

ระบบสื่อสารไอพีช่วยให้ Go Daddy เติบโต

การทำงานหนัก ความซื่อสัตย์ และระบบเครือข่ายประสิทธิภาพสูงทำให้
Go Daddy กลายเป็นผู้นำตลาด



Mark Wachtman รองประธานแผนก Information Technology และ **Greg Schwimer** ผู้อำนวยการแผนก Network Engineering and Telecommunication ของ Go Daddy ช่วยกันทำให้บริษัทของตนกลายเป็นผู้นำอุตสาหกรรมโดยการสร้างโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายที่แข็งแกร่งโดยใช้เทคโนโลยีของซิสโก้

ธุรกิจ กิจการช่วยเหลือผู้คนและบริษัทต่างๆ ก่อตั้งเว็บไซต์จัดเป็นงานที่ยุ่งยากพอสมควร โดยนอกจากมีการแข่งขันกันสูงมากแล้ว ยังมีการตัดราคากันอีกด้วย แม้ว่าก่อตั้งมาได้แค่ 7 ปีก็ตาม แต่บริษัท Go Daddy ก็กลายเป็นบริษัทชั้นนำอีกแห่งหนึ่ง รวมทั้งยังติดอันดับ 8 ของบริษัทที่เติบโตเร็วที่สุดในอเมริกาจากการจัดอันดับของ Inc. 500 อีกด้วย นอกจากนี้ Go Daddy ยังเป็นบริษัทไอพีที่เติบโตเร็วที่สุดในการจัดอันดับนี้อีกด้วย

บริษัทวิจัย Name Intelligence รายงานว่า Go Daddy มีชื่อเสียงในเรื่องของการรับจดทะเบียนโดเมนเนม โดยทางบริษัทจดทะเบียนโดเมนเนมใหม่ทุกๆ 7.4 วินาที โดยในช่วงปี 2003 ที่ผ่านมา Go Daddy จดทะเบียนไปแล้ว 1.5 ล้านชื่อ มากกว่าบริษัทจดทะเบียนโดเมนเนมอื่นๆ ทุกราย นอกจากนี้ Go Daddy ยังได้คะแนนสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าอีก

ด้วย บริการอื่นๆ ของทางบริษัทประกอบด้วยเว็บโฮสติง, อีเมลล์ การรับรองสิทธิ์ Secure Socket Layer (SSL) และบริการรถเข็นออนไลน์ซึ่งขายบริการโดยตรงแก่ลูกค้าออนไลน์และผ่านเครือข่ายของตัวแทนจำหน่าย 11,000 รายด้วย เว็บไซต์ของทางบริษัทให้บริการลูกค้า 300,000 ราย และต้องประมวลผลอีเมลล์ 5 ถึง 8 ล้านฉบับต่อวัน

Go Daddy ประสบความสำเร็จระดับนี้ได้อย่างไร? Greg Schwimer ผู้อำนวยการแผนก Network Engineering and Telecommunications ของ Go Daddy บอกว่าทางบริษัทมีพนักงาน 500 คน โดยพนักงาน 300 คนเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งพนักงานเหล่านี้สามารถผสมผสานการทำงานหนัก สติปัญญาที่เป็นเลิศ และโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายประสิทธิภาพสูงที่ยึดหยุ่นเข้าด้วยกันได้ Schwimer เรียกระบบเครือข่ายของตนว่า Go Daddy Backbone Network

Go Daddy Backbone Network ประกอบด้วยระบบ Metropolitan-Area Network (MAN) แบบออปติคัลที่เชื่อมต่อกับสาขา 3 แห่งในแถบสกอตต์เดลกับระบบสื่อสาร WAN ที่เชื่อมต่อกับสำนักงานอีกแห่งหนึ่งในโอไฮโอว่า แบ็กโบนขยายไปจนถึงขอบของระบบเครือข่ายที่มี Border Gateway Protocol (BGP) ซึ่งสื่อสารที่ความเร็วมัลติทิกะบิตไปยังโอเอสพีหลายราย Schwimer กล่าวว่า “เราใช้บริการจากโอเอสพีเหล่านี้ไม่เพียงแต่เพื่อที่จะเข้าใกล้ลูกค้าให้มากที่สุดเท่านั้น แต่ยังใช้เป็นระบบสำรองอีกด้วย”

Schwimer ไม่ยอมบอกรายละเอียดเกี่ยวกับระบบสื่อสารเหล่านี้ เนื่องจากเหตุผลในเรื่องของความปลอดภัย “เหตุผลอย่างหนึ่งที่เราเลือกใช้ระบบสื่อสารมัลติทิกะบิตกับอินเทอร์เน็ต ก็คือเราจำเป็นต้องใช้มัน” บริษัทแห่งนี้ต้องการแบนด์วิดท์เพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2004

Schwimer กล่าวว่า “เราดูแลแบ็กโบนทั้งหมดเหมือนกับระบบเครือข่ายระดับบริษัทสื่อสาร เราทำการติดตั้ง MPLS (Multiprotocol Label Switching) VPN (virtual private networking) และ traffic engineering ซึ่งช่วยให้เรามีความคล่องตัว และมีความสามารถที่จะทำเวอร์ชวลไลเซชันบริการหลายชนิดในระบบเครือข่ายได้อีกด้วย วิธีการนี้ช่วยเราประหยัดเงินได้เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเราสามารถใช้วงจรที่มีอยู่สำหรับงานหลายประเภท โดยที่ไม่จำเป็นต้องซื้อบริการหรือวงจรเพิ่มเติมเพื่อมาเชื่อมต่อกับระบบแบ็กเอนด์ (เข้าไปที่ cisco.com/packet/164_9a1 เพื่อดูแผนผังระบบเครือข่ายของ Go Daddy Backbone Network)

Go Daddy ใช้ผลิตภัณฑ์แบบเปิดเผยแพร่สโตนโค้ดร่วมกับเครื่องมือแบบปิดเพื่อเอาไว้คอยเฝ้าดูแลและบริหารโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมด Mark Wachtmann รองประธานแผนก Information Technology ของ Go Daddy กล่าวว่า “การเฝ้าระวังขยายเกินขอบเขตของระบบเครือข่าย ในบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับจุดหนึ่งที่อยู่ในโครงสร้างพื้นฐานของเราเตือนให้เราทราบว่าอาจมีปัญหาร้ายแรงเกิดขึ้นในระบบเครือข่ายได้ และมีหลายครั้งที่ระบบเฝ้าระวังในระบบเครือข่ายเตือนให้เราทราบว่าปัญหากำลังเกิดขึ้นในส่วนอื่นๆ ของโครงสร้างพื้นฐานก็มี”

แบนด์วิดท์ของแบ็กโบนได้เพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยเริ่มจากระบบสื่อสาร

T1 เพียงชุดเดียวที่ใช้เชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานแล้วเปลี่ยนไปเป็น T1 หลายๆ ชุด ตามด้วย DS3 และ OC-3 และท้ายสุดคือออปติคัล MAN ที่ Go Daddy เป็นเจ้าของและดูแลเอง ระบบสื่อสารล่าสุดนี้น่าจะสนองตอบต่ออัตราการเติบโตในระยะยาวของบริษัทได้ Schwimer กล่าวว่า “เราเพิ่มบริการใหม่ๆ ลงไปเป็นประจำ เช่น เซิร์ฟเวอร์ใหม่และแอปพลิเคชันใหม่ลงไปในเซิร์ฟเวอร์ที่มีอยู่เดิม ดังนั้นทีมงานของเราต้องแก้ไขตัวแปรต่างๆ เป็นประจำทุกวัน”

แบ็กโบนดังกล่าวรองรับการสื่อสารระหว่างสาขา รวมทั้งบริการซึ่งต้องเจอกับลูกค้าด้วย เนื่องจากแอปพลิเคชันทั้งหมดของบริษัทต้องทำงานผ่านเว็บ

แอปพลิเคชันที่ทำงานผ่านบราวเซอร์ได้ทำให้ Go Daddy เป็นต่อในการแข่งขัน พนักงานต้องทำงานติดต่อกันหลายชั่วโมงและต้องเดินทางเป็นประจำ พนักงานบางคนใช้เครื่อง Palm Treos เพื่อรับส่งอีเมล (บริการนี้มีให้ลูกค้าเช่นกัน) Schwimer กล่าวว่า “พนักงานทุกคนของเรามีโอกาสทำงานจากบ้านในบางช่วง ดังนั้นทุกคนจึงสื่อสารกันจากระยะไกลโดยใช้ VPN ได้ พวกเขามีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเองที่บ้าน และเราจัดเตรียมไคลเอ็นต์ VPN ให้” วิธีการนี้ช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารกับระบบเครือข่ายและเรียกใช้บริการที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยไม่ว่าพวกเขาจะสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตจากที่ใดก็ตาม

ระบบโทรศัพท์

ในเดือนสิงหาคม 2004 ทางบริษัทติดตั้งระบบสื่อสารไอพีให้แก่พนักงานทั้งหมด และติดตั้ง Cisco IP Call Center (IPCC) ไปยังบริการที่ทำงานอยู่บน Go Daddy Backbone Network

Wachtmann บอกว่ามีเหตุผล 3 ประการที่ต้องเปลี่ยนเป็นระบบสื่อสารไอพี “สาเหตุแรกเป็นเรื่องของการเติบโต เรามีพนักงาน 300 คนในศูนย์รับโทรศัพท์ที่ต้องรับโทรศัพท์เข้าและออกจำนวนมากทุกวัน เรื่องที่สองเราต้องการคุณสมบัติเพิ่มเติม เช่น preview and predictive dialing ซึ่งช่วยให้พนักงานและเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทำงานได้มากขึ้นกว่าเดิม ข้อสามเราต้องการทำให้ทุกสาขาใช้ระบบเหมือนกันและเชื่อมโยงระบบเข้าด้วยกันทั้งหมด”

การเชื่อมโยงระบบโทรศัพท์เข้าด้วยกันช่วยให้

Go Daddy ประหยัดเงินได้อย่างมาก “มันช่วยให้เราขยายระบบโทรศัพท์ไปจนถึงสำนักงานที่สกอตต์เดลได้ ซึ่งทำให้เราทำงานกับลูกค้ารายอื่นๆ ได้มากขึ้น ลดค่าโทรศัพท์ทางไกล ใช้วงจรรองทางลดลง และรวมช่องทางเข้าด้วยกันได้มากขึ้น”

การวางแผนเรื่องระบบสื่อสารไอพีต้องใช้เวลานานหลายเดือน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ Go Daddy คิดว่าใช้ไปอย่างคุ้มค่าแล้ว โดยทางบริษัทต้องทบทวนแผนรองรับอัตราการเติบโตในช่วง 12, 3 และ 60 เดือนข้างหน้าด้วย Wachtmann กล่าวต่อไปว่า “เราทำการทบทวนซ้ำแล้วซ้ำอีก แต่ในที่สุดเราก็คิดว่าเราจะเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ไอพี”

นอกจากนั้นทางบริษัทยังกำหนดอีกว่าระบบโทรศัพท์ที่ต้องทำงานกับอุปกรณ์ของซิสโก้ที่มีอยู่ให้ได้ด้วย Wachtmann กล่าวว่า “เราเริ่มต้นทำการอัปเดตโครงสร้างพื้นฐานในสาขาต่างๆ ของเราเมื่อหนึ่งปีก่อน เมื่อเราทำการติดตั้ง Cisco IPCC เราก็ไม่จำเป็นต้องทำการอัปเดตมากนัก เราต้องวางแผนเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าภายในก่อนที่จะซื้อระบบโทรศัพท์ได้”

ส่วนค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างระบบเครือข่ายโทรศัพท์ Schwimer กล่าวว่า “ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นมีอยู่น้อยมาก ดังนั้นเราจึงยอมเสียโดยไม่ลังเล เรายอมเสียเงินเพิ่มเพื่อรองรับความต้องการในอนาคต”

ระบบโทรศัพท์รองรับการโทรมากกว่า 50,000 ครั้งต่อสัปดาห์ แต่การทำงานของระบบเครือข่ายไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก Schwimer กล่าวว่า “เราใช้งานระบบเครือข่ายแบบเดียวกับในอดีต เราดูแลในลักษณะเดียวกัน ถ้าหากพิจารณาในแง่ของการทำงานประจำวันแล้ว มันไม่ได้มีอะไรแตกต่างแต่อย่างใด”

Go Daddy ติดตั้งระบบสื่อสารไอพีได้อย่างรวดเร็ว Wachtmann กล่าวว่า “ตั้งแต่วันลงนามทำสัญญาไปจนถึงวันที่ระบบใช้การได้กินเวลาแค่ 60 วันเท่านั้น งานที่ทำการประกอบการติดตั้งระบบสำรอง ระบบโทรศัพท์ Cisco IPCC จำนวน 500 โหนดในศูนย์รับโทรศัพท์, เขียนสคริปต์, prompting, การทำโฆษณา, ระบบจัดการข่าวสารและอื่นๆ เราสามารถปรับแต่งอุปกรณ์ทั้งหมดได้อย่างสมบูรณ์แบบ”

Go Daddy ติดตั้งระบบจนสำเร็จอันเป็นผลมาจากการทำงานข้อเสนอเกี่ยวกับระบบอย่างละเอียด

มีการบริหารขั้นตอนการติดตั้งระบบ และควบคุมการติดตั้งระบบอย่างใกล้ชิด Schwimer อธิบายว่า “เรามีพนักงานซึ่งคุ้นเคยกับระบบโทรศัพท์ที่อยู่แล้ว และเราทำงานอย่างใกล้ชิดกับพนักงานในศูนย์รับโทรศัพท์ พวกเขาสามารถบอกความต้องการเฉพาะของตนเองได้ เรามีรายการของสิ่งที่เราต้องทำออกมาอย่างละเอียด ซึ่งช่วยให้เราตัดสินใจได้ว่าต้องทำอะไรออกมาบ้าง รายการดังกล่าวช่วยเราได้อย่างมากในตอนที่เราต้องดูแลการติดตั้งระบบจริง เนื่องจากเราสามารถตรวจสอบได้ว่าทุกอย่างตรงกับเงื่อนไขที่เราวางเอาไว้แล้วหรือยัง”

Wachtmann รู้สึกว่าการเลือกพันธมิตรที่เหมาะสมมาช่วยติดตั้งระบบถือเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ Go Daddy ติดตั้งระบบสื่อสารไอพีจนประสบความสำเร็จได้ “บริษัทผู้ให้บริการที่คุณเลือก ถือว่ามีความสำคัญอย่างมาก เราคัดเลือกผู้ให้บริการหลายรายก่อนตัดสินใจเลือก NEC Unified Solutions เราทำการพูดคุยกับบริษัทอื่นๆ รวมทั้งตรวจสอบบุคคลอ้างอิงอีกด้วย ผมขออย่าว่าการเลือกที่มติดั้งระบบที่ดีที่สุดจัดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก”

R. Vijayasarithi ผู้จัดการลูกค้าของบริษัท NEC Unified Solutions กล่าวว่า “เราเคยติดตั้งระบบ IPCC ในเซกเตอร์นี้ และสกอตต์เดลไปเป็นจำนวนมากแล้ว ในอดีต NEC Unified Solutions เป็นบริษัทที่ให้บริการระบบโทรศัพท์ที่เสียเท่านั้น ต่อมาเรามีวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญทั้งเรื่องของระบบข้อมูลและระบบเสียง ซึ่งมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับแอปพลิเคชันศูนย์รับโทรศัพท์มานานถึง 20 ปีแล้ว”

พัฒนาระบบด้วยตนเอง

NEC Unified Solution ไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องอีกเมื่อระบบเริ่มใช้งานจริง Wachtmann กล่าวว่า “เราจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มเติมจึงจะผ่านพ้นช่วงของการติดตั้งระบบไปได้ แต่เงื่อนไขอย่างหนึ่งก็คือเมื่อสวิตช์ระบบโทรศัพท์ที่ใช้การได้แล้ว บริษัทผู้ให้บริการจะไม่ยุ่งเกี่ยวกับอีก ดังนั้นเราจึงต้องเตรียมตัวบริหารสวิตช์ระบบโทรศัพท์ของเราเอง”

Vijayasarithi กล่าวว่า “นอกจากนั้นเรายังมีการฝึกอบรมเป็นจำนวนมากอีกด้วย สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งของการติดตั้งระบบครั้งนี้ก็คือการที่ Go Daddy ต้องดูแลระบบเองได้ ดังนั้นเราจึงพาพวกเขาเข้ามาฝึกในห้องทดลองของเราเป็นเวลาสามสัปดาห์ เราสร้างระบบรับโทรศัพท์ขึ้น

IP Centrex

แม้ว่าบริษัทขนาดกลางและขนาดใหญ่เตรียมที่จะติดตั้งระบบโทรศัพท์ไอพีภายใน 12 เดือนข้างหน้าก็ตาม แต่บริษัทขนาดเล็กเองจะได้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มที่เพิ่มขึ้นอันเป็นผลมาจากการรวมเอาระบบเครือข่ายของแอปพลิเคชันเสียงและข้อมูลเข้าด้วยกันเช่นกัน

ตัวอย่างเช่น ในช่วงแรกๆ BT ตั้งเป้าจะให้บริการติดตั้งระบบโทรศัพท์ไอพีให้แก่บริษัทใหญ่ๆ เท่านั้น แต่ในที่สุดทาง BT ก็ตัดสินใจพัฒนาโซลูชันราคาถูกสำหรับองค์กรขนาดเล็ก สำหรับลูกค้าเป้าหมายอย่างบริษัทเช่ารถยนต์ที่ชื่อ Northgate ส่วนบริษัทผู้ให้บริการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตที่ชื่อ FastWeb ก็เสนอบริการเสียง ข้อมูล และอินเทอร์เน็ตแบบเบ็ดเสร็จสำหรับลูกค้าที่เป็นบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลางของตนเองเช่นกัน

ทั้ง BT และ FastWeb ใช้โคมูสเซอร์วิส Cisco CallManager Express ในเราเตอร์ Cisco IOS ที่มีคุณสมบัติ IP PBX เพื่อติดตั้งให้แก่ระบบโทรศัพท์ Cisco IP หรือโทรศัพท์อะนาล็อกแบบเก่าถึง 120 เครื่องได้

Cuan Middleton แห่งแผนก BT Convergent Solutions กล่าวว่า “ลูกค้ารายใดที่คิดว่าโซลูชันระบบสื่อสารไอพีชุดเต็มมีราคาแพงจนเกินไป พวกเขาสามารถเลือกใช้ Cisco CallManager Express ได้โดยเสียเงินลงทุนไม่มากนัก”

บริษัทในกลุ่ม SMB จะได้ประโยชน์เพิ่มขึ้นเมื่อพวกเขาติดตั้ง Cisco CallManager Express ลงไปในเราเตอร์ที่อยู่ภายในบริษัท จากนั้นทำงานร่วมกับ Cisco BTS 10200 Softswitch ในศูนย์ข้อมูลของบริษัทผู้ให้บริการสื่อสาร Softswitch จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของลูกค้าโดยการเพิ่มเติมบริการต่างๆ ของระบบเครือข่ายลงไป เช่น routing on-net calls ระหว่างหน่วยงานที่กระจายตัวอยู่ การบริหารแผนงานรูปแบบการต่อโทรศัพท์ภายใน และการทำหน้าที่เป็นจุดศูนย์กลางสำหรับเชื่อมต่อไปยัง PSTN สำหรับบริการโทรศัพท์ไม่ผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

มา จากนั้นวิศวกรของพวกเขาจึงไปสร้างระบบโทรศัพท์ของตนเอง เราฝึกอบรมพนักงานเกือบ 400 คน”

แนวคิดของการพึ่งพาตนเองได้ก็คือสิ่งที่ Go Daddy ใช้ดูแลระบบเครือข่ายและธุรกิจของตนเอง ทางบริษัทไม่ได้จ้างแรงงานภายนอก แต่ทางบริษัทสร้างเครื่องมือบริหารโครงสร้างพื้นฐานขึ้นมาเอง รวมทั้งระบบธุรกิจอัจฉริยะ และระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (enterprise resource planning - ERP) ซึ่งทั้งหมดทำงานผ่านเว็บ

Schwimer กล่าวว่า “จุดเด่นของการทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองก็คือมันทำให้พนักงานในบริษัทรู้สึกเป็นเจ้าของระบบ คุณจำเป็นต้องเข้าใจว่าธุรกิจดำเนินงานอย่างไรเสียก่อนจึงจะติดตั้งระบบเครือข่ายหรือติดตั้งบริการที่มีอยู่ในระบบเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพได้ ผมไม่คิดว่าคนจากภายนอกจะสามารถทำงานให้ระดับที่เราต้องการได้”

นอกจากนั้น Go Daddy ยังกำหนดขั้นตอนเพื่อรองรับการทำงานของเครื่องมือต่างๆ อย่างละเอียดอีกด้วย Schwimer กล่าวว่า “แม้คุณอาจหาเครื่องมือมาใช้ได้มากมายก็ตาม แต่ถ้าหากคุณไม่มีขั้นตอนที่เหมาะสมมาสนับสนุนแล้ว เครื่องมือเหล่านั้นก็จะไม่มีประโยชน์แต่อย่างใด”

การติดตั้งระบบสื่อสารไอพีของ Go Daddy ก็แสดงให้เห็นว่ามีการกำหนดขั้นตอนอย่างละเอียดเพื่อรองรับการตัดสินใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีทั้งหมดด้วย แผนกรักษาความปลอดภัยข้อมูลซึ่งแยกการทำงานจากพนักงานแผนกไอทีปกติจะทำการทบทวนอุปกรณ์ทุกชิ้นอย่างละเอียดก่อนเป็นประจำ Schwimer กล่าวว่า “เรามีกฎว่าเราต้องตรวจสอบทุกอย่างด้วยตนเอง ถ้าหากคุณไม่ได้ทำการวิเคราะห์เบื้องต้นก่อน คุณอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในภายหลัง การทำงานของเรามีความตั้งใจที่เรียบง่ายและเราพยายามฟันฝ่าไปให้ได้ คติพจน์ของเราก็คือไปอย่างรวดเร็วแต่ต้องไปอย่างถูกต้อง”

Go Daddy ประสบความสำเร็จโดยการลงทุนกับอุปกรณ์ที่เหมาะสม Wachtmann กล่าวว่า สิ่งที่เราซื้อคือความคล่องตัวและความสามารถในการขยายระบบ สิ่งที่เราถกเถียงกันอยู่เป็นประจำก็คือ โซลูชันชนิดนี้คล่องตัวพอสำหรับ Go Daddy หรือไม่ และมันสามารถขยายตัวในอัตราที่เราต้องการหรือไม่?”

เขาสรุพบว่า “เราลงทุนกับอุปกรณ์ของซิสโก้เนื่องจากระบบเครือข่ายเป็นสิ่งที่เราไม่ต้องการให้มีความผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้น” ■