



บริการ เกี่ยวกับด้านการดูแลระบบ  
คอมพิวเตอร์

เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์  
ระบบสามารถใช้งานได้คืออยู่ตลอดเวลา...

**Asia IT Solution Co.,Ltd.**  
**April 24, 2008**

## IT Outsourcing

**IT Outsourcing** เป็นบริการที่จะช่วยเสริมสร้าง และพัฒนาระบบ เพื่อแทนที่แผนกไอที ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนา ระบบแบบโดยรวม หรือเป็นการพัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยี ในด้านต่างๆ เช่น ด้าน ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, การ พัฒนาคู่มือ, การนำเสนอ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการทำงาน

- ซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้ง ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์พื้นฐาน ให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา
- การดูแลไม่ครอบคลุมถึงโปรแกรมเฉพาะทางต่าง ๆ หรือ โปรแกรมที่พัฒนาใช้ภายในบริษัท ไม่รวมถึง การพัฒนาต่อ ยอดโปรแกรมเฉพาะทางต่าง ๆ
- ตรวจสอบอุปกรณ์ต่อพ่วงที่อยู่บนระบบให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา
- บำรุงรักษาระบบเครือข่าย (Network / LAN)(ถ้ามี) ทุกจุดในระบบให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา (ไม่รวมถึง การติดตั้ง ใหม่) ทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น การพิมพ์งาน การเปลี่ยนแปลงไฟล์ต่าง ๆ และอื่น ๆ (ตามลักษณะโปรแกรมใน ระบบ)
- เข้าตรวจสอบระบบอย่างน้อย 1 – 4 ครั้ง ต่อ เดือน หรือ ตามเงื่อนไขที่ลูกค้าต้องการให้เข้าทำงาน
- **ลูกค้าสามารถเรียกไอที เข้าแก้ไขปัญหาได้ทุกครั้งที่มีความจำเป็น ไม่จำกัดจำนวนครั้ง หรือจนกว่า ปัญหาเหล่านั้น จะหมดไป**
- ให้คำปรึกษา / แก้ปัญหาทางโทรศัพท์ / แก้ไขปัญหาจากภายนอก ด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ระหว่างเวลา 09.00 – 18.00 น. ทุกวันจันทร์ – ศุกร์
- อุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมแซมต่าง ๆ ลูกค้าจะเป็นผู้จัดเตรียม และ เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด
- กรณีลูกค้ามีสาขาหลายสาขา ต้องออกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ระหว่างสาขา หรือ รถรับส่ง ที่พัก ต่าง ๆ กรณีไม่สามารถเดินทางกลับได้ ในเวลาที่กำหนด
- ให้คำปรึกษาในการเลือกใช้ Software พื้นฐาน รวมไปถึงจัดหา ติดตั้ง หรือ การ Upgrade Version ของ Software พื้นฐาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- ให้คำปรึกษาในการเลือก Hardware ต่าง ๆ รวมไปถึงการจัดหาและติดตั้ง
- ให้คำปรึกษาการใช้งานคอมพิวเตอร์, Software, Hardware, Network เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- สัญญาเป็นรายปีเท่านั้น
- การให้บริการทางบริษัทจะใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องเท่านั้น โดยลูกค้าต้องยินยอมที่จะรับผิดชอบทางกฎหมาย ลิขสิทธิ์และ ชำระค่าใช้จ่ายใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ของโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้งานบนระบบ
- ในการปรับปรุงระบบ ลูกค้าต้องยินยอมในการติดตั้งอุปกรณ์หรือ SOFTWARE บางประเภท ที่จำเป็นต้องใช้ในการ ทำงาน
- สามารถติดต่อได้ทาง SKYPE , MSN และ สื่ออื่น ๆ เพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการแจ้งปัญหา

หมายเหตุ ในการให้บริการ จำนวนไอที อาจจะถูกเพิ่ม หรือ ลดจำนวนลง ตามความจำเป็นของปัญหา ซึ่งบริหารจัดการโดยบริษัทฯ

Apr. 24

ตัวอย่าง โปรแกรมสำหรับการแจ้งปัญหาของ User ต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารปัญหาง่ายขึ้น ผ่านทาง Web site <http://www.aits.co.th> โดยจะมีเฉพาะบริษัทลูกค้าเท่านั้นที่เข้าไปใช้งานได้ พร้อมสรุปการทำงานประจำเดือน

ลำดับ	ตน.	บริษัท	ชื่อเครื่อง	ปัญหา	ผู้แจ้ง	วันที่แจ้ง	ไฟล์/รูปภาพ	สถานะ	รับแจ้ง	Comment Technical
1		Protainer	เครื่องคุณแดง	เครื่องคอม หรือ ฮาร์ดแวร์	คุณแดง	12 ต.ค. 2550 09:17		กำลังดำเนินการ		
2		Thai Kakuta	เครื่องdriver	ซอฟต์แวร์พื้นฐาน หรือ ซอฟต์แวร์เฉพาะ	คุณขวัญริน	12 ต.ค. 2550 09:15		กำลังดำเนินการ		

### ลำดับวิธีการสมัครใช้บริการดูแลระบบคอมพิวเตอร์

- แจ้งจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในองค์กร ว่ามีกี่เครื่อง และต้องรับบริการแบบใด
- เจ้าหน้าที่เข้าไปชี้แจง เงื่อนไขต่าง ๆ เพื่ออธิบายลักษณะของการทำงาน และตรวจสอบระบบในเบื้องต้น บริษัท จะจัดส่งใบเสนอราคาไปให้ โดยมีวิธีการประเมินราคาดังนี้
  - พื้นที่การให้บริการ จำนวนสาขาต่าง ๆ ที่ต้องการใช้บริการ
  - จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด รวมถึงอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ และสภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์
  - ขอบเขตการบริการ
  - จำนวนครั้งในการเข้าให้บริการ ต่อเดือน และ จำนวนไอทีที่ใช้ในการให้บริการ
  - ค่าบริการไอทีล่วงเวลา กรณีใช้บริการหลัง 18.00 น.
- เสนอใบเสนอราคา พร้อมทั้งกรอกใบลงทะเบียน โดยกำหนดวัน ที่สะดวกให้เจ้าหน้าที่ IT เข้าไปทำงานในใบลงทะเบียน (อาจเป็นวันทำงานน้อย ๆ เพราะเจ้าหน้าที่ IT อาจจะต้องเช็คเครื่องทุกเครื่อง) กรณีเครื่องมีปัญหาสามารถโทรตามเจ้าหน้าที่ได้ทุกวัน(ในเวลาทำงาน) หรือโทรเข้ามาที่บริษัทฯ เพื่อรับการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้สามารถทำงานได้ก่อน
- ชำระค่าบริการราย 6 เดือน ลูกค้าชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชี

## ลำดับวิธีการทำงานของการดูแลระบบคอมพิวเตอร์

1. เริ่มการดูแลระบบคอมพิวเตอร์ (ครั้งที่แรกที่เข้าไป) จะเข้าไปตรวจสอบระบบทั้งหมดก่อน ดังนี้
  - มีระบบ Network อย่างไรบ้าง เพื่อทำผังของระบบและตำแหน่งเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งเก็บ Spec เครื่อง และบันทึกลงใน Profile ของลูกค้า ซึ่งสามารถดูได้จาก Web Site <http://www.aits.co.th/helpdesk> ทดลองด้วย User : demo Password : demo จะสามารถทดสอบระบบความช่วยเหลือได้
  - ไอทีจะสำรวจว่า มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ตำแหน่งไหนบ้าง มีการใช้โปรแกรมพิเศษอะไรหรือเปล่า หรือต้องระวังข้อมูลในส่วนใดบ้าง
  - ไอทีจะ ตรวจสอบดูว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีส่วนใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข หรือ อุปกรณ์ตัว ใดบ้างจำเป็น จะต้องเปลี่ยน หรือ อุปกรณ์ตัวใดที่พอจะใช้ได้ หรือ อาจจะเสียในอนาคต และจะแจ้งให้ทราบ
  - ตรวจสอบโปรแกรมพื้นฐาน และ โปรแกรมเฉพาะบนเครื่องว่ามีโปรแกรมครบตามสภาพแวดล้อมที่เราต้องการหรือไม่ (ถ้าไม่มีจะปรับเปลี่ยนให้ และแจ้งให้ทราบว่า เราจะใช้โปรแกรมพื้นฐานแบบใดบ้าง)
  - ดำเนินการแก้ไขส่วนต่าง ๆ ที่เห็นว่ามีปัญหาหรือไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง แจ้งลูกค้าว่า ต้องการ หรือปรับปรุงตามเราหรือไม่
2. เริ่มการปรับปรุงแก้ไข (ครั้งที่สอง — จนปรับระบบเสร็จ) การทำงานในส่วนที่ 2 เป็นการทำงานเพื่อปรับส่วนต่าง ๆ ที่เราตรวจสอบแล้วว่า มีปัญหาและต้องปรับปรุง โดยได้รับการยินยอมจากลูกค้า และตอบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานต่าง ๆ ระยะเวลาที่ใช้โดยประมาณ 3 เดือน
3. การดูแลคอมพิวเตอร์หลังการปรับปรุงระบบ เมื่อการปรับระบบเรียบร้อยแล้ว ได้ปรับแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นจะเป็นการดูแล และแก้ไขปัญหาเล็ก ๆ น้อยๆ โดยจะมีการเฝ้าระวังในกรณีที่มีความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ไอที จะเริ่มเข้า Site ลูกค้าตามวันเวลาที่กำหนด และ กรณีลูกค้ามีปัญหาเร่งด่วนสามารถเรียกไอที เข้าแก้ไขปัญหาได้ตลอดเวลา

# ตารางเปรียบเทียบระหว่าง IT ประจำ กับ ASIA IT OUTSOURCE

รายละเอียด	IT ประจำ	ASIA IT Outsource
วิธีการทำงาน	ทำงานและแก้ไขปัญหาคนเดียว	ทำงานเป็นทีมประกอบด้วย ไอทีหน้างาน , Admin หน้างาน และ Admin สำหรับ Remote หรือแก้ไขปัญหาจากภายนอก
การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	สามารถแก้ไขปัญหาได้ แต่อาจจะไม่ถูกหลักการ และไม่เพื่อการพัฒนา ปัญหาเดิม ๆ จะกลับเข้ามา ทำให้เหมือนจะมีงานมาก	สามารถแก้ไขปัญหาได้ ปัญหาเดิม ๆ จะไม่เกิดซ้ำซาก Admin จะสรุปการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดล่วงหน้าในอนาคต การทำงานจะน้อยลงมาก
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Server และระบบ Center ต่าง ๆ	อาจจะทำไม่ได้ ในระดับลึก	ทำได้ เนื่องจากทำงานเป็นทีม มี Admin ที่มีความชำนาญในด้าน Server โดยเฉพาะ
การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์	อาจจะทำไม่ได้ หรือ อาจจะทำได้แต่ใช้เวลา	สามารถพัฒนาระบบได้โดยทันที และสามารถรองรับงานในอนาคตได้
การหาสิ่งใหม่ ๆ มาทดแทน	อาจจะทำไม่ได้ หรือ อาจจะทำได้แต่ใช้เวลา	สามารถหาสิ่งใหม่ ๆ มาทดแทน และก้าวทันเทคโนโลยีได้ทันที เนื่องจาก Admin ประจำ Office มีเวลาเพียงพอที่จะหาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อมาช่วยในการทำงาน
การสำรองอุปกรณ์ กรณีฉุกเฉิน	อาจจะทำได้ แต่ไม่ทุกอุปกรณ์	ทุกอุปกรณ์ที่มีความเสี่ยง ASIA IT สำรองอุปกรณ์ไว้ เพื่อให้สามารถหยิบใช้งานได้ทันที
กรณีระบบล่ม หรือใช้งานไม่ได้ทั้งระบบ	ทำงานและแก้ไขปัญหาคนเดียว	สามารถนำทีมไอที เข้ามาได้มากกว่า 1 คน หรือตามจำนวนของปัญหา ได้สูงสุด 5 - 10 คน ตามขนาดขององค์กร
เวลาในการเข้าสถานที่	ทำงานได้เลย	ทำงานได้เลย ไม่เกิน 40 นาที / งานที่รอได้ 3 ชม. ถ้า ASIA IT เข้าทำงานได้เกิน 3 - 6 เดือนแล้ว จะสามารถแก้ไขปัญหาได้เทียบเท่าไอทีประจำ
ปัญหาที่เกิดบ่อย ๆ	ปัญหาเดิม ๆ เกิดขึ้นสม่ำเสมอ	ปัญหาเดิม ๆ ไม่เกิดขึ้นอีก ถ้าลูกค้าสามารถทำตามที่ ASIA IT แจ้งได้
การพัฒนาความรู้ของไอที	ไม่พัฒนา หรือเป็นไปอย่างช้า ๆ เนื่องจาก ไม่มี Admin แนะนำหลักการให้	พัฒนาอยู่ตลอดเวลาเนื่องจาก ไอทีได้ทำงานหลากหลาย และมีการ Training อยู่ตลอดเวลาทำให้สามารถพัฒนาตัวเองได้แบบสม่ำเสมอ
การพัฒนา User ที่ใช้งาน	ไม่พัฒนา เนื่องจากไม่มีความจำเป็น จะต้องสอนให้มีความรู้ ไอทีมักจะเก็บความรู้ไว้ ทำให้ User ไม่สามารถพึ่งตัวเองได้	พัฒนา User ตลอดเวลาเนื่องจาก ถ้า User สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ ไอทีจะทำงานน้อยลง และการสื่อสารระหว่าง user กับ ไอที จะทำได้ง่ายขึ้น การแก้ไขปัญหาจากภายนอกจะทำได้ง่ายขึ้น
การวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ	ทำงานและวิเคราะห์ปัญหาคนเดียว ไม่มีเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหา	มี Software ช่วยในการวิเคราะห์ปัญหา และวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ โดย Admin ที่มีประสบการณ์สูง เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นน้อยที่สุด
การดูแลไอที	ดูแลยาก เอาแต่ใจตัวเอง ไม่พอใจ ส่วนใหญ่จะใช้วิธีลาออก ทำให้ต้องรับไอทีประจำบ่อย ๆ	ดูแลง่าย ทำตามนโยบายที่ตกลงกันได้ ไม่เปลี่ยนคนบ่อย ๆ มีไอที ทดแทนเสมอ ไอทีทุกคนเป็นพนักงานประจำของ ASIA IT

# SYSTEM REQUIREMENT

1. Server Control
2. Network Mornitor TOOL
3. Anti virus , Anti Spyware , Anti Malware
4. FireWall
5. System Policy
6. DMZ OR VLAN
7. Network Diagram
8. Client Performance

Apr. 24

## Site Reference

Logo	Detail	จน.เครื่อง	Support
	ORIENT STAR THAILAND CO.,LTD. ธุรกิจ การขนส่ง Head Office อยู่ที่ Hongkong	Client 57 , Server 3	
	KNKN RETAIL CO.,LTD ธุรกิจ จำหน่ายสินค้า หลาย Brand เช่น Aussino เชื่อมโยง Server กับประเทศออสเตรเลีย รวมถึงการเชื่อมโยงไปตามสาขาในกรุงเทพ	Client 30 , Server 2 สาขาในเมืองไทย 3 สาขา	
	3LN CO.,LTD ธุรกิจ จำหน่ายอุปกรณ์สำหรับเด็ก และส่วนสนุก Funland บริษัทแม่ อยู่ประเทศอังกฤษ	Client 45 , Server 4 สาขาในเมืองไทย 8 สาขา	
	HISTOURS CO.,LTD. ธุรกิจ ทัวร์ญี่ปุ่น บริษัทแม่ อยู่ที่ญี่ปุ่น เชื่อมโยงระบบผ่าน Leadline เพื่อรับส่งข้อมูลถึงกันทั่วโลก	Client 130 , Server 4 สาขาในเมืองไทย 4 จังหวัดท่องเที่ยว เชียงใหม่ , ภูเก็ต , พัทยา , ศรีราชา	
	YAMATO EUYU CO.,LTD. ธุรกิจ การขนส่ง ทางเรือ เครื่องบิน Head Office อยู่ที่ ญี่ปุ่น	Client 75 , 6 Server 2 สาขาในเมืองไทย	
	THAI AGRO ENERGY PUBLIC CO.,LTD. ธุรกิจ เป็นผู้ผลิตเอทานอล	Client 61,2 Server 1 สาขาในเมืองไทย จังหวัดสุพรรณบุรี	
	CEVA ANIMAL HEALTH (THAILAND) LTD. ธุรกิจ เป็นผู้วิจัยและเวชภัณฑ์สำหรับสัตว์จากประเทศฝรั่งเศส	Client 20,2 Server	
	Gem Car Asia Co., Ltd. ธุรกิจ เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายรถพลังงานไฟฟ้า	Client 30,2 Server	

Apr. 24



Corporate performance Advisor Ltd.



Ritz Pacific Limited

NTAsset



Siam Land Flying



Apr. 24

