Chúng tôi t□m đ□nh nghĩa d□ch v□ h□ th□ng là các □ng d□ng CNTT c□ b□n ph□c v□ công tác v□n hành, qu□n tr□ h□ th□ng CNTT, cũng nh□ các ho□t đ□ng thi□t y□u c□a ng□□i dùng trong m□t t□ ch□c, doanh nghi□p (và ph□n nào là c□ ng□□i dùng/khách hàng c□a các doanh nghi□p kinh doanh d□ch v□).

Có vô vàn các ph□n m□m □ng d□ng ph□c v□ ng□□i dùng trong m□t t□ ch□c doanh nghi□p, tuy nhiên, c□ b□n nh□t là các □ng d□ng ph□c v□ trao đ□i thông tin, t□ thông tin d□ng Text (văn b□n) đ□n thông tin đa ph□□ng ti□n. Kinh di□n và không th□ thi□u trong trao đ□i và di□u hành công vi□c là □ng d□ng th□ di□n t□. Ngày nay, th□ di□n t□ ch□ còn là m□t thành ph□n tính năng c□ b□n nh□t trong h□ th□ng t□o môi tr□□ng làm vi□c c□ng tác (Collaboration). Các tính năng c□ b□n khác ph□i k□ đ□n là chia s□ d□ li□u, trao đ□i tho□i và hình □nh (Voice & Video), l□p l□ch làm vi□c, l□p nhóm làm vi□c c□ng tác,….

Nói đ□n h□ th□ng làm vi□c c□ng tác đa ph□□ng ti□n, không th□ không nói đ□n h□ th□ng h□i ngh□ truy□n hình tr□c tuy□n (Video conference). Gi□ đây h□i ngh□ tr□c tuy□n đ□□c s□ d□ng t□i h□u kh□p các t□ ch□c doanh nghi□p có nhi□u chi nhánh, c□ quan tr□c thu□c trong ph□m vi Qu□c gia và c□ Qu□c t□. H□p giao ban qua h□i ngh□ truy□n hình đã tr□ thành quy đ□nh c□a Chính Ph□, đang đ□□c h□u h□t các c□ quan nhà n□□c áp d□ng.

M□t h□ th□ng CNTT ch□ có th□ ho□t đ□ng t□t, có tính s□n sàng cao và đ□t đ□□c hi□u qu□ khi công tác qu□n tr□, giám sát, v□n hành h□ th□ng đ□□c th□c hi□n bài b□n, ch□t ch□. Các t□ ch□c, hãng công ngh□ trên Th□ Gi□i cũng đã chu□n hóa các quy trình, xây d□ng các □ng d□ng, công

c□ h□ tr□ m□nh m□ công tác qu□n tr□ và v□n hành h□ th□ng.

□ng d□ng CNTT là d□ch v□ cung c□p đ□n ng□□i s□ d□ng, bao g□m c□ ng□□i dùng c□a b□n thân m□t t□ ch□c doanh nghi□p và khách hàng c□a doanh nghi□p. M□t trong nh□ng th□□c đo quan tr□ng đánh giá tính hi□u qu□ c□a đ□u t□ vào m□t h□ th□ng, gi□i pháp hay d□ch v□ chính là s□ hài lòng c□a ng□□i s□ d□ng. Do đó các □ng d□ng h□ tr□ cho ng□□i s□ d□ng d□ch v□ cũng là m□t m□ng gi□i pháp đ□□c nhi□u t□ ch□c doanh nghi□p quan tâm đ□u t□. Ti□p nh□n thông tin t□ ng□□i s□ d□ng/khách hàng, x□ lý v□□ng m□c/l□i, cung c□p thông tin,… m□t cách chính xác, nhanh chóng và hi□u qu□ là m□c tiêu c□a t□t c□ các nhà cung c□p d□ch v□, bao g□m c□ d□ch v□ CNTT.

Các □ng d□ng d□ch v□ c□ b□n trong h□ th□ng CNTT c□a m□t t□ ch□c doanh nghi□p:

Hệ thống môi trường làm việc cộng tác (Collaboration)
Hệ thống email
Hệ thống chia sẻ dữ liệu, thông tin, làm việc nhóm
Hệ thống trao đổi thông tin đa phương tiện (VOIP, Video)
Hệ thống hội nghị truyền hình (Video Conference)
Hệ thống quản trị, vận hành, hỗ trợ người dùng
Hệ thống quản trị người dùng
Hệ thống theo dõi, giám sát hoạt động của thiết bị phần cứng, phần mềm, ứng dụng, đường truyền,…
Hệ thống hỗ trợ quản trị, cấu hình (Quản trị/cấu hình tập trung thiết bị, phần mềm; Cập nhật tập trung phần mềm, phần cứng…)
Hệ thống hỗ trợ vận hành, hỗ trợ người dùng (IT Service Manager, Call/Contact Center, …)

· □ Đ□i tác và khách hàng tiêu bi□u

D□ch v□ h□ th□ng c□ b□n là không th□ thi□u v□i m□t h□ th□ng CNTT c□a t□ ch□c doanh nghi□p, dù nh□ hay l□n. V□i b□ dày kinh nghi□m trong lĩnh v□c tích h□p h□ th□ng, INFONET đã xây d□ng h□ th□ng d□ch v□ CNTT cho r□t nhi□u khách hàng, s□ d□ng gi□i pháp c□a các Hãng công ngh□ hàng đ□u nh□: Microsoft, Radvision/Avaya, Polycom, HP, IBM, Cisco, …

INFONET vinh d□ đ□□c l□a ch□n là đ□n v□ tích h□p tri□n khai nhi□u h□ th□ng d□ch v□ CNTT cho các khách hàng l□n. Có th□ k□ ra đây m□t vài d□ án và khách hàng l□n mà INFONET đã đ□□c l□a ch□n tri□n khai nh□:

o H□ th□ng qu□n tr□ ng□□i dùng, c□ng tác đa d□ch v□,… d□a trên n□n t□ng công ngh□ và s□n ph□m c□a hãng Microsoft (MS AD, MS Exchange, MS System Center,…) t□i các khách hàng:

§ Ngân hàng Nông Nghi□p Và Phát Tri□n Nông Thôn Vi□t Nam – VBARD

§ Ngân hàng TMCP Đ□u T□ Và Phát Tri□n Vi□t Nam – BIDV

§ Ngân hàng Phát Tri□n Vi□t Nam – VDB

§ T□ng công ty Đi□n L□c Mi□n B□c – NPC

o Đ□c bi□t v□i h□ th□ng h□i ngh□ truy□n hình, INFONET không ch□ là đ□i tác cung c□p và tri□n khai h□ th□ng c□a các t□ ch□c doanh nghi□p mà còn c□a các nhà cung c□p d□ch v□ vi□n thông hàng đ□u Vi□t Nam:

§ Công ty Vi□n Thông Liên T□nh – VNPT/VTN

§ T□ng công ty Vi□n Thông Quân Đ□i - Viettel

§ C□c B□u Đi□n Trung □□ng - CPT

§ Vi□n Ki□m Sát Nhân Dân T□i Cao

§ Văn Phòng Qu□c H□i

§ T□ng công ty Đi□n L□c Mi□n B□c – NPC

§ Ngân hàng TMCP Đ□u T□ Và Phát Tri□n Vi□t Nam – BIDV

o H□ th□ng Contact Center :

§ Ngân hàng TMCP Công Th□□ng Vi□t Nam – Vietinbank

o H□ th□ng giám sát, h□ tr□ v□n hành và h□ tr□ ng□□i dùng (IT Operation Manager & Service Manager - Quy trình ITIL)

§ Ngân hàng TMCP Đ□u T□ Và Phát Tri□n Vi□t Nam – BIDV