

ซีเอ เทคโนโลยี นำเสนอโซลูชันการจัดการโครงสร้างพื้นฐานแบบครบวงจรเพื่อช่วยให้องค์กรและผู้ให้บริการส่งมอบประสบการณ์การใช้งานที่แตกต่างอย่างเหนือชั้นแก่ลูกค้า

ขณะนี้ลูกค้าสามารถแก้ไขปัญหาด้านประสิทธิภาพการทำงานได้เร็วขึ้นถึง 25 เท่าและลดค่าใช้จ่ายรวมลงได้ราว 50 เปอร์เซ็นต์ ด้วย CA Infrastructure Management*



ซีเอ เทคโนโลยี เปิดตัว CA Infrastructure Management (CA IM) เวอร์ชันใหม่ที่เป็นรากฐานสำคัญด้านโซลูชันการจัดการโครงสร้างพื้นฐานแบบครบวงจรของบริษัทซึ่งก่อให้เกิดประสบการณ์การใช้งานที่แตกต่างอย่างเหนือชั้นสำหรับลูกค้า การผนวกรวมองค์ประกอบต่างๆ ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ Service Assurance ของ ซีเอ เทคโนโลยี เข้าด้วยกันทำให้ CA IM สามารถแปลงข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานจำนวนมากที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิงได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้เป็นข้อมูลเชิงลึกที่นำไปดำเนินการได้ โดยมีการส่งข้อมูลออกมาในมุมมองเฉพาะผู้ใช้ที่รวมกันเป็นหนึ่งเดียวซึ่งช่วยให้ลูกค้าที่เป็นองค์กรและผู้ให้บริการสามารถปรับปรุงคุณภาพการบริการ ความสามารถในการคาดการณ์ และประสิทธิภาพได้อย่างคุ้มค่า

“CIO กลายเป็นประธานฝ่ายประสบการณ์การใช้งานของลูกค้า นั่นก็เพราะประสบการณ์การใช้งานของลูกค้ากลายเป็นอาวุธที่ทรงอำนาจมากขึ้นในโลกการแข่งขันทุกวันนี้”

สตีเฟน ไมล์ รองประธานฝ่าย Service Assurance ภาคพื้นเอเชียเซ้าท์ ของ ซีเอ เทคโนโลยี กล่าว “การเติบโตของระบบคลาวด์ ระบบเสมือน และระบบเคลื่อนที่ ได้เปลี่ยนแปลงวิธีที่ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านไอที ทำให้หน้าที่ของ ฝ่ายไอทีมีความสำคัญมากขึ้นต่อประสบการณ์การใช้งานของลูกค้า เราได้พัฒนา CA Infrastructure Management เพื่อช่วยให้ลูกค้าของเราที่เป็นองค์กรและผู้ให้บริการสามารถดึงดูด มัดใจ และรักษาลูกค้าไว้ได้โดยการส่งมอบประสบการณ์การใช้งานที่แตกต่างอย่างเหนือชั้นแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าดำเนินการกับข้อมูลเชิงลึกที่ส่งออกมาจาก CA IM เราประเมินว่าปัญหาด้านการบริการจะสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็วขึ้นราว 25 เท่าและเสียค่าใช้จ่ายรวมลดลงถึง 50 เปอร์เซ็นต์”

การเพิ่มขึ้นในแง่ปริมาณและประเภทของการรับส่งข้อมูล ข้อมูล และอุปกรณ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบกับวิธีการกระบวนการ และเครื่องมือที่ล้ำสมัยในการจัดการกับปริมาณที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว ล้วนก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนด้านไอทีในระดับที่ท้าทายองค์กรด้านไอทีเนื่องจากองค์กรเหล่านั้นต้องพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่ทะยานสูงขึ้น

CA Infrastructure Management รับมือกับความท้าทายเหล่านี้โดยการนำเสนอลักษณะฟังก์ชันเฉพาะทางขีดความสามารถทางการวิเคราะห์ที่ละเอียดซับซ้อน ความสามารถในการปรับขนาดได้เป็นอย่างมาก และความสามารถในการปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ โซลูชันนี้ทำให้ฝ่ายไอทีเข้าใช้งานจอแสดงผลกราฟิกของข้อมูลเฉพาะที่พวกเขาจำเป็นต้องใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ

การบริการและส่งมอบประสบการณ์การใช้งานที่แตกต่างอย่างเหนือชั้นแก่ลูกค้าได้โดยเปลืองแรงน้อยลงแต่ประหยัดต้นทุนมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง CA IM มีส่วนช่วยดังต่อไปนี้ คือ

- ช่วยบุคลากรด้านไอทีในการจัดการกับการเติบโตอย่างรวดเร็วของแนวโน้มนโยบาย “นำอุปกรณ์ของคุณมาเอง” (Bring Your Own Device - BYOD) ตลอดจนความซับซ้อนของวิดีโอและแอปพลิเคชันในโครงสร้างพื้นฐานแบบเน้นระบบเสมือน
- ช่วยผู้ให้บริการด้านการสื่อสารในการทำให้เครือข่าย 4G เรียบง่ายขึ้นและเร่งรัดการเปิดตัวให้เร็วขึ้น
- ช่วยผู้ให้บริการเชิงงานบริหารงานเซอร์วิสสร้างแหล่งรายได้ใหม่และเสาะหาลูกค้าใหม่ได้เร็วขึ้น

“เวลาหมายถึงทุกอย่าง อย่างสำหรับฝ่ายไอทีขององค์กรและพนักงานปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการ นั่นก็เพราะความล่าช้าแม้เพียงน้อยนิดในการเข้าใช้งาน หรือประสิทธิภาพของบริการออนไลน์ก็สามารถก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าและผู้ใช้งานได้” Jim Frey ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยด้านการจัดการของ Enterprise Management Associates กล่าว “ซีเอ เทคโนโลยี ได้เพียรพยายามอย่างหนักจนสัมฤทธิ์ผลในการผนวกรวมโซลูชันการจัดการโครงสร้างพื้นฐานของบริษัทให้เป็นหนึ่งเดียว โดยมีเป้าหมายเพื่อประหยัดเวลาในการทำความเข้าใจ ตลอดจนบรรเทาความรุนแรงของเหตุการณ์และปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์การใช้งาน แนวทางดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีที่องค์กรด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีใช้ในการจัดการสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนของระบบจริง ระบบเสมือน ระบบคลาวด์ และระบบเคลื่อนที่ โดยการเร่งรัดพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพด้านปฏิบัติการ และการจัดทีมบุคลากรไว้พร้อมเพื่อให้หลักประกันอย่างหนักแน่นว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์การใช้

งานที่มีคุณภาพสูง”

เมื่อนำ CA IM มาผนวกรวมเข้ากับโซลูชันอื่นๆ ในกลุ่ม Service Assurance แล้ว โซลูชันนี้จะทำให้ลูกค้ามองเห็นภาพที่ครอบคลุมเกี่ยวกับการบริการเพื่อช่วยให้หลักประกันในแง่ความพร้อมใช้งานและประสิทธิภาพของบริการด้านธุรกิจและโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นรากฐานของบริการเหล่านั้น เทคโนโลยีแบบครบวงจรนี้ช่วยทำให้เกิดประสบการณ์การใช้งานที่เหนือชั้นแก่ลูกค้าโดยอาศัยเครื่องมือดังต่อไปนี้

- **แอปพลิเคชันและโครงสร้างพื้นฐานแบบครบวงจร:** การตรวจติดตามเวลาในการตอบสนองของแอปพลิเคชันตั้งแต่ต้นจนจบซึ่งติดตาม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของแอปพลิเคชันตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่าย เปรียบเทียบเวลาในการตอบสนองดังกล่าวกับเส้นกฏเกณฑ์มาตรฐานที่ชาญฉลาด และแจ้งเตือนเมื่อมีประสิทธิภาพการทำงานใดๆ ลดลง ทั้งนี้เพื่อส่งมอบบริการจัดการโครงสร้างพื้นฐานแบบอาศัยแอปพลิเคชัน
- **โดเมนของฟังก์ชันแบบครอบคลุม:** สถาปัตยกรรมขั้นสูงซึ่งให้บริการเก็บรวบรวมแบบไม่ผ่านเอเจนต์และการรวมกลุ่มด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ที่ครอบคลุมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ข้อผิดพลาด และข้อมูลลำดับงานที่แผ่ขยายไปทั่วทั้งขอบเขตของฟังก์ชันมากมายตลอดทั้งเครือข่าย ระบบ และโดเมนของแอปพลิเคชัน
- **เครือข่ายแบบครบวงจร:** การจัดการประสิทธิภาพการทำงานแบบเบ็ดเสร็จสำหรับเสียงและวิดีโอผ่านเครือข่าย รวมทั้งแพลตฟอร์ม Cisco Unified Communications Manager, Microsoft® Lync® และ AVAYA ลูกค้าสามารถใช้โซลูชันนี้ในการติดตาม ประเมิน และรายงานผลเกี่ยวกับเกณฑ์วัดประสิทธิภาพการทำงานหลักเพื่อช่วยในการประกันคุณภาพของประสบการณ์การใช้งานและคุณภาพทางเครือข่ายของบริการสำหรับการสื่อสารแบบรวมเป็นหนึ่งเดียวกัน
- **การวิเคราะห์แบบครบวงจร:** การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานส่วนกลางแบบไดนามิกซึ่งครอบคลุมทั้งโครงสร้างพื้นฐานเพื่อกำหนดเส้นมาตรฐาน ประเมินแนวโน้มทิศทางอนาคต ตั้งค่าเกณฑ์ ตรวจสอบความผิดปกติ และเริ่มต้นการวิเคราะห์อัตโนมัติ ระบบจะแสดงผลลัพธ์ในมุมมองตามบริบทแบบครบวงจรเพื่อการดำเนินงานขั้นสูงที่ดำเนินการได้ตามบทบาทของผู้ใช้

“CA Infrastructure Management ปรับปรุงการปฏิบัติงานและแก้ไขประสิทธิภาพการทำงานโดยการให้แหล่งข้อมูลเชิงลึกที่ดำเนินการได้เพียงแหล่งเดียวเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ความพร้อมใช้งาน ลำดับงาน ความจุ และการตอบสนองของแอปพลิเคชัน โดยผ่านทางแดชบอร์ดที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างง่ายดายเมื่อความต้องการเปลี่ยนไป” Tony Testa หัวหน้าสถาปนิก - Enterprise Management Services, CIBER ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมที่มีลูกค้าและคู่ค้ามากกว่า 500 รายที่ให้ข้อมูลป้อนเข้าในระหว่างการพัฒนาโซลูชันนี้ “โซลูชันนี้ทำให้ฝ่ายไอทีมีอิสระและใช้เวลาเพิ่มมากขึ้นในการจัดการอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน แทนที่จะต้องมาจัดการกับกระบวนการแยกแยะและรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือต่างๆ”

“CA Infrastructure Management ทำให้ MSP สามารถส่งมอบบริการที่แตกต่างซึ่งรักษาระดับความสามารถในการทำกำไรและการเติบโตไว้ได้ โดยการสนับสนุนการเช่าบริการแบบหลายรายการซึ่งผลักดันให้เกิดความประหยัดต้นทุนจากการเพิ่มปริมาณธุรกิจ” Herman Van den Broeck ที่ปรึกษาอาวุโสของ Simac ICT Belgium กล่าว “โซลูชันอัจฉริยะนี้จะเก็บและกรองข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับลักษณะการทำงานซึ่งต้องมีการควบคุมดูแล แล้วจึงส่งมุมมองข้อมูลตามบริบทที่ครอบคลุมออกมาในรูปแบบเรียลไทม์ ทั้งพนักงานที่มีทักษะสูงและพนักงานที่อ่อนประสบการณ์ก็สามารถรับทราบ เข้าใจ และดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อช่วยให้แน่ใจได้ว่าผู้ใช้ปลายทางจะได้รับประสบการณ์ที่มีคุณภาพในการใช้บริการต่างๆ”

CA Services และ CA Education สนับสนุน CA Infrastructure Management ด้วยข้อเสนอในการดำเนินการ ซึ่งรวมถึงบริการพื้นฐานในการปรับใช้โซลูชันดังกล่าวอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองตามความต้องการทางธุรกิจและบริการแบบเร่งรัด ในการเพิ่มมูลค่าการดำเนินการขั้นพื้นฐานด้วยการเพิ่มเติมขีดความสามารถการทำงาน เช่น การสนับสนุนการเช่าบริการแบบหลายรายการ การให้คำปรึกษา เชิงกลยุทธ์ บริการเชิงจัดการ และการฝึกอบรมผ่านเว็บแบบมีผู้สอนสำหรับลูกค้าและคู่ค้าก็ยังมีให้บริการอีกด้วย