

会社の体質改善法(第12回)

IT担当者不在の支店でトラブル。対策は万全?

2024.03.13



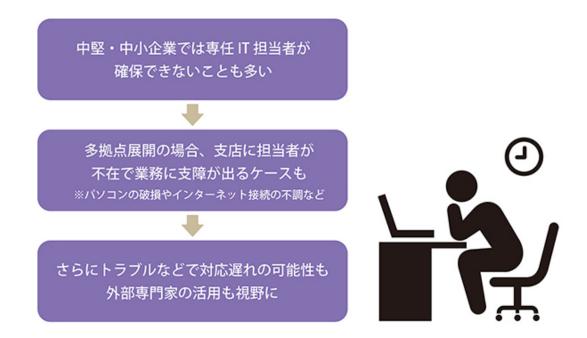
中堅・中小企業のIT活用が進む一方、その導入・運用を担うIT人材の採用・確保が難しく、いわゆる「一人情シス」を余儀な くされるケースは少なくない。その課題は、他部門と兼務したり、わずかな人数で仕事をこなしたりしなければならないことだ けではない。複数拠点がある企業の場合、本社だけでなく、支店のITトラブルにも対応せざるを得ず、少人数であるがゆえ の対応の遅れが業務停滞を招き、本来、IT活用で高めるはずの生産性をも低下させかねないのだ。

ITに詳しい人が支店や業務拠点にいない

IT活用でトラブルになりがちなのが、パソコン操作にかかわる事案だ。「パソコンが起動しない」「反応が遅くて操作に時間が かかる」「新たに導入したオフィスソフトやクラウドサービスの操作方法が分からない」「インターネットにつながらない」「プリン ターに接続できない」などトラブルの種はさまざまある。

専門のヘルプデスクのある企業は別にして、パソコン操作でトラブルがあった場合、IT担当者に対応を求めるのが一般的 だ。ただ、IT担当者を配置できないリモート拠点や、一人情シスの企業の場合、まずIT担当者と連絡を取るのにも時間がか かる。IT担当者がなかなかつかまらないので、オフィスにいるITに詳しそうな人に聞きたいが、忙しそうにしているので相談 もできない。そんなことをしているうちにどんどん時間が過ぎ、業務が停滞してしまう。

もし、顧客・取引先と重要なオンライン会議の予定が入っていた場合、「パソコンのトラブルで打ち合わせに参加できません でした」と謝罪することになり、パソコンの問題にとどまらず、ビジネス上の信頼関係に影を落としかねない。



ITサポートを外部事業者にまかせ本社・支店の円滑な業務を遂行… 続きを読む