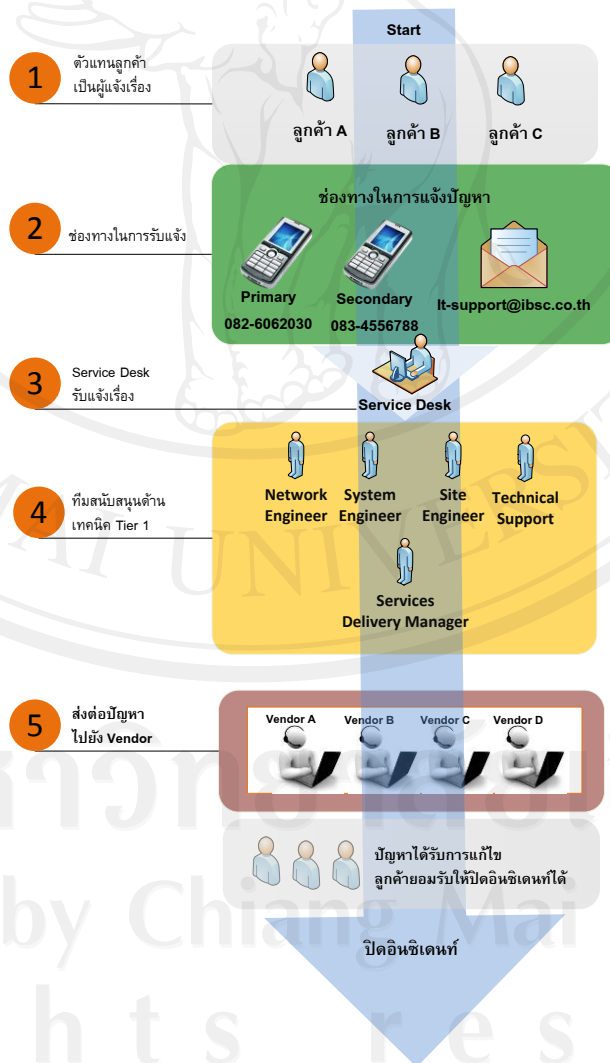


## ภาคผนวก

### เอกสารที่เกี่ยวกับการออกแบบคู่มือปฏิบัติงาน

ในการดำเนินงานโดยอ้างอิงคู่มือปฏิบัติการที่ได้พัฒนานั้น จำเป็นจะต้องมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการดำเนินงาน และชี้แจงเครื่องมือที่ใช้ รวมถึงเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ก.1 แผนผังการดำเนินการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแผนผังแสดงลำดับขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่าย STG ที่ให้บริการลูกค้า ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งอินซิเดนท์ หรือปัญหาได้รับการแก้ไข โดยในแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจน



รูป ก.1 แผนผังการดำเนินการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากรูป ก.1 สามารถอธิบายลำดับการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่มีการร้องขอความช่วยเหลือตามลำดับดังนี้

ก.1.1 ตัวแทนลูกค้าเป็นผู้แจ้งเรื่อง เป็นขั้นตอนที่ลูกค้าของบริษัท แจ้งปัญหา เหตุการณ์ หรือร้องขอความช่วยเหลือ เข้ามายังบริษัท ทั้งนี้ลูกค้าที่แจ้งเรื่องเข้ามายังบริษัทจะเป็นลูกค้าเดิมของบริษัท มีทั้งลูกค้าที่ใช้บริการด้านไอที จากบริษัทซึ่งมีข้อตกลงการให้บริการกับลูกค้าอย่างชัดเจน และลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากบริษัท ทั้งนี้เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับลูกค้า บริษัทจะรับเรื่องที่ลูกค้าร้องขอเข้าสู่กระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้พัฒนาขึ้นไป

ก.1.2 ช่องทางในการให้บริการ เป็นช่องทางในการแจ้งปัญหา โดยได้จำกัดช่องทางการแจ้งปัญหาไว้ 2 ทาง คือทางโทรศัพท์ และทางอีเมล สำหรับทางโทรศัพท์จะเป็นเบอร์ที่อยู่ติดตัวกับตัวแทนฝ่ายให้บริการเสมอตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรับเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องที่มีความสำคัญสูง ลูกค้าสามารถ โดยได้จัดเตรียมหมายเลขสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า 2 หมายเลข และสำหรับการรับแจ้งเรื่องผ่านทางเมลจะเน้นรับแจ้งเรื่องที่ไม่มีความเร่งด่วน และผลกระทบน้อย ซึ่งข้อมูลที่ลูกค้าแจ้งนั้นจะอยู่ในรูปแบบฟอร์มการแจ้งปัญหาที่ได้จัดเตรียมไว้ให้

ก.1.3 Service Desk รับแจ้งเรื่อง เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG ที่ได้รับมอบหมายให้ เป็นศูนย์กลางการรับเรื่อง ทำหน้าที่ในการรับการแจ้งปัญหา หรือการร้องขอความช่วยเหลือ โดยฝ่ายช่องทางที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ก.1.2

ก.1.4 ทีมสนับสนุนด้านเทคนิค Tier 1 เป็นการให้บริการแก้ไขปัญหาในขั้นแรก เริ่มจาก service desk รับแจ้งเรื่อง บันทึก จัดกลุ่มปัญหา และรายละเอียดของปัญหา จากนั้นทำการส่งต่อ งานไปยัง Support Tier 1 ซึ่งได้แก่ วิศวกรทางด้านไอทีของบริษัท อันได้แก่ System Engineer, Network Engineer, Site Engineer, Technician เป็นต้น หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้ส่งต่อ ปัญหาไปยัง Service Delivery Manager

ก.1.5 การส่งต่อปัญหาไปยัง Vendor คือการส่งต่อปัญหาไปยังเจ้าของผลิตภัณฑ์ทั้งใน ส่วน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือด้านเทคนิค เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในการส่งต่อปัญหาไปยัง ผู้ให้บริการจากภายนอกจะสามารถดำเนินการได้เมื่อ ปัญหา หรือบริการที่เกิดขึ้น อยู่ในการ รับประกันของเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ด้วยหากไม่อยู่ในการรับประกันนั้นย่อมไม่สามารถ ดำเนินการขั้นตอนนี้ได้ อย่างไรก็ตาม ลูกค้าจะทราบข้อจำกัดอยู่แล้ว เนื่องบริษัทกำหนดได้กำหนด ไว้ในส่วน “Disclaimer” หรือรายการที่ไม่อยู่ในการรับประกัน หรือให้บริการ

ก.2 แบบฟอร์มการร้องขอบริการ หรือ **Service Request Form** เป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในรูปแบบ pdf ไฟล์ ที่จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าโดยลูกค้าสามารถกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มและส่งเมลล์มายัง Service Desk ของบริษัท

**IBSC Service Request**

Version 0.3  
Last modified :22 Aug 2012

**INTELLIGENCE**  
More and More

Intelligent Business Solution Co.,Ltd  
14 Soi 17 T.Suthep  
Muang, Chinag Mai  
Thailand  
50200  
Phone: 053-895025  
Fax: 053-895025  
www.ibsc.co.th

วันที่แจ้งปัญหา  
Ticket Number:  
 New  Re-Open  Closed  On Hold

ชื่อลูกค้า:  
ผู้แจ้งปัญหา:  
เรื่องที่แจ้ง:  
อีเมล:  
เบอร์โทรศัพท์:  
เบอร์มือถือ:

รายละเอียดของปัญหา:

ฮาร์ดแวร์  
 :Server  :SAN Storage  : Core Switch  
 :UPS  : Access Point  : Fiber/UTP

อุปกรณ์อื่นๆ:

ระบบปฏิบัติการ  
 Windows  Linux  Unix  VMWare  
 Hyper V

เวอร์ชัน:  อัปเดต:

ซอฟต์แวร์  
 MS Office  SQL Server  Antivirus  Backup  
 Sharepoint  MS Exchange

ซอฟต์แวร์อื่นๆ:

เวอร์ชัน:  อัปเดต:

ผู้รับผิดชอบ:

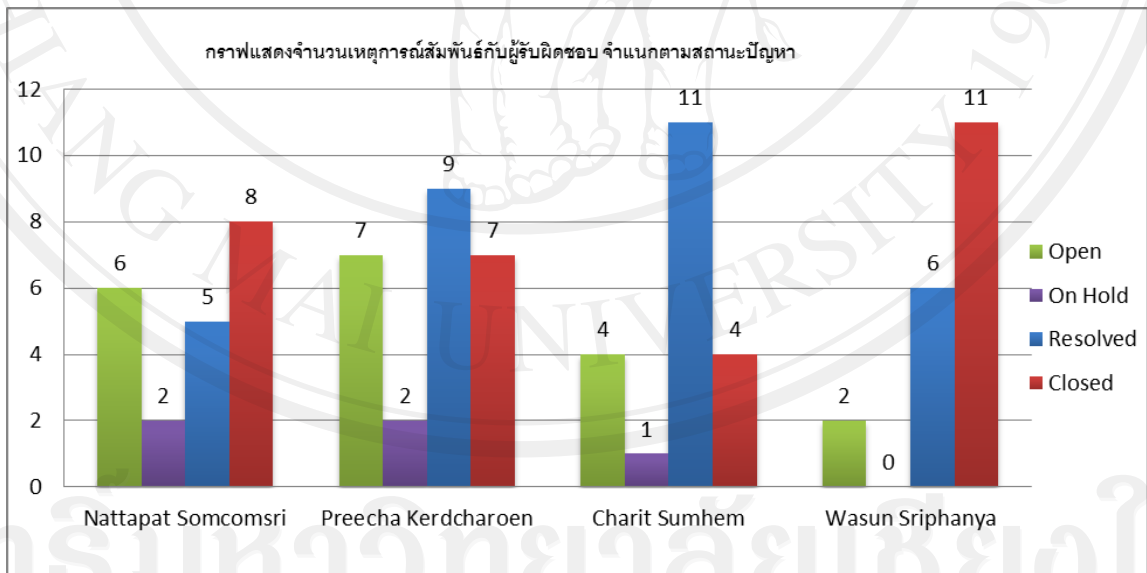
รูป ก.2 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าร้องขอใช้บริการในรูปแบบไฟล์ pdf

ก.3 แบบฟอร์มบันทึกอินซิเดนท เป็นแบบฟอร์มสำหรับเก็บบันทึกข้อมูลที่ลูกค้าแจ้งเข้ามาในแฟ้มบันทึกนี้ฝ่าย STG สามารถเพิ่มฟิลด์ข้อมูลที่ต้องการเพิ่มได้ตามต้องการ

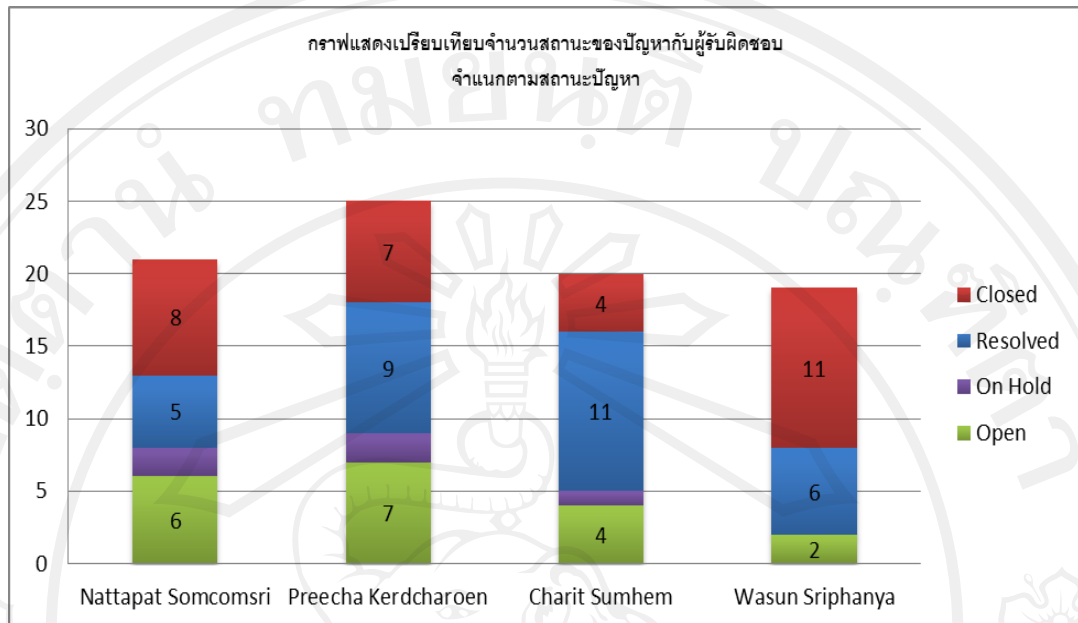
INTELLIGENCE More and More											Version :IBSC-ICD001	
เพิ่มบันทึกอินซิเดนท์ (Incident Record)											Owner	
											Last Modified:	Owner :
											29/7/2555	Wasun.S
Incident No	Date	Subject	Detail	Customer	Status	Impact	Urgency	Priority	Service Category	Request type	Assign to	Resolution
T00001	5/7/55	<หัวข้อ ปัญหา>	<รายละเอียด>	<กรอก ชื่อลูกค้า>	สถานะ Open ,Close ,In- process, Close ,Re- Open	ผลกระทบ High ,Medium, Low	ความเร่งด่วน High ,Medium, Low	ลำดับ ความ สำคัญ	กำหนด ประเภทเช่น Hardware, Software, Service	เป็น incident หรือ service request	ผู้รับ ผิด ชอบ	แนวทางการ ดำเนินงาน หรือวิธีแก้ไข ปัญหา
T00002	10/7/55											
T00003	10/7/55											
T00004												
.....												
T0000n												

รูป ก.3 แสดงเพิ่มบันทึกอินซิเดนท์

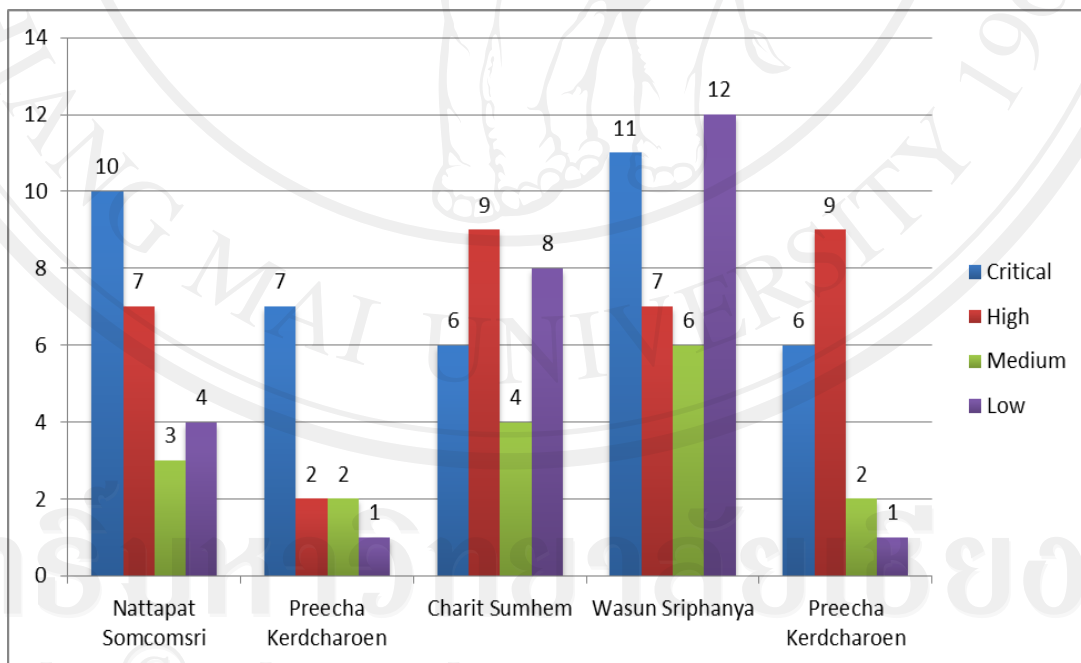
ก.4 รูปแบบรายงานเหตุการณ์ เพื่อให้สามารถบทวนการดำเนินงาน การสร้างรายงานจากข้อมูลที่ได้บันทึกจะช่วยสามารถปรับปรุงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ



รูป ก.4 กราฟแสดงจำนวนเหตุการณ์สัมพันธ์กับผู้รับผิดชอบ จำแนกตามสถานะปัญหา



รูป ก.5 กราฟแสดงเปรียบเทียบจำนวนสถานะของปัญหาที่ผู้รับผิดชอบ  
จำแนกตามสถานะปัญหา



รูป ก.6 กราฟแสดงจำนวนเหตุการณ์ต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามลำดับความสำคัญ

ก.5 แบบฟอร์ม **Problem Request** เป็นแบบฟอร์มสำหรับให้ลูกค้าแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น และส่งมายังบริษัทเพื่อวิเคราะห์ ผลกระทบ ความเร่งด่วน และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา จากนั้นทำการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง และดำเนินการแก้ไขปัญหตามลำดับ

Version 0.2  
Last modified :22 Aug 2012

**INTELLIGENCE**  
More and More

**Problem Request Form**

Problem No:

Customer:  Request Date:

Contact:

Problem Status:  Category:

Impact:  Urgency:  Priority:

Impact Detail:

Service Affected:

Affected detail:

Problem Title:  Assign to:

Detail:

Root Cause:

Workaround:

Solution:

รูป ก.7 แสดงแบบฟอร์มการแจ้งปัญหา

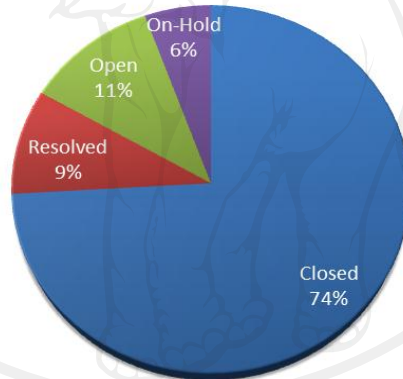
### ก.6 แบบฟอร์มบันทึกการปัญหา

Problem No	Customer	Request Date	Problem Title	Problem Status	Category	Impact	Urgency	Priority	Impact Detail	Service affected	Root Cause	Work around	Solution
PBN0001													
PBN0002													
PBN0003													
PBN0004													
.....													
6													
7													

รูป ก.8 แบบฟอร์มบันทึกการปัญหา

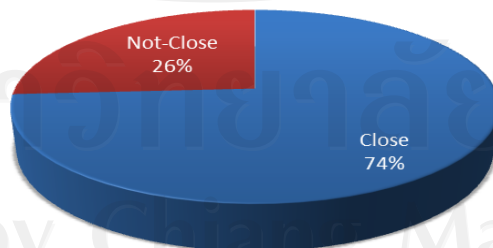
### ก.7 รูปแบบการรายงานปัญหา การรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นช่วยให้สามารถดูภาพรวมของการดำเนินงานได้ง่ายโดยการรายงานปัญหามีดังนี้

กราฟแสดงอัตราส่วนสถานะต่างๆของปัญหาที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า คิดเป็นร้อยละ



รูป ก.9 กราฟแสดงอัตราส่วนสถานะของปัญหาต่างๆ ที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า คิดเป็นร้อยละ

กราฟแสดงอัตราส่วนสถานะปัญหาที่ปิดแล้วและยังไม่ปิดในรูปแบบร้อยละ



รูป ก.10 กราฟแสดงอัตราส่วนสถานะปัญหาที่ปิดและยังไม่ปิด คิดเป็นร้อยละ

ก.8 แบบฟอร์มในการร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลง หรือ Request for Change Form เป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบไฟล์ pdf เพื่อให้ลูกค้าร้องขอการเปลี่ยนแปลงผ่าน Email ดังนี้

Version 0.4  
Last modified :15 Aug 2012

INTELLIGENCE  
More and More

Accept  
 Reject  
 CAB

**Request For Change Form**

RFC NO:

Incident NO:

Request Date:

**ผู้ร้องขอ**

ชื่อบริษัท:

ชื่อผู้ร้องขอ:

แผนก:

อีเมล:

ผู้ติดต่อหลัก:

อีเมลผู้ติดต่อหลัก:

เบอร์ผู้ติดต่อหลัก:

**รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง**

ดำเนินการโดยลูกค้า

บริการที่ขอเปลี่ยนแปลง:

เหตุผลที่ขอเปลี่ยนแปลง:

เกี่ยวข้องกับปัญหา หรือ incident:

ดำเนินการโดย Intelligent Business Solutions

รูปแบบการร้องขอเปลี่ยนแปลง

จัดการระบบใหม่  ปรับปรุงแก้ไขระบบงานเดิม  การปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน

ยื่นขอเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ

Hardware  Software  Data  Application

อื่นๆ (โปรดระบุ):

Page 1

รูป ก.11 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าร้องขอการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบไฟล์ pdf



**ระยะเวลาประมาณการ** ดำเนินการโดย Intelligent Business Solutions

ประมาณการเวลาในการเปลี่ยนแปลง:  วัน

---

**ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง** ดำเนินการโดย Intelligent Business Solutions

High   
 Medium   
 Low   
 ผู้วิเคราะห์:

---

**ความเร่งด่วน** ดำเนินการโดย Intelligent Business Solutions

High   
 Medium   
 Low   
 ผู้วิเคราะห์:

---

**ผู้อนุมัติการเปลี่ยนแปลง** ดำเนินการโดย Intelligent Business Solutions

ลงชื่อ:  ลงวันที่:

---

**ผู้รับผิดชอบดำเนินการเปลี่ยนแปลง**

ลงชื่อ:

---

**ผลการดำเนินงาน**

วัน-เวลาเริ่มต้น:

วัน-เวลาสิ้นสุด:

---

**ผลการเปลี่ยนแปลง**

ผ่าน   
 ไม่ผ่าน

เหตุผลที่:

รูป ก.11 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าร้องขอการเปลี่ยนแปลง

ในรูปแบบไฟล์ pdf (ต่อ)

ก.9 แบบฟอร์มบันทึกการเปลี่ยนแปลง เป็นแบบฟอร์มสำหรับบันทึกข้อมูลการร้องขอ ให้มีการเปลี่ยนแปลง อย่างถูกต้องเหมาะสม

INTELLIGENCE More and More									รายงานบันทึกการเปลี่ยนแปลง									
ประจำเดือน _____ ปี พ.ศ. _____																		
RFC No	ความเร่งด่วน	ผลกระทบ	วันที่ทำการเปลี่ยนแปลง	รายละเอียด	ร้องขอโดย	ผลการเปลี่ยนแปลง	สถานะ	หมายเหตุ										

รูป ก.12 แบบฟอร์มบันทึกการเปลี่ยนแปลง

ก.10 แบบฟอร์ม Configuration baseline เป็นแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทได้ส่งมอบให้กับลูกค้า

Configuration Baseline				
ระบบเลขที่สัญญาหรือสั่งซื้อ (ถ้ามี)				
ชื่อระบบงาน:				
ลูกค้า:				
รายการฮาร์ดแวร์:	S/N	รับประกัน	ปี สิ้นสุด	
	S/N	รับประกัน	ปี สิ้นสุด	
	S/N	รับประกัน	ปี สิ้นสุด	
	S/N	รับประกัน	ปี สิ้นสุด	
	S/N	รับประกัน	ปี สิ้นสุด	
รายการซอฟต์แวร์:				
ระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง:				
ผู้รับผิดชอบ:	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	วันที่		
		_ / _ / _		
ผู้เห็นชอบ	ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ	วันที่		
		_ / _ / _		

รูป ก.13 แบบฟอร์ม Configuration Baseline

ก.11 เอกสารข้อมูลติดต่อด้านเทคนิคจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือตัวแทนจำหน่าย เป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการ จึงจำเป็นต้องมีการจัดเตรียม และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ



ข้อมูลติดต่อด้านเทคนิค  
เพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้า

ปรับปรุงล่าสุดเมื่อ  
วันที่ 18 กรกฎาคม 2555

ผู้รับผิดชอบ  
वलันต์ ศรีปัญญา

บริษัทผู้ให้บริการ	ข้อมูลสำหรับติดต่อใช้บริการ
Alcatel-Lucent Thailand	+662 661 6677
Microsoft (Thailand) Limited	02-263-6888 (product service) 001 800 656 495 (Toll Free) (Technical Support) หรือ +66(2) 263 6801
บริษัท ไอบีเอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด	โทรแจ้งเครื่องมีปัญหา โทรฟรี 1800-299-229 หรือ (662) 273 0041 ปัญหาด้านเทคนิค โทรฟรี 1800-299-224
VMware, Inc	Thailand English Language Support 001 800 441 7346
บริษัท คอมพิวเตอร์ ยูเนียน จำกัด	0-2311-6881
บริษัท ไอที ดิสทริบิวชัน จำกัด	✉ info@itdc.co.th ☎ 02-641-5615-16, 0-2203-0009 , 0-2645-8900 ☎ 02-645-8929, 0-2203-0260 , 0-2203-0122
Fortinet, Inc (Thailand)	001 800 156 206 2571 (toll free)
Trend Micro (Thailand) Ltd	+662 646 1968
บริษัทเดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด	0-2661-6666, 2261-2900
บริษัท ซินเน็ค เทคโนโลยี อินเตอร์เนชั่นแนล	+66(0) 2553 8888

รูป ก.14 ข้อมูลติดต่อด้านเทคนิคเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้า

## ก.12 ข้อปฏิบัติในการตั้งชื่อ Configuration Items

Intelligent Business Solution Co.,Ltd

Define Configuration Item Name: IBSC-DCI02



เอกสารนี้สำหรับ: เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG

Date : 8 สิงหาคม 2555

Version : 0.2

ประวัติการแก้ไข			
Version	Date	Author(s)	Change Summary
0.1	10 กรกฎาคม 2555	ณัฐภรณ์ สมคำศรี	เวอร์ชันดั้งเดิม
0.2	8 สิงหาคม 2555	วสันต์ ศรีปัญญา	ปรับปรุงแก้ไข รูปแบบการตั้งชื่อในทุกหัวข้อ

**ข้อปฏิบัติในการตั้งชื่อ Configuration Items**

ข้อปฏิบัติในการตั้งชื่อ Configuration Item นี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินงานให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้การนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงนั้นจำเป็นต้องกำหนดชื่อองค์ประกอบด้านไอทีร่วมกับลูกค้าแต่ละที่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและตรงตามที่ถูกคำต้องการ

นิยาม Configuration Item คือ อุปกรณ์ต่างๆที่อยู่ภายใต้โครงสร้างพื้นฐานไอที ของลูกค้าแต่ละแห่ง เช่น Server, Switch, Router, UPS ,Storage และอื่นๆ

ข้อปฏิบัติในการตั้งชื่อ Configuration Items มีดังนี้

1. ข้อกำหนดในการตั้งชื่อเซิร์ฟเวอร์ : การตั้งชื่อเซิร์ฟเวอร์มีความสำคัญมาก หากมีการตั้งชื่อ

Intelligent Business Solutions Co., Ltd.

### รูป ก.15 ข้อปฏิบัติในการตั้งชื่อ Configuration Items

Intelligent Business Solution Co.,Ltd  
Define Configuration Item Name: IBSC-DCI02

เครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการอย่างเหมาะสมจะช่วยให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์ หรือต้องการบริการเพิ่มเติม

รูปแบบการตั้งชื่อควรมีลักษณะดังนี้

1.1 การตั้งชื่อ Domain Controller : <ตัวย่อบริษัท> - DC<ลำดับที่ของ Domain>

ตัวอย่าง IBSC-DC1 → IBSC คือชื่อย่อของลูกค้า , DC ย่อมาจาก Domain Controller ส่วน 1 คือ Domain Controller เครื่องที่ 1 ในกรณีที่มีมากกว่า 1 เครื่องจะเป็น IBSC-DC2... DC3

1.2 การตั้งชื่อ Database Server : <ตัวย่อบริษัท> - DB<ลำดับที่ของ Domain>

ตัวอย่าง IBSC-DB1 → IBSC คือชื่อย่อของลูกค้า , DB ย่อมาจาก Database ส่วน 1 คือ Domain Controller เครื่องที่ 1 ในกรณีที่มีมากกว่า 1 เครื่องจะเป็น IBSC-DB2 ..DB3.

1.3 การตั้งชื่อ File Server : <ตัวย่อบริษัท> - FS<ลำดับที่ของ File Server>

ตัวอย่าง IBSC-FS1 → RPM คือชื่อย่อของลูกค้า , FS ย่อมาจาก File Sever ส่วน 1 คือ Domain Controller เครื่องที่ 1 ในกรณีที่มีมากกว่า 1 เครื่องจะเป็น IBSC-FS2.. FS3...

หมายเหตุ: สำหรับการตั้งชื่อเซิร์ฟเวอร์ที่ทำหน้าที่ทำหน้าที่แตกต่างไปจากตัวอย่างนั้นใช้หลักการเดียวกับตัวอย่างที่ได้แสดงข้างต้น รวมทั้งสามารถปรับให้มีความแตกต่าง เช่นเพิ่มตัวย่อหน่วยงาน เข้าไปด้วยสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ และชื่อเซิร์ฟเวอร์ต้องไม่เกิน 14 ตัวอักษร เป็นข้อจำกัดของระบบปฏิบัติการ

2. ข้อกำหนดในการตั้งชื่อเครื่องลูกข่าย สำหรับการตั้งชื่อเครื่องลูกข่ายนั้นมีความสำคัญและมีประโยชน์อย่างมาก เช่น เมื่อเกิดปัญหาติดไวรัส หรือมีการยิงแพ็คเก็ตโจมตีจากภายใน หากชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์มีการตั้งชื่ออย่างมีหลักการ จะช่วยให้สืบหาเครื่องนั้นได้อย่างรวดเร็ว หากไม่มีการควบคุมการตั้งชื่อจะเกิดความลำบากเป็นอย่างมากในการตามหาเครื่องต้นเหตุ นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ในแง่ของการให้บริการด้วย ข้อกำหนดในการตั้งชื่อเครื่องลูกข่าย

รูปแบบการตั้งชื่อเครื่องลูกข่ายมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

<ตัวย่อบริษัท> - <ชื่อย่อของแต่ละฝ่าย> - <ชนิดเครื่อง W หรือ L><หมายเลขตามลำดับ>

W=Workstation เป็นเครื่องตั้งโต๊ะ L=Laptop เป็นโน้ตบุ๊ก

ตัวอย่างเช่น

ชื่อเครื่องของฝ่ายขาย IBSC-SALE-W01, IBSC-SALE-W02, IBSC-SALE-L01,

IBSC-SALE-L02

Intelligent Business Solutions Co., Ltd.

หน้า 2

รูป ก.15 ข้อปฏิบัติในการตั้งชื่อ Configuration Items (ต่อ)

ชื่อเครื่องฟ้ายบุคคล IBSC-HR-W01, IBSC-HR-W02, IBSC-HR-L01,  
 IBSC-HR-L02

3. ข้อกำหนดในการตั้งชื่อ Network Switch เป็นสิ่งสำคัญมากเนื่องจากส่วนมากแล้วอุปกรณ์นี้จะกระจายตามชั้นตึกหรืออาคารต่างๆ รวมถึงกระจายตามชั้นต่างๆของแต่ละตึกด้วย มีจำนวนมาก หากไม่มีการกำหนดชื่อให้กับอุปกรณ์จะประสบปัญหาในการให้บริการมาก การตั้งชื่อจะช่วยให้การบริหารจัดการระบบเครือข่ายมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งทางด้านการสื่อสารระหว่างบริษัทและลูกค้า เช่นมีการแจ้งเสียมายังบริษัท เจ้าหน้าที่จะทราบทันทีว่าอุปกรณ์ว่าอุปกรณ์ที่ลูกค้าแจ้งอยู่ที่ตึกชื่ออะไร ชั้นไหน และแผนกอะไร ดังนั้นในการให้บริการลูกค้าฝ่าย STG ควร ร่วมกับลูกค้าเพื่อกำหนดรูปแบบการตั้งชื่อ สำหรับข้อกำหนดในการตั้งชื่อ Network Switch ที่บริษัทแนะนำมีดังนี้

<หน้าที่ Network Switch(ใช้ C หรือ D)+หมายเลข> - <ชื่อตึก> - <ชั้น> - <ห้อง>

ตัวอย่าง

CI-MD-FL4-DCRoom  
 → CI=Core Switch ตัวที่ 1 ,MD=ชื่อตึก, FL4 คือชั้น 4 ,DCRoom คือห้อง Datacenter

DI-BD1-FL1-Room2  
 → DI=Distribute Switch ตัวที่ 1 ,BD1=ชื่อตึก MD ,FL1 คือชั้น 1 ,Room2 คือห้องที่ 2

หมายเหตุ: การตั้งชื่อ Network Switch ต้องทำร่วมกันกับลูกค้า และตกลงใช้ร่วมกัน

4. ข้อกำหนดในการอุปกรณ์ Access Point ปัจจุบันการตั้งชื่ออุปกรณ์ Access Point มีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่ Access Point ให้บริการผู้ใช้งานอุปกรณ์เชื่อมต่อไร้สาย จำนวนมากถือเป็นช่องทางหนึ่งซึ่งอาจ โดนโจมตี หรือเกิดปัญหาได้ง่าย ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหา การทราบถึงสถานที่ ของอุปกรณ์ จะช่วยให้สามารถระงับการให้บริการเพื่อจำกัดปัญหาได้ รวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพของสัญญาณบริเวณที่มีการรายงาน ได้รูปแบบการตั้งชื่อมีรูปแบบดังนี้

<AP+หมายเลข > - <ชื่อตึก> - <ชั้น> - <โซนของตึก>

ตัวอย่างเช่น : AP01-RN-FL8-Z1A  
 AP01 คือ Access Point ตัวที่ 1, RN คือชื่อย่อตึก, FL8 คืออยู่ที่ชั้น 8 และ ZRN1A คือโซน RN1A เป็นต้น

5. ข้อกำหนดในการตั้งชื่อ Firewall ด้วยลักษณะของ firewall เป็นอุปกรณ์ที่อยู่ในห้อง Data

Intelligent Business Solution Co.,Ltd  
Define Configuration Item Name: IBSC-DCI02

Center และมีจำนวนไม่มาก สำหรับลูกค้าโดยทั่วไปจะมียังน้อย 1 ตัว ให้บริการด้านความปลอดภัยทั้งหมดภายในองค์กร เช่นการออกอินเทอร์เน็ต การควบคุมเครื่องระยะไกล (remote access) รวมถึงให้บริการ VPN เป็นต้น แม้ว่าจำนวนอุปกรณ์ไม่มากแต่เพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรให้คำแนะนำลูกค้าให้มีการตั้งชื่อ firewall ดังนี้

<ชื่อบริษัท>-<FW>-<หมายเลข>-<ที่ตั้ง>

ตัวอย่างเช่น: IBSC-FW1-DCSITE หรือ IBSC-FW2-DRSITE

IBSC คือชื่อบริษัท FW1 คือ Firewall ตัวที่ 1 DCSITE หรือ DRSITE คือสถานที่ตั้งของ Firewall ซึ่งอาจอยู่ที่ Datacenter หรือ Disaster Recovery Site

6. ข้อกำหนดในการตั้งชื่อเครื่องพิมพ์ การตั้งชื่อเครื่องพิมพ์ หรือ printer นั้นมีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่มีจำนวนเยอะ และกระจายจัดกระจาย สำหรับข้อปฏิบัติในการตั้งชื่อ printer นี้จะเหมาะสำหรับเฉพาะกับเครื่อง printer ที่แชร์ เช่น Network Printer เท่านั้น

<ชื่อบริษัท>-<ตึก>-<ชั้น>-<แผนก/ฝ่าย/หน่วยงาน>-<หมายเลข>

ตัวอย่างเช่น: IBSC-B1-FL2-SaleDept-01

IBSC คือชื่อบริษัท .B2 คือชื่อตึก.FL2 คือชั้น2 , SaleDept คือฝ่ายขาย ส่วน 01 คือตัวที่ 1 เนื่องจากในฝ่ายขายมีเครื่อง printer หลายตัว



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายณัฐภัทร สมคำศรี

วัน เดือน ปีเกิด

18 พฤษภาคม 2524

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต  
สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2546

ประสบการณ์การทำงาน

2554- ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการบริหารงานลูกค้า (Account Manager)  
บริษัท อินเทลลิเจนท์ บิซิเนส โซลูชั่น จำกัด  
2551 - 2553 ตำแหน่งผู้บริหารงานลูกค้า (Account Executive)  
บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด  
2549 - 2550 ตำแหน่งวิศวกรระบบคอมพิวเตอร์ (System Engineer)  
บริษัท ซายลोजิก จำกัด  
2546 - 2548 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิจัย และพัฒนา ทางด้านซอฟต์แวร์  
บริษัท เอ็กซ์ทริม ซิสเต็มส์ จำกัด.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved