

Chúng tôi tìm hiểu nghĩa dịch vụ hỗ trợ là các ứng dụng CNTT có bản quyền và công tác vận hành, quản trị hệ thống CNTT, cũng như các hoạt động thi đấu của người dùng trong môi trường công, doanh nghiệp (và phần nào là người dùng/khách hàng của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ).



Có vô vàn các phần mềm ứng dụng phục vụ người dùng trong môi trường công doanh nghiệp, tuy nhiên, có bản quyền là các ứng dụng phục vụ trao đổi thông tin, hệ thống tin nhắn Text (văn bản) để thông tin đa phương tiện. Kinh điển và không thể thiếu trong trao đổi và điểu hành công việc là ứng dụng nhắn tin. Ngày nay, nhắn tin chỉ còn là một thành phần tính năng có bản quyền trong hệ thống tạo môi trường làm việc cộng tác (Collaboration). Các tính năng có bản quyền khác phổ biến là chia sẻ dữ liệu, trao đổi thoại và hình ảnh (Voice & Video), lập lịch làm việc, lập nhóm làm việc cộng tác,....

Nói đến hệ thống làm việc cộng tác đa phương tiện, không thể không nói đến hệ thống họp trực tuyến hình ảnh (Video conference). Gần đây hội nghị trực tuyến được số lượng người họp các công ty doanh nghiệp có nhu cầu chi nhánh, có quan trọng thu được trong phạm vi Quốc gia và các Quốc tế. Họp giao ban qua hội nghị trực tuyến hình ảnh đã trở thành quy định của Chính Phủ, đang được hội họp các quan nhà nước áp dụng.

Một hệ thống CNTT chỉ có thể hoạt động tốt, có tính sẵn sàng cao và độ tin cậy cao khi công tác quản trị, giám sát, vận hành hệ thống được thực hiện bài bản, chặt chẽ. Các công ty, hãng công nghệ trên Thế Giới cũng đã chú trọng hóa các quy trình, xây dựng các ứng dụng, công

các hệ thống quản lý công tác quản trị và vận hành hỗ trợ.

Hệ thống CNTT là dịch vụ cung cấp đến người sử dụng, bao gồm công nghệ và dùng của bên thân mật từ chủ doanh nghiệp và khách hàng của doanh nghiệp. Một trong những thách thức quan trọng đánh giá tính hiệu quả của đầu tư vào một hệ thống, giữa pháp hay dịch vụ chính là sự hài lòng của người sử dụng. Do đó các hệ thống hỗ trợ cho người sử dụng dịch vụ cũng là một mảng giúp pháp định nghĩa chủ doanh nghiệp quan tâm đầu tư. Tiếp nhận thông tin từ người sử dụng/khách hàng, xử lý vướng mắc/lo ngại, cung cấp thông tin,... một cách chính xác, nhanh chóng và hiệu quả là một tiêu chuẩn tất yếu các nhà cung cấp dịch vụ, bao gồm cả dịch vụ CNTT.

Các hệ thống dịch vụ bên trong hệ thống CNTT của một chủ doanh nghiệp:

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, ...)

• Đối tác và khách hàng tiêu biểu

Dịch vụ hỗ trợ bên trong là không thể thiếu với một hệ thống CNTT của chủ doanh nghiệp, dù nhỏ hay lớn. Với bề dày kinh nghiệm trong lĩnh vực tích hợp hệ thống, INFONET đã xây dựng hệ thống dịch vụ CNTT cho rất nhiều khách hàng, sử dụng giữa pháp của các Hãng công nghệ hàng đầu như : Microsoft, Radvision/Avaya, Polycom, HP, IBM, Cisco, ...

INFONET vinh dự được lựa chọn là đơn vị tích hợp triển khai nghiệp vụ hỗ trợ dịch vụ CNTT cho các khách hàng lớn. Có thể kể ra đây một vài dự án và khách hàng lớn mà INFONET đã được lựa chọn triển khai như:

- o Hỗ trợ quản trị người dùng, cấu trúc đa dịch vụ, ... dựa trên nền tảng công nghệ và sản phẩm của hãng Microsoft (MS AD, MS Exchange, MS System Center,...) từ các khách hàng:

- § Ngân hàng Nông Nghiệp Và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam – VBARD

- § Ngân hàng TMCP Đầu Tư Và Phát Triển Việt Nam – BIDV

- § Ngân hàng Phát Triển Việt Nam – VDB

- § Công ty Điện Lực Miền Bắc – NPC

- o Đặc biệt với hỗ trợ hệ thống hội nghị truyền hình, INFONET không chỉ là đối tác cung cấp và triển khai hỗ trợ các tổ chức doanh nghiệp mà còn có các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông hàng đầu Việt Nam:

- § Công ty Viễn Thông Liên Tin – VNPT/VTN

§ Công ty Viễn Thông Quân Đội - Viettel

§ Cục Bưu Điện Trung ương - CPT

§ Viện Kiểm Sát Nhân Dân Tối Cao

§ Văn Phòng Quốc Hội

§ Công ty Điện Lực Miền Bắc – NPC

§ Ngân hàng TMCP Đầu Tư Và Phát Triển Việt Nam – BIDV

o Hệ thống Contact Center :

§ Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Vietinbank

o Hệ thống giám sát, hỗ trợ vận hành và hỗ trợ người dùng (IT Operation Manager & Service Manager - Quy trình ITIL)

§ Ngân hàng TMCP Đầu Tư Và Phát Triển Việt Nam – BIDV

