

SYMPHONY ตอกย้ำโครงข่ายคุณภาพบริการเป็นเลิศ ใช้เน็ตก้าบริหารระบบ มั่นใจรู้ปัญหาวิเคราะห์ตรงจุด

เมื่อพูดถึงโครงสร้างพื้นฐานวงจรรสื่อสารความเร็วสูง ในแง่ของผู้ใช้เทคโนโลยีต่างๆไปอาจนึกภาพได้ไม่ชัด แต่ทราบหรือไม่ว่าทุกวันนี้ บริการต่างๆ ทั้งในเรื่องโทรศัพท์, อินเทอร์เน็ต, โซเชียลเน็ตเวิร์ค, การรับชมเคเบิลทีวี ทีวีดาวเทียม รวมถึงทีวีดิจิตอลที่เริ่มออกอากาศแล้วในปีนี ต่างส่งตรงมาถึงผู้บริโภคปลายทางอย่างเราทุกคนจากบริษัทผู้ให้บริการ ผ่านผู้ให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูง ไม่ได้แตกต่างไปจากการใช้บริการเชื่อมต่อระบบสื่อสารบนโครงข่ายความเร็วสูงของลูกค้านักธุรกิจและองค์กรต่างๆ ซึ่งใช้ประโยชน์จากระบบโครงข่ายวงจรรสื่อสารความเร็วสูงที่มีเสถียรภาพและความปลอดภัย เพื่อพัฒนากระบวนการทำธุรกิจ ตลอดจนถึงการส่งมอบบริการและตอบโต้ภัยความต้องการของผู้ใช้งานและลูกค้าได้ด้วยประสิทธิภาพสูง และรวดเร็วที่สุด



คุณสุพรชัย โชติพิทุทธิกุล
รองกรรมการผู้จัดการ สายงานวิศวกรรม1
บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

คุณสุพรชัย โชติพิทุทธิกุล รองกรรมการผู้จัดการ สายงานวิศวกรรม1 บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัทผู้ให้บริการโครงข่ายพื้นฐานวงจรรสื่อสารความเร็วสูงในระดับ Premium กล่าวถึง กระแสความต้องการบริโภคไอทีเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากจำนวนการใช้งานอุปกรณ์ประเภท Smart Devices, กระแสโซเชียลมีเดีย ที่ทำให้เกิดคอนเทนต์จำนวนมาก จนกระทั่งถึงสภาพตลาดซึ่งกำลังเปิดเสรี ก็เป็นปัจจัยขับเคลื่อนความต้องการของตลาดวงจรรสื่อสารความเร็วสูงให้เติบโตขึ้น ทั้งในแง่โครงข่ายสื่อสารความเร็วสูง และ Bandwidth ของช่องสัญญาณในวงจรรสื่อสาร เพื่อตอบสนองพฤติกรรมใช้งานออนไลน์ตลอดเวลา และการสื่อสารข้อมูลต่างๆ บนระบบโครงข่ายเป็นไปอย่างรวดเร็ว และไม่สะดุด

จากช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา เห็นความต้องการในเชิง Bandwidth เพิ่มขึ้นมาราว 1 เท่าตัวต่อปีมาโดยตลอด ไฟล์โตสลับรุ่นใหม่ เกิดความต้องการที่เห็นชัดเจน ซิมโฟนี จึงมองโอกาสในการให้บริการกับลูกค้ากลุ่มนี้“เราเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่บริการนี้ ที่จะทำงานร่วมกับคู่ค้า/ลูกค้า ที่เป็นผู้ให้บริการ ให้สามารถส่งมอบบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้งานปลายทางได้อย่างสูงสุด”

ด้านกลุ่มลูกค้า แบ่งเป็นผู้ให้บริการระบบสื่อสารสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป (Mass) เช่น ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่, ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตตามบ้าน และผู้ให้บริการระบบสื่อสารสำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร (Enterprise) ลักษณะให้บริการ เป็นการให้บริการ Bandwidth สำหรับการสื่อสารจากต้นทาง-ปลายทางขององค์กรลูกค้า ในการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานกับสาขาในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังมีตลาดใหม่ๆ จากกลุ่มเอสเอ็มอี ที่เริ่มต้องการพัฒนาระบบภายใน

แม้ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูง จะมีผู้เล่นหลายราย ตั้งแต่ระดับเล็ก ถึงระดับผู้ให้บริการครบวงจร แต่ซิมโฟนีวางบทบาทเป็นผู้ให้บริการ “ต้นน้ำ” ที่สามารถนำไปต่อยอดเสริมกับ

ผู้เล่นในทุกระดับได้ พร้อมนำเสนอบริการPremiumกับลูกค้า ด้วยจุดแข็งด้าน “คุณภาพบริการ (QoS)” ที่รับประกันมาตรฐาน SLA ในระดับที่สูงขึ้น 99.9% ต่อวงจร (ใน 1 เดือนระบบจะเกิดเหตุขัดข้องได้ไม่เกิน 43 นาที), การให้ความสำคัญกับการลงทุนเทคโนโลยีที่ทันสมัย, มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการที่ “เป็นกลาง” เพราะไม่มีการทำธุรกิจในส่วนใดที่ซ้ำซ้อนกับลูกค้า ทำให้ไม่เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนกับลูกค้า

ทั้งนี้ หัวใจหลักของความน่าเชื่อถือในระดับสูงด้าน “คุณภาพบริการ” ของซิมโฟนี ประกอบด้วย

1. อุปกรณ์เน้นการออกแบบระบบโครงข่ายให้บริการที่มีความเสถียรภาพสูง มีระบบ Protection ที่จัดสรรให้บริการสื่อสารข้อมูลของลูกค้าที่เกิดขึ้นบนโครงข่ายดำเนินการได้อย่างไม่สะดุด แม้เส้นทางหลักเกิดปัญหาที่ไม่คาดฝัน โดยปรับเปลี่ยนไปเชื่อมต่อผ่านเส้นอื่นได้โดยอัตโนมัติ (Reroute)
2. บุคลากร โดยพนักงานทุกคนต้องมี Service Mind มีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค สามารถวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
3. กระบวนการภายใน ในองค์กรมีการทำงานหลายส่วนงาน แต่กระบวนการภายในต้องกระชับ รวดเร็ว สามารถตรวจสอบย้อนกลับถึงจุดต้นเหตุปัญหาในเครือข่ายว่าเกิดขึ้นที่ไหน และรู้ว่าจะปรับปรุง

คุณภาพบริการได้อย่างไรด้วยกระบวนการที่สั้นและกระชับที่สุดได้อย่างไร

4. เครื่องมือซิมโฟนีให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อสนับสนุนให้ “บุคลากร-กระบวนการ-เทคโนโลยี” ที่มีอยู่ในระบบต้องมีประสิทธิภาพบริหารได้ง่าย

โดยหนึ่งใน “เครื่องมือ” สำคัญสำหรับธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง ก็คือ ระบบการบริหารจัดการอุปกรณ์เครือข่าย ซึ่งเลือกลงทุนใช้ซอฟต์แวร์บริหารจัดการเครือข่าย NetkaView Network Manager (NNM) ของบริษัท เน็ตก้า ซีเอสทีเอ็ม จำกัด โดยมีจุดเด่นด้านการแจ้งเตือนเหตุการณ์ผิดปกติ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบเครือข่าย พร้อมนำเสนอผ่านรายงานได้แบบเรียลไทม์, บันทึกข้อมูลปัญหาจุดที่เกิดปัญหา และรายชื่อลูกค้าที่ประสบปัญหา ส่งต่อข้อมูลรายงานไปยัง Network Management Team ที่ทำหน้าที่เฝ้าติดตามปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านข้อความทางมือถือ และระบบ Group Mail ไปยังเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ซึ่งประจำอยู่ในพื้นที่ ครอบคลุม 5 ภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งจะมีการกำหนดโครงสร้างการรายงานปัญหาไว้ในระบบแล้วว่า ปัญหาประเภทใด ให้แจ้งไปยัง Group Mail ใดที่มีการจัดแบ่งไว้ 5 กลุ่มตามรายภูมิภาค

นอกจากนี้ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบรับการแจ้งเตือนแล้วระบบจะทำการบันทึกอัตโนมัติ เกี่ยวกับข้อมูลปัญหา, วันเวลาที่เกิดปัญหา, พื้นที่และอุปกรณ์ที่เกิดปัญหา, รายชื่อผู้รับผิดชอบไปดำเนินการต่อ โดยตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก็คือ การแก้ไขปัญหาต้องเสร็จสิ้นภายใน 4 ชั่วโมง หลังได้รับการแจ้งเตือน (alarm) ถือเป็นการบริหารจัดการประสิทธิภาพการทำงานของเครือข่าย ตั้งแต่ต้นน้ำ-ปลายน้ำ ซึ่งการวิเคราะห์ปัญหานั้นหากพบว่า ส่งผลกระทบต่อลูกค้าก็จะทำการแจ้งเตือนถึงลูกค้า พร้อมตอบคำถามทางเทคนิค และแจ้งระยะเวลาการแก้ไขให้ลูกค้ารับทราบในการโทรเพียงครั้งเดียว ส่วนกรณีที่ไม่กระทบลูกค้า ก็จะเร่งแก้ไขโดยไม่ต้องแจ้งลูกค้า

“ปัจจุบันในระบบเครือข่ายของเรา ใช้อุปกรณ์จากผู้ผลิต 3-4 ยี่ห้อ ซึ่งแต่ละระบบจะถูกเชื่อมมายัง NetkaView Network Manager เมื่อมีการแจ้งเตือนเหตุขัดข้อง alarm ต่างๆ ก็จะถูกส่ง โดยอัตโนมัติ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย (NOC) ที่ให้บริการลูกค้าทั้ง 7 วัน ตลอด 24 ชั่วโมง ได้รับข้อมูลที่แสดงผลบนหน้าจอ ก็จะทำการประมวลผลวิเคราะห์ เพื่อส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ เพื่อแจ้งเตือน และวิเคราะห์ปัญหาไปยังภูมิภาคที่เกี่ยวข้อง”

NetkaView Network Manager ถือว่าเข้ามาเสริมประสิทธิภาพในการรับรู้ปัญหา และวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็วก่อนลูกค้าจะรับทราบปัญหา สนับสนุนให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาในระบบได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด โดยเน็ตก้าได้มีการพัฒนาร่วมกันกับผู้ผลิตเจ้าของระบบอุปกรณ์ยี่ห้อต่างๆ ที่ซิมโฟนีใช้งานอยู่ เพื่อให้สามารถอ่านข้อความข้ามอุปกรณ์ ข้ามระบบกันได้ โดยไม่ถูกจำกัดด้วยเทคโนโลยีและยี่ห้อของอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ยังช่วยให้เห็นการใช้งาน ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นภายในระบบเครือข่าย สามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้โดยตลอด เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพกระบวนการทำงานภายใน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของซิมโฟนี คือ “โครงข่ายคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ”

ปัจจุบัน ซิมโฟนี ให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงแก่ลูกค้าองค์กร ไม่ต่ำกว่า 6,000 วงจร ซึ่งครอบคลุม 5 ภูมิภาค รวมถึงขยายวงจรเชื่อมต่อระหว่างประเทศไปยังอีก 4 ประเทศ ได้แก่ สลาว กัมพูชา มาเลเซีย และเมียนมาร์ เพื่อรองรับความต้องการใช้งานวงจรสื่อสารข้ามประเทศ และBandwidthที่จะเพิ่มปริมาณขึ้น จากลูกค้าในประเทศเหล่านี้ ภายหลังจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC) ในปี 2558

ด้านกลุ่มลูกค้าหลัก 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการHi-Speed Internet สำหรับลูกค้าองค์กร, บริษัทโทรคมนาคม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ และกลุ่มลูกค้าองค์กรข้ามชาติ ที่ใช้บริการวงจรเช่าส่วนบุคคลระหว่างประเทศ (IPLC) ตามลำดับ โดยถือเป็นกลุ่ม Rising Star เพราะมีแนวโน้มเติบโตสูง มีความต้องการเพิ่มขึ้นสำหรับการรับ-ส่งข้อมูลความเร็วสูงปริมาณมากๆ แม้กลุ่มหลังนี้จะเพิ่งขยายตัวอย่างเห็นได้ชัดเมื่อปี 2556 แต่เชื่อว่าอีก 1-2 ปีนี้ น่าจะขยายขึ้นมาสู่ตลาดที่สร้างรายได้อันดับ 2

ส่วนตลาดอีกกลุ่มที่น่าสนใจ คือ กลุ่มบรอดแคสต์ จากการให้ใบอนุญาตทีวีดิจิตอล เป็นตลาดที่มีแนวโน้มดีต่อเนื่องจาก ทีวีดาวเทียม และเคเบิลทีวี ซึ่งซิมโฟนีมีประสบการณ์ให้บริการอยู่แล้ว ทั้งยังขับเคลื่อนความต้องการBandwidthที่สูงขึ้น จากเทคโนโลยีความละเอียดสูง (HD) ที่จะขยายความนิยมจากหน้าจอทีวีดิจิตอล ลงมาถึงอุปกรณ์ในกลุ่ม Smart Devices ผ่านการรับชมคอนเทนต์จาก IPTV

ซิมโฟนี ตั้งเป้าหมายการเติบโตรายได้ปี 2557 ไว้ประมาณ 30% จากรายได้ปีที่ผ่านมาซึ่งมีรายได้ 1,013 ล้านบาท ตามรายงานที่แจ้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

