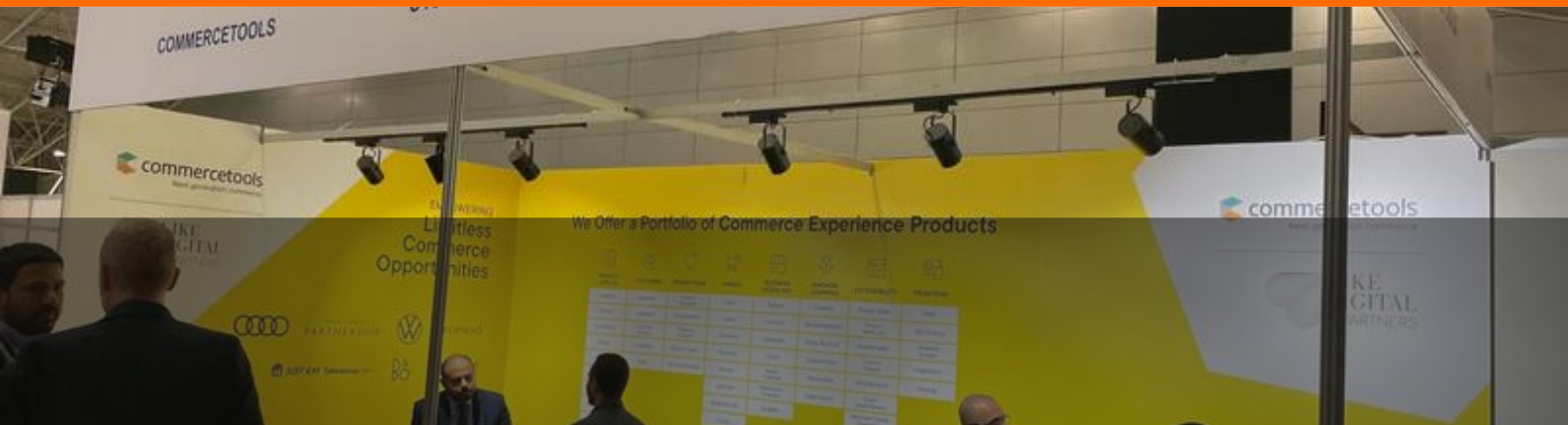




commercetools GmbH · E-commerce SaaS / เทคโนโลยีแพลตฟอร์ม · โครงสร้างพื้นฐานระดับโลก; ทีม Gradion ปฏิบัติการจากเวียดนาม (- ดูแลครอบคลุมช่วงเวลากลางวันในภูมิภาค APAC) · ต่อเนื่อง

commercetools: Gradion

ดูแลทีมโครงสร้างพื้นฐานในเวียดนามผ่านโมเดล Follow-the-sun ระดับโลก

พร้อมซัพพอร์ตตลอดวันเพื่อรักษาประสิทธิภาพสูงสุดให้แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ

ดูรายละเอียด

เลือกดูเพื่อผลลัพธ์ทั้งหมด

กรณีศึกษา

รายละเอียดการดำเนินงานทั้งหมดอยู่ด้านล่าง

บริบทของลูกค้า

commercetools ประมวลผลยอดขายรวม (GMV) ต่อปีมากกว่า 7.5 หมื่นล้านดอลลาร์สหรัฐ และจัดการคำสั่งซื้อกว่า 500 ล้านรายการต่อปี ให้กับลูกค้าปลีกระดับองค์กรทั่วอเมริกาเหนือ ยุโรป และเอเชียแปซิฟิก ด้วยการได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำใน Gartner Magic Quadrant ติดต่อกันห้าปี แพลตฟอร์มนี้จึงเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินงานอีคอมเมิร์ซสำหรับลูกค้าปลีกที่ต้องการประสิทธิภาพสูงสุดทั่วโลก รวมถึงผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำระดับโลกในสิบรายแรก และแบรนด์ใหญ่ในอุตสาหกรรมแฟชั่น ความงาม และสินค้าอุปโภคบริโภค

เมื่อนำร้านค้าของลูกค้าปลีกระดับองค์กรทำงานอยู่บน commercetools ทุกขั้นตอนการชำระเงิน การจัดส่งสินค้า และการโต้ตอบกับตะกร้าสินค้า ล้วนขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของแพลตฟอร์ม ความไม่เสถียรของแพลตฟอร์มในเวลาตี 3 ที่มิดนิก ก็ยังคงเป็นตี 3 ในบางที่ และสำหรับช่วงเวลาข้อบกพร่องของลูกค้าปลีกในสหรัฐฯ หรือช่วงเวลาสูงสุดในตอนเช้าของแบรนด์ใน APAC นั้นหมายถึงเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อรายได้โดยตรง ความน่าเชื่อถือของแพลตฟอร์มตลอด 24/7 อย่างแท้จริงไม่สามารถทำได้ด้วยทีมเดียวที่ทำงานเป็นกะ แต่ต้องอาศัยการปฏิบัติงานจริงในหลายเขตเวลา

commercetools แก้ปัญหานี้ด้วยโมเดล Follow-the-Sun: สามทีม แต่ละทีมรับผิดชอบการปฏิบัติการแพลตฟอร์มระดับโลกในช่วงเวลากลางวันของตน เมื่อทีมหนึ่งสิ้นสุดวันทำงาน ทีมถัดไปจะรับช่วงต่อระบบที่กำลังทำงานอยู่ทันที ไม่ใช่แค่การรับมืองาน แต่เป็นการรับผิดชอบการปฏิบัติงานอย่างเต็ม

ความท้าทาย

การปฏิบัติงานแบบ Follow-the-Sun จะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทุกส่วนของโมเดลทำงานได้ตามมาตรฐานเดียวกัน ทีมที่แข็งแกร่งในสหรัฐฯ และเยอรมนีจะไม่มีประโยชน์ หากการทำงานในเวียดนามเป็นเพียงฟังก์ชันเผื่อสำรองที่ส่งต่อทุกปัญหา ข้อผูกพันด้าน SLA ของแพลตฟอร์มไม่เปลี่ยนแปลงตามทีมที่เข้ากะ ลูกค้าองค์กรจะไม่ได้รับบริการที่ด้อยลงเพียงเพราะเป็นเวลากลางวันในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

การสร้างทีมปฏิบัติการโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสามารถอย่างแท้จริงในเวียดนาม ซึ่งประกอบด้วยวิศวกรที่สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ จัดการโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ เข้าใจแพลตฟอร์ม commercetools อย่างลึกซึ้ง และตัดสินใจได้โดยไม่ต้องรอเวลาทำการในยุโรปนั้น ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความสามารถทางเทคนิคและวินัยในการปฏิบัติงานที่หาได้ยากและรักษายาก

commercetools จึงต้องการพันธมิตรที่สามารถจัดหาส่วนงานปฏิบัติการดังกล่าวได้อย่างน่าเชื่อถือ ตามมาตรฐานที่แพลตฟอร์มต้องการ โดยไม่ต้องแบกรับภาระในการสร้างและบริหารจัดการทีมวิศวกรรมในเวียดนามตั้งแต่เริ่มต้น

แนวทาง

Gradion รับผิดชอบการดำเนินงานในส่วนของเวียดนาม ภายใต้โมเดลการปฏิบัติงานแบบ Follow-the-Sun ของ commercetools ในช่วงเวลากลางวันของภูมิภาค APAC ทีมงานของ Gradion ดูแลแพลตฟอร์มระดับโลกทั้งหมด ไม่ใช่เพียงส่วนย่อย หรือแค่การเฝ้าระวัง แต่เป็นการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานเดียวกันกับที่ทีมงานในสหรัฐอเมริกาและเยอรมนีดูแลในกะของตนเองอย่างเต็มรูปแบบ

โมเดลนี้ทำงานเป็นวงจรอย่างแท้จริง ทีมสหรัฐอเมริกาส่งมอบงานให้ทีมเยอรมนีเมื่อสิ้นสุดวันทำการ ทีมเยอรมนีส่งมอบงานให้ทีม Gradion ในเวียดนามเมื่อสิ้นสุดวันทำการ และ Gradion จะดูแลตลอดช่วงเวลากลางวันของ APAC ก่อนจะส่งมอบงานกลับไปยังทีมสหรัฐอเมริกาอีกครั้ง แพลตฟอร์มจึงอยู่ภายใต้การดูแลและปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตลอดวงจรนี้

สิ่งที่ Gradion ต้องมีไม่ใช่แค่ความพร้อมใช้งาน แต่คือความเชี่ยวชาญเชิงลึก ทีมงานต้องเข้าใจโครงสร้างพื้นฐานของ commercetools อย่างถ่องแท้ เพื่อวินิจฉัยและแก้ไขปัญหา บริหารจัดการสุขภาพของแพลตฟอร์มเชิงรุก และตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ด้วยความรวดเร็วและวิจารณญาณในระดับเดียวกับที่ลูกค้าคาดหวังจากวิศวกรภายในของตนเอง วิศวกรของ Gradion ที่ทำงานในโมเดลนี้ไม่ใช่ผู้รับเหมาที่รอการเรียกใช้ แต่เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการปฏิบัติงานของแพลตฟอร์มมูลค่า 1.9 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

การจัดสรรนี้มอบสามสิ่งสำคัญที่ commercetools ไม่สามารถสร้างขึ้นได้ง่ายๆ ด้วยวิธีอื่น ได้แก่ การครอบคลุมตามเขตเวลา APAC อย่างแท้จริง ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญเชิงลึกด้านการปฏิบัติงานที่เทียบเท่ามาตรฐานภายใน และความยืดหยุ่นในการขยายขีดความสามารถด้านการปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายในการเพิ่มบุคลากรภายในในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ใหม่

ผลลัพธ์

24/7

การดูแลแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง

\$75B+

ปกป้องมูลค่า GMV ต่อปี

การดูแลแพลตฟอร์มตลอด 24/7 อย่างต่อเนื่อง - โมเดล Follow-the-Sun แบบสามทีมช่วยให้มีการครอบคลุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่แค่การเฝ้าระวังแล้วส่งต่อ ทุกกะคือการปฏิบัติงานจริง

ปกป้องมูลค่า GMV ต่อปีมากกว่า \$75B+ - แพลตฟอร์มที่ Gradion ช่วยดูแลประมวลผลธุรกรรมมากกว่า 7.5 หมื่นล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานในระดับนี้ไม่สามารถยอมรับการดูแลที่ด้อยคุณภาพได้เลย

รักษาระดับ SLA ขององค์กรข้ามเขตเวลา - ข้อผูกพันของ commercetools ที่มีต่อลูกค้าองค์กรไม่เปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลาของวัน และมาตรฐานการปฏิบัติงานของ Gradion ก็เช่นกัน

การครอบคลุมช่วงเวลากลางวันของ APAC โดยไม่ต้องเพิ่มบุคลากรภายใน - commercetools ได้รับความเชี่ยวชาญเชิงลึกด้านการปฏิบัติงานในเขตเวลาเวียดนามอย่างแท้จริงผ่าน Gradion โดยไม่ต้องสร้างและบริหารจัดการสำนักงานในเวียดนามตั้งแต่เริ่มต้น

ความร่วมมือด้านการปฏิบัติงานที่ยั่งยืน - การทำงานร่วมกันนี้ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจอย่างต่อเนื่องในแพลตฟอร์มที่ซับซ้อนและมีการพัฒนาอยู่เสมอ ทีมงานของ Gradion ได้พัฒนาความเชี่ยวชาญเชิงลึกที่ทำให้โมเดลนี้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โมเดล Follow-the-Sun จะทำงานได้ก็ต่อเมื่อทุกทีมในโมเดลปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน ทีม Gradion ในเวียดนามไม่ใช่ทีมรองในการปฏิบัติงานนี้ แต่เป็นหนึ่งในสามส่วนสำคัญที่ทำให้ commercetools สามารถรักษาแพลตฟอร์มให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องทั่วโล

บริการที่ ให้

- การปฏิบัติงานโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์
- การเฝ้าระวังแพลตฟอร์มและการตอบสนองต่อเหตุการณ์
- วิศวกรรม DevOps
- การครอบคลุมแบบ Follow-the-Sun (ช่วงเวลากลางวันของ APAC / เวียดนาม)
- การสนับสนุนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ SLA

เทคโนโลยีที่ใช้

- ชุดเทคโนโลยีที่ออกแบบเฉพาะสำหรับองค์กร

- การบริหารจัดการสุขภาพโครงสร้างพื้นฐานและการบำรุงรักษาเชิงรุก
- โมเดลการครอบคลุม
- การหมุนเวียนทีมงานทั่วโลกสามทีม: สหรัฐอเมริกา - เยอรมนี - เวียดนาม (- Gradion)
- ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเต็มรูปแบบในแต่ละกะ - ไม่ใช่แค่การเฝ้าระวังเท่านั้น
- การส่งมอบงานอย่างต่อเนื่องระหว่างทีม ณ จุดเปลี่ยนกะแต่ละครั้ง

พร้อมที่จะหารือเกี่ยวกับความท้าทายที่คล้ายกันหรือไม่?

Gradion ทำงานร่วมกับบริษัทซอฟต์แวร์ ฟินเทค และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมใน DACH เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และแอฟริกา ได้รับการรับรอง ISO 27001 ประสิทธิภาพ 23 ปีในสภาพแวดล้อมที่มีกฎระเบียบและเติบโตสูง

sales@gradion.com