

DỊCH VỤ CNTT

Chào mừng đến công ty INNMA. Dù doanh nghiệp ở bất kỳ lãnh vực nào, với nhu cầu đang gia tăng và thị trường toàn cầu, khách hàng sẽ cần hệ thống quản lý doanh nghiệp hiệu quả và hệ thống công nghệ thông tin có thể giúp cho doanh nghiệp giữ được vị thế cạnh tranh và tạo ra lợi nhuận. INNMA có thể đồng hành cùng các doanh nghiệp.

Với mục tiêu cung cấp các giải pháp CNTT cho các doanh nghiệp trong cả nước, điểm nhấn của chúng tôi là, và luôn luôn là, cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng của chúng tôi. INNMA luôn hiểu rằng những nhận xét tốt và các giới thiệu của khách hàng luôn là nhân tố giúp gia tăng lượng khách hàng của chúng tôi một cách đáng kể. Quan hệ của chúng tôi với khách hàng là quan hệ đối tác ngày càng bền vững và hiệu quả.

Bằng kinh nghiệm đáng kể trong việc triển khai và quản lý hệ thống CNTT của đội ngũ chuyên gia và cán bộ kỹ thuật, INNMA tự hào đã tư vấn cho các khách hàng của mình theo phương pháp tốt nhất nhằm mang lại lợi ích thiết thực cho khách hàng.

Với một bộ phận Dịch vụ Khách hàng đủ năng lực, INNMA có khả năng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ rất cấp thiết ngay khi khách hàng cần đến.

INNMA®
Innovatively managing the world

INNMA®
Innovatively managing the world

DỊCH VỤ CNTT



INNMA có khả năng cung cấp đầy đủ các loại hình dịch vụ công nghệ thông tin (CNTT), bao gồm:

Hỗ trợ kỹ thuật CNTT

INNMA cam kết luôn mang đến dịch vụ hỗ trợ CNTT tốt nhất cho tất cả khách hàng.

Đội ngũ chuyên nghiệp của INNMA sẽ giải phóng khách hàng khỏi các công việc CNTT hàng ngày.

Triển khai hệ thống: cơ sở hạ tầng & ứng dụng

Đội ngũ quản lý dự án chuyên nghiệp của chúng tôi sẽ đưa ra kế hoạch lắp đặt, đo kiểm và nghiệm thu đưa vào vận hành các ứng dụng của hệ thống, cho dù với hình thức thực hiện nào, do khách hàng hoặc chúng tôi thực hiện

Không có sự may rủi hay tình cờ khi làm việc cùng chúng tôi, khách hàng sẽ được thông báo chi tiết các giai đoạn thực hiện dự án, từ bước hoạch định dự án cho tới bước hậu kiểm sau quá trình triển khai thực hiện dự án. Phương pháp làm việc này đảm bảo sự thành công cho dự án.

Quản lý thay đổi & Roll-out

Với nhiều năm kinh nghiệm thực tiễn trong môi trường quản lý thay đổi, đặc biệt trong lĩnh vực CNTT, chúng tôi tin tưởng rằng có thể giúp khách hàng vượt qua những sai lầm thường gặp trong quản lý thay đổi.

Thiết kế Hệ thống

Bối rối khi phải lựa chọn thiết bị và phần mềm để thỏa mãn yêu cầu của công việc? Hay thực tế là cần hỗ trợ để phân tích nhu cầu? INNMA sẽ giúp bạn

INNMA có đội ngũ kỹ thuật viên và tư vấn viên đủ năng lực, là những người có khả năng tận dụng tất cả các ưu thế của những xu hướng công nghệ mới nhất, cùng làm việc với bạn.

Bảo dưỡng & Dịch vụ Quản lý vận hành

Với phần cứng và hệ thống hiện có như là máy chủ, PC, tường lửa, router…mà khách hàng có từ các nhà cung cấp khác nhau, INNMA có khả năng đảm bảo cho các hệ thống này làm việc hiệu quả và không có sự hư hại hay hỏng hóc nào gây cản trở cho hoạt động hàng ngày của doanh nghiệp.

INNMA có thể cung cấp dịch vụ bảo dưỡng phần cứng và mạng định kỳ hàng năm hay dài hơn tùy theo nhu cầu của khách hàng và khách hàng có thể an tâm về hệ thống khi có cam kết dịch vụ như vậy.

Chúng tôi cũng có thể cung cấp dịch vụ quản lý vận hành, sẽ thay khách hàng vận hành hệ thống CNTT, giám sát hệ thống và xử lý các lỗi nếu có, báo cáo hàng tháng.

INNMA - Dịch vụ CNTT

System Design

- Network Infrastructure and System
- Utility and Computing Services
- Facility Management Services
- Integration Services
- IT environment Protection Services
- Secure Communication Services
- Perimeter Defense, Detection, Response, Recovery, Audit Services

IT Staff Outsourcing

- Workstation Services
- Desktop and Productivity Suite Services
- Email and Directory Services
- Corporate/Program Specific Application Services
- File Print Services
- Remote Access Services

Change Management & Roll-out

- Incident Management
- Problem Management
- Release Management
- Configuration Management
- Service Level Management
- Availability Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management
- IT Security Management

System Implementation

- Utility and Computing Services
- Application, Database Development Services
- Facility Management Services
- Integration Services
- IT environment Protection Services
- Secure Communication Services
- Perimeter Defense, Detection, Response, Recovery, Audit Services
- Engineering and Testing Services

Maintenance & Troubleshooting

- Application, Database maintenance Services
- Email and Directory Services
- Utility Computing Services
- Certification Release Services

Các gói dịch vụ trên là dịch vụ định nghĩa dành cho khách hàng. Các dịch vụ này được hoạch định, tổ chức, thiết kế, thực hiện, hỗ trợ và đánh giá dựa vào các qui trình chuẩn của mô hình quản lý dịch vụ CNTT. Kiến trúc của mô hình quản lý bao gồm ba nhóm qui trình:

> Các qui trình Quản lý Dịch vụ CNTT: quản lý phương án, công tác tổ chức và đầu tư, cũng như toàn bộ quá trình triển khai dịch vụ;
>
> Các qui trình Cung cấp Dịch vụ CNTT: cung cấp dịch vụ dựa trên các hoạch định cụ thể, thực hiện, chuyển giao và nghiệm thu dịch vụ được cung cấp, và
>
> Các qui trình Hỗ trợ Dịch vụ CNTT: cung cấp tất cả các qui trình chủ yếu để hỗ trợ tất cả các dịch vụ được cung cấp.

INNMA - Mô hình Quản lý Dịch vụ CNTT

IT Service Management Processes

- Planning & Organization
- Acquisition & Implementation
- Monitoring & Evaluation

IT Service Support Processes

- Service / Help Desk
- Incidence Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Configuration Management

IT Service Delivery Processes

- Service Level Management
- Availability Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management
- IT Security Management

IT Service Group offerings

- Helpdesk Support
- System Design
- System Implementation
- Maintenance & Troubleshooting
- Change Management & Roll-out

INNMA®
Innovatively managing the world

DỊCH VỤ CNTT

HỖ TRỢ KỸ THUẬT

Giải pháp quản lý dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật của chúng tôi cho phép chúng tôi linh hoạt trong việc thiết kế qui trình tối ưu, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

Hệ thống hỗ trợ người dùng

- Lưu giữ thông tin chi tiết của người dùng, các yêu cầu của họ và các vấn đề liên quan
- Theo dõi các yêu cầu về thay đổi và cài đặt
- Ghi lại những tác vụ xảy ra trên các yêu cầu
- Chuyển tiếp lên cấp quản lý đối với các yêu cầu quá hạn
- Thông báo các sự kiện quan trọng và sự cố
- Ghi nhận các cuộc gọi/yêu cầu qua email, web hay điện thoại/fax
- Thống kê các chi tiết và SLA

Sơ đồ mạng thông minh

- Thể hiện thiết bị trên hệ thống và kết nối giữa chúng
- Lưu trữ chi tiết trong cơ sở dữ liệu
- Tham khảo chéo với các tài liệu ngoại lai
- Kiểm soát thiết bị trên mạng

Báo cáo tình trạng dịch vụ

- Quan trắc tình trạng, trạng thái trong thời gian thực
- Người dùng và nhân viên kỹ thuật có thể xem ngay tức thì, qua các 'đèn tín hiệu', trạng thái của tác vụ sau lưu, hệ thống chống virus, tài nguyên mạng, UPS và bất cứ dịch vụ được chọn nào
- Tích hợp vào cơ sở hạ tầng dịch vụ của khách hàng và các công cụ giám sát khác

Cơ sở tri thức

- Tìm kiếm giải pháp cho các vấn đề ngay trong kho tri thức tích lũy
- Đặt thời biểu để quản lý thông tin, nhằm đảm bảo tính hiệu lực.

Quản lý thay đổi

- Lưu hồ sơ những thay đổi đã thực hiện
- Xử lý các yêu cầu thay đổi theo qui trình
- Theo dõi phiên bản của phần mềm.

Cam kết dịch vụ

- Giám sát các thỏa thuận hợp đồng và thiết lập các chỉ tiêu về thời gian đáp ứng
- Thống kê, báo cáo và xuất dữ liệu ra các dạng bảng tính
- Màn hình theo dõi thời gian thực với các code màu trực quan
- Gắn thiết bị với SLA

GIÁM SÁT HỆ THỐNG

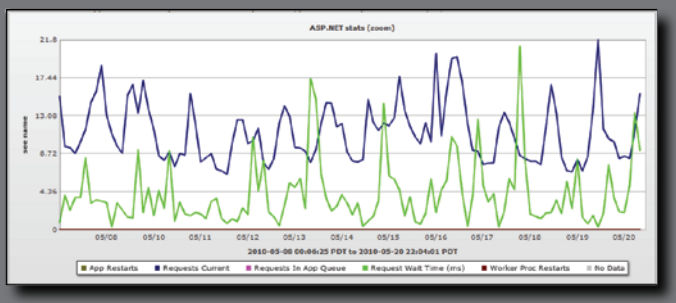
Công ty của bạn cần phải cập nhật tình trạng hệ thống ngay tức khắc để hỗ trợ cho các qui trình kinh doanh diễn ra trong thời gian thực, chúng tôi hân hạnh đem đến cho bạn giải pháp tốt nhất để giám sát một cách tự động và hiệu quả nhằm thỏa mãn nhu cầu đó, giảm đáng kể những gián đoạn xảy ra cho qui trình kinh doanh.

Với giải pháp này, chúng tôi có thể giúp bạn:

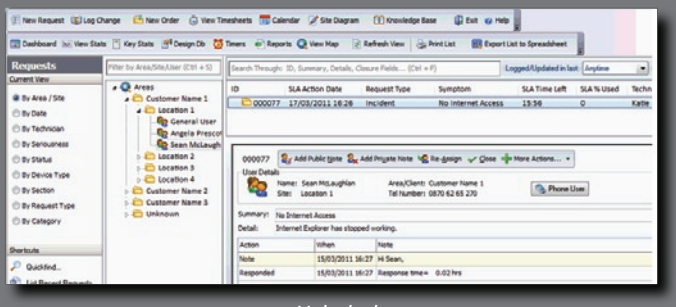
- Kiểm tra tình trạng của hệ thống từ bất cứ nơi đâu, bất cứ lúc nào cần thiết
- Hệ thống của chúng tôi sẽ gửi cảnh báo đến email hay điện thoại di động của bạn khi tình trạng cảnh báo vượt quá ngưỡng.

Đặc tính

- Giám sát các ứng dụng Java
- Đo lường khả năng đáp ứng của cơ sở dữ liệu email
- Đo lường khả năng đáp ứng của các máy chủ
- Giám sát máy chủ ảo
- Giám sát cơ sở dữ liệu
- Giám sát phân chia tải
- Giám sát mạng
- Giám sát CCME VOIP
- Giám sát thiết bị WAN
- Giám sát nguồn
- Giám sát máy chủ
- Giám sát hệ thống lưu trữ



Giám sát Hệ thống



Helpdesk

DỊCH VỤ CNTT

Làm việc cùng INNMA là lựa chọn đúng đắn của khách hàng và bạn đang biến quyết định của mình thành một giá trị thực sự.

INNMA®
Innovatively managing the world

10G Nguyễn Thị Minh Khai, P. Đa Kao
Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

Tel: +84 8 3911 8438 - Fax: +84 8 3911 8439

Email: info@imvn.biz

HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

Hotline: 091 964 7328

Email: support@imvn.biz