

สยามนิสสัน ยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน และเครือข่ายสู่มาตรฐานโลก

นโยบายจากบริษัทแม่ในญี่ปุ่นที่ต้องการยกระดับมาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที และเครือข่ายของบริษัทลูกในประเทศต่างๆ ให้มีมาตรฐานระดับโลกที่ทัดเทียมกัน

สยามนิสสัน ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและเครือข่ายสู่มาตรฐานโลก นโยบายจากบริษัทแม่ในญี่ปุ่นที่ต้องการยกระดับมาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที และเครือข่ายของบริษัทลูกในประเทศต่างๆ ให้มีมาตรฐานระดับโลกที่ทัดเทียมกัน

ชื่อของรถยนต์นิสสันเริ่มเข้ามามีบทบาทครั้งแรกในประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2495 โดย ดร.ถาวร พรประภา ผู้ก่อตั้ง บริษัท สยามกลการ จำกัด ได้ติดต่อกับ บริษัท นิสสันมอเตอร์ จำกัด ประเทศญี่ปุ่น ในการเป็นตัวแทนนำเข้า, ผลิต และจำหน่ายรถยนต์นิสสัน/ดัทสัน ในประเทศไทย นับเป็นตัวแทนในต่างประเทศแห่งแรกในโลกของนิสสัน และนี่คือจุดเริ่มต้นความยิ่งใหญ่ที่แท้จริงของรถยนต์นิสสันที่พัฒนาสู่ตลาดโลก

ด้วยนโยบายในการดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเจตนาารมณ์ในการพัฒนาประเทศให้เจริญควบคู่กันไป ต่อมาจึงได้สร้างโรงงานผลิตและประกอบรถยนต์เป็นแห่งแรกในประเทศไทย ณ ซอยศรีจันทร์ (สุขุมวิท 67) ภายใต้ชื่อ "บริษัท สยามกลการ และนิสสัน จำกัด" มีกำลังผลิตวันละ 4 คัน

ในปี 2505 บริษัท สยามกลการ จำกัด และบริษัท นิสสันมอเตอร์ จำกัด ได้ลงทุนร่วมกันก่อตั้ง บริษัท สยามนิสสัน ออโตโมบิล จำกัด บนพื้นที่กว่า 800 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 74 หมู่ 2 ถนนบางนา-ตราด กม.21 ตำบลศีรษะจรเข้ใหญ่ กิ่งอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ โดยเป็นโรงงานขนาดใหญ่ ทันสมัย และสูงด้วยเทคโนโลยี ทำหน้าที่ผลิตและนำเข้ารถยนต์นิสสันแต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย ปัจจุบันมีกำลังผลิตสูงสุดปีละ 130,000 คัน

ในปี 2532 นิสสันได้แสดงความมุ่งมั่นผู้นำในธุรกิจรถยนต์อีกครั้ง โดยนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของ IBM มาใช้กับงานด้านขายและบริการของบริษัท โดยมีจุดเด่นในการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว ทั่วประเทศ คอมพิวเตอร์ออนไลน์นี้จะเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ซื้อรถยนต์นิสสัน รวมทั้งการเข้ารับบริการในศูนย์บริการทั่วประเทศ ทำให้ศูนย์บริการทุกแห่ง สามารถเรียกดูข้อมูลและประวัติของลูกค้าทุกคน เพื่อการบริการที่รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด

กิจการของบริษัทเติบโตก้าวหน้ามาเป็นลำดับ มีการเปลี่ยนระบบการให้บริการจากระบบสาขามาเป็นระบบดีลเลอร์ โดยมอบความไว้วางใจให้กับ บริษัท สยามนิสสัน...ทั่วประเทศ เป็นผู้ดูแลลูกค้า ปัจจุบันมีผู้จำหน่ายรถยนต์นิสสัน

ทั่วประเทศ 97 ราย แบ่งเป็นกรุงเทพฯและปริมณฑล 20 แห่ง ในต่างจังหวัด 77 แห่ง และมีศูนย์บริการ 161 แห่ง โดยแบ่งเป็นกรุงเทพฯและปริมณฑล 60 แห่ง และต่างจังหวัด 101 แห่ง

การผลิต และจำหน่ายรถยนต์ถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมชั้นนำของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย นับเป็นฐานการผลิตขนาดใหญ่ของผู้ผลิตรถยนต์ระดับโลก ทั้งการผลิตเพื่อส่งออก และจำหน่ายภายในประเทศ "นิสสัน" คือหนึ่งในผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำของโลกที่มีฐานการผลิตรถยนต์ขนาดใหญ่ภายใต้การดำเนินงานธุรกิจของ บริษัท สยามนิสสัน ออโตโมบิล จำกัด

ความท้าทาย

ด้วยนโยบายของ "นิสสัน" ซึ่งเป็นบริษัทแม่ในญี่ปุ่น ที่ต้องการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบไอที และเครือข่ายของบริษัทลูกในประเทศต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานระดับโลกเช่นเดียวกัน เพื่อให้พร้อมรองรับแอปพลิเคชันทางธุรกิจใหม่ๆ ที่ช่วยให้เครือข่ายการผลิตรถยนต์ของนิสสันทั่วโลกสามารถเชื่อมโยงธุรกิจเข้าด้วยกันผ่านทางโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายที่มีมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่แข็งแกร่งสอดคล้องกับกฎหมายของญี่ปุ่นเช่นเดียวกัน อาทิ JSOX ที่จะต้องปฏิบัติตามตั้งแต่ปี 2008 นี้ เป็นต้นไป

ประกอบกับ บริษัท สยามนิสสัน ออโตโมบิล จำกัด ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทลูกของนิสสันไม่เพียงแต่ผลิตรถยนต์เพื่อขายเฉพาะในประเทศเท่านั้น แต่ยังมี การส่งออกไปยังต่างประเทศด้วย ดังนั้นระบบต่างๆ โดยเฉพาะระบบเครือข่าย จึงต้องมีความเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก การที่จะทำให้เป็นมาตรฐานดังกล่าวจึงไม่ได้หยุดแค่ในระดับแอปพลิเคชันเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงโครงสร้างพื้นฐานและระบบเครือข่ายด้วย

ดังนั้นในปี 2006 ทางบริษัทจึงตัดสินใจจัดทำโครงการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้านระบบเครือข่าย และระบบรักษาความปลอดภัยครั้งใหญ่ คุณโตสุเกะ มัตสึนางะ ผู้จัดการทั่วไป แผนกระบบสารสนเทศ บริษัท สยามนิสสัน ออโตโมบิล จำกัด กล่าวว่า "ทีมงานฝ่ายระบบสารสนเทศของเราได้เริ่มต้นโครงการดังกล่าวโดยการสำรวจสภาพแวดล้อมของระบบไอทีที่มีอยู่เดิม อย่างเช่น ระบบแลนที่เชื่อมต่อกันภายในก่อนที่จะทำการรีเซ็ตใหม่ทั้งหมดโดยอ้างอิงตามมาตรฐานของบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่นเป็นหลัก และยังมี การศึกษาค้นคว้าระบบต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ ขณะที่ การเชื่อมต่อภายในก็จะมีลิงก์สำรองเพื่อให้เกิดความมั่นใจน้อยที่สุดด้วย ทำให้บริษัทต้องมีการเปลี่ยนแปลงลิงก์ภายในทั้งหมด"

เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการ

ในส่วนของ การคัดเลือกผู้ให้บริการที่จะเข้ามาติดตั้งระบบให้ นั้น คุณมัตสึนางะเปิดเผยว่า "การคัดเลือกของเรานั้นอันดับแรกเราจะทำการวางแผนกันออกมาก่อนว่าเทคโนโลยีในแต่ละแบบเป็นอย่างไรและเราจะส่งรายละเอียดของโครงการไปยังผู้ค้าจำนวนหนึ่งที่เรารู้จักแล้วว่ามีประวัติ

“เป็นเมิร์กสามารถทำตามสเปกที่ทางบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่น ต้องการได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการวางแผน ทำงานได้ตามตารางเวลาได้เป็นอย่างดี รวมทั้งบริการ หลังการขายก็อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจด้วย”

▶ **โตสุเกะ มัตสึนางะ:**
ผู้จัดการทั่วไป แผนกระบบสารสนเทศ
บริษัท สยามนิสสัน ออโตโมบิล จำกัด



ที่ดี เพื่อให้เข้ามามีส่วนงาน จากนั้นเราจะทำการคัดเลือกผู้ค้าเพื่อให้เข้ามาทำงานกับเรา โดยการคัดเลือกจะพิจารณาจากผู้ค้าที่มีความน่าเชื่อถือ หรือมีเรื่องของความสำเร็จให้เห็นในช่วงที่ผ่านมา โดยจะมีทางฝ่ายระบบสารสนเทศของเราและฝ่ายจัดซื้อ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของทางผู้ป็นร่วมเป็นคณะกรรมการในการคัดเลือกด้วย" โดยบริษัทเน็ตมาร์ค (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับเลือกให้เป็นผู้ให้บริการติดตั้งและพัฒนาระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัยให้กับสยามนิสสัน ออโตโมบิล และบริษัทในเครือ ตั้งแต่ปี 2006

ในส่วนรายละเอียดของการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัยตามโครงการดังกล่าวนี้ คุณมัตสึนางะ กล่าวว่า "เรามีแผนทางด้านโครงสร้างพื้นฐานออกมาก่อน เรียกว่า แผนระยะกลาง โดยในช่วงสามปีถึงห้าปี โดยเริ่มจากปี 2006 จนถึงปัจจุบัน ในแต่ละปีเราได้วางไว้ว่าเราจะมีโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ ที่เราจะติดตั้งลงไปด้วย ซึ่งที่ผ่านมาเราสามารถทำตามกำหนดเวลา ตามความต้องการ และทำตามเป้าหมายได้ทั้งหมด เพื่อความราบรื่นของการขยายระบบในอนาคต หลังจากเสร็จแผนงานดังกล่าว เราจึงเลือกใช้ผู้ให้บริการรายเดิมซึ่งก็คือ บริษัทเน็ตมาร์ค ที่ให้บริการเรามาตั้งแต่ปีแรกโดยตลอด"

เน็ตมาร์คทำหน้าที่ทั้งในส่วนของการติดตั้งระบบใหม่ โครงสร้างพื้นฐานควบคู่ไปกับระบบรักษาความปลอดภัย ตลอดจนระบบต่างๆ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการตามนโยบายของบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่น

โซลูชันที่เลือกใช้

ลักษณะของโซลูชันที่มีการใช้งานนั้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่ การปรับปรุงระบบเครือข่าย, ระบบการสื่อสารทางไกล, ระบบรักษาความปลอดภัยและระบบการจัดการจากส่วนกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การปรับปรุงระบบเครือข่าย ได้แก่

- a การปรับปรุงระบบแลนภายใน โดยทำการแทนที่อุปกรณ์และสายสัญญาณชุดเก่าที่ล้าสมัยและเสื่อมคุณภาพด้วยอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูง นอกจากนี้ยังมีการติดตั้งอุปกรณ์ DHCP แบบ redundant เพื่อทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายภายในบริษัทได้อีกด้วย
- b การปรับปรุงคุณภาพของการเชื่อมต่อระหว่างบริษัทสาขาต่างๆ ผ่านแวนภายในประเทศโดยมีการขยายแบนด์วิดท์และมีการนำระบบการเชื่อมต่อสำรองที่มีความน่าเชื่อถือมากกว่าเดิมมาใช้เพื่อทำให้การสื่อสารระหว่างสาขาเป็นไปอย่างราบรื่นตลอดเวลา
- c การปรับปรุงการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีการขยายแบนด์วิดท์และมีการเพิ่มลิงค์สำรองพร้อมทั้งมีการนำระบบ link load balancing มาใช้เพื่อรองรับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นมหาศาลจากการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต และยังเป็นการรับประกันการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลาอีกด้วย
- d การติดตั้งระบบ Remote Access เพื่อให้ผู้ใช้งานจากภายนอกองค์กรและบริษัทผู้ค้าซึ่งต้องติดต่อกับแอปพลิเคชันภายในบริษัท สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างปลอดภัยตามสิทธิ์ที่ได้รับ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กรทางหนึ่งด้วย

2. ระบบการสื่อสารทางไกล ประกอบด้วย

- a การปรับปรุงระบบอีเมลของบริษัทโดยใช้หลักการเช่นเดียวกับบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่น ซึ่งก็คือมีการนำเอาระบบคลัสเตอร์ของอีเมลเซิร์ฟเวอร์มาใช้ โดยเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลจากส่วนกลางอันจะทำให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัย
- b การนำระบบการประชุมทางไกล (video conference) เพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประชุมระหว่างสาขาต่างๆ รวมถึงการประชุมทางไกลกับทางบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่นอีกด้วย

3. ระบบรักษาความปลอดภัยและระบบการจัดการจากส่วนกลาง ได้แก่

- a ระบบ Antivirus โดยมีการนำโซลูชันดังกล่าวมาใช้เพื่อปกป้องระบบต่างๆ ภายในบริษัท อาทิ ระบบอีเมล เครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทาง เครื่องเซิร์ฟเวอร์ต่างๆ เป็นต้น
- b ระบบความปลอดภัยด้านอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็น URL filtering solution, Proxy และ การตรวจจับไวรัสได้ถูกนำมาใช้กับระบบต่างๆ ภายในนิสสันเพื่อเพิ่มความปลอดภัย และให้มั่นใจได้ว่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างเหมาะสม ตามนโยบายของบริษัท
- c การมอบหมายหน้าที่และขั้นตอนปฏิบัติในการบริหารระบบให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการโดยมีการก่อตั้งส่วนงาน Service Desk และ Service Operation เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นจากเครื่องลูกข่าย

ประเภทธุรกิจ: อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์
ชื่อบริษัท: บริษัท สยามนิสสัน ออโตโมบิล จำกัด
สังกัดภายใต้:

- ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย และระบบรักษาความปลอดภัยให้สามารถรองรับปริมาณข้อมูล และธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- ลดความซับซ้อนในการบริหารจัดการระบบเครือข่าย และระบบรักษาความปลอดภัย อันเนื่องมาจากบริษัทขยายของข่ายให้ครอบคลุมการให้บริการเพิ่มขึ้น
- ตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรในการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที และระบบเครือข่ายให้มีมาตรฐานระดับโลก

เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการ:

- มีความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีที่บริษัทกำลังต้องการ
- มีความน่าเชื่อถือโดยพิจารณาจากผลงานที่ผ่านมาโดยเฉพาะกับบริษัทอยู่ในวงการเดียวกันกับบริษัทสยามนิสสัน

ผลลัพธ์:

- ผู้ใช้พึงพอใจในประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ทำงานผ่านระบบเครือข่ายที่ได้รับการปรับปรุงใหม่
- ระบบรักษาความปลอดภัยได้รับการปรับปรุงใหม่ ช่วยให้ระบบไอที และเครือข่ายของบริษัทมีความปลอดภัยมากขึ้น การบังคับใช้นโยบายด้านความปลอดภัยก็สามารถทำได้สะดวก และรวดเร็วมากขึ้นผ่านการจัดการที่มีประสิทธิภาพจากศูนย์กลาง

ระบบโครงสร้างเครือข่ายภายใน หรือ ปัญหาจากภายนอก เช่น ปัญหาการเชื่อมต่อกับไอเอสพี ปัญหาไฟฟ้าดับ เป็นต้น โดยมีการนำระบบการตรวจวัดสภาพการสื่อสารอย่างเหมาะสมมาใช้เพื่อตรวจวัดประสิทธิภาพของระบบอย่างสม่ำเสมอ

ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

การปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในโครงการดังกล่าวนี้ ส่งผลให้เครื่องมือด้านการสื่อสารขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย โดยเฉพาะเรื่องของอีเมลต่างๆ และระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่ายต่างๆ ก็ได้รับการปรับโฉมครั้งใหญ่เช่นเดียวกัน มีการเลือกถอนเข้าสู่ทุกระบบ โดยทั้งหมดต้องมีความสอดคล้องกัน และเป็นสิ่งที่องค์กรแห่งนี้ได้ทำมาตั้งแต่ปี 2006 "จากการประเมินผลด้วยการส่งแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจว่ามีมากน้อยแค่ไหนต่อระบบที่เราลงไป ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้รับกลับมาก็ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ" คุณมัตสึนางะ กล่าว

เนื่องจากเป้าหมายของนิสสันทั่วโลก คือ การก้าวเข้าสู่ความเป็นระดับโลก เช่น ไม่ว่าพนักงานนิสสันจะอยู่ที่ไหน เวลาจะเข้าเครือข่ายก็จะต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด อย่างไรก็ตาม คุณมัตสึนางะ เปิดเผยมว่า "เนื่องจากจุดเริ่มต้นในแต่ละประเทศไม่เหมือนกันและอาจจะทำก้าวไปถึงความเป็นมาตรฐานไม่พร้อมกัน เราจึงต้องทำการแบ่งออกเป็นเฟสๆ เสียก่อน และเพื่อให้ทราบว่าเราทำไปถึงจุดไหนแล้ว ทางบริษัทแม่รับผิดชอบทางด้านโครงสร้างพื้นฐานจะมีการทำแบบซิมาร์กออกมาไม่ว่าจะเป็นที่จีน เกาหลีและไต้หวันรวมทั้งไทยด้วย จากนั้นจะเบนเข็มมารีให้เห็นว่าในแต่ละระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการให้บริการได้มาตรฐานที่ดีเพียงพอหรือยัง ทั้งนี้เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตามบริษัทแม่ ซึ่งตอนนี้เราได้ใกล้เข้าไปถึงความเป็นระดับโลกในหลายจุดแล้ว"

ก้าวต่อไปของสยามนิสสัน

คุณมัตสึนางะกล่าวถึงแผนการพัฒนาระบบไอทีและเครือข่ายของสยามนิสสันในอนาคตว่า "เราจะมีเป้าหมายที่เรียกว่า การกิจของแผนกสารสนเทศระดับโลก ซึ่งประกอบด้วย 3 การกิจ คือ การบริการระดับโลก ซึ่งฝ่ายระบบสารสนเทศของนิสสันจะทำตัวเป็นผู้ให้บริการภายในองค์กรซึ่งมองว่าผู้ใช้งาน (เอนคีย์เซอร์) เป็นเหมือนลูกค้า ดังนั้นคุณภาพการให้บริการคือการทำให้ผู้ใช้งานมีความพอใจสูงสุด ต่อมาคือสภาพแวดล้อมระดับโลก ซึ่งหมายถึงโครงการที่จะทำการปรับปรุงนั้นจะต้องรอเป้าหมายทางธุรกิจก่อนจากนั้นจึงค่อยมาช่วยกันวางแผนว่าจะทำอย่างไรถึงจะทำให้สำเร็จตามเป้าหมายทางธุรกิจนั้น และการคิดแบบระดับโลก คือการสร้างความเป็นระดับโลกจากทั้งในส่วนของการบริการรวมทั้งสภาพแวดล้อมนั่นเอง ■



สนใจรายละเอียดเกี่ยวกับโซลูชันของ Netmarks (Thailand) สามารถติดต่อได้ที่

Netmarks (Thailand) Co., Ltd.

87 ซอยรัชกาลวเอร์ ออชชั่นเพลส ชั้น 35 ถนนวิฑูย แขวงจุมพณี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์ +662 685-3066 โทรสาร: +662 685-3067 www.netmarks.co.th