากทาง MOSCII Corporation ซึ่งเป็นบริษัทผู้พัฒนาตัวซอฟต์แวร์ StarCat อย่างต่อเนื่อง, สนใจรายละเอียดติดต่อข้อมูล เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ StarCat ได้ที่ MOSCII CORPORATION CO., LTD. โทรศัพท์ 02-582-8299 หรือที่เว็บไซต์ www.moscii.com และ www.starcatsoftware.com ■

