

人材不足の打開策(第10回)

夜間・休日にトラブルが発生！すぐに対応したいがIT担当者がいない

2024.10.04



業務の多くがICTに依存している今、何らかのトラブルでICTが使えなくなったりすれば、即ビジネス機会の損失につながり、長引けば事業継続に支障を来すことになりかねない。特に夜間や休日などICTに詳しい従業員が居ない時にこうしたトラブルに遭遇すると対処方法がないという企業も多いのではないだろうか。こうした事態に備えて何をしておけば良いのだろうか。

トラブル発生に備えてやっておくべきこととは

ICTのトラブルは多種多様だ。例えば、操作が必要なソフトの使い方がわからないといったシンプルなものから、突然インターネットにつながらなくなる、データの送受信ができないといった多くの機器のチェックが必要になるもの、ハードウェア自体が故障するものまである。こうしたトラブルに備えて何をしておけば良いのだろうか。第一歩はICT環境の現状を正確に把握することだ。

より具体的には、どんなハードウェア、ソフトウェアがあり、どんな状態にあるのか。これらを購買時期、調達先、サポートの内容と期限、問い合わせ先などを調べて一覧表にしておく。ソフトウェアであればバージョン情報を、ハードウェアであれば製品のシリアルナンバーなどを控えておくことも必要になる。こうすることで万が一障害が発生した時に問い合わせがスムーズに行え、迅速に対応できる。

併せてトラブル発生時に問い合わせる担当者を決めておくことも必要だ。ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、そしてセキュリティなど、事前に担当を割り当てて勉強してもらうようにしておくのも良い。備えておくことで、他の従業員はトラブル発生時に誰に連絡すれば良いかわかっているので安心できる。トラブル発生時の対応手順も重要なポイントだ。事前に決めておくことで迅速な対応が期待できる。考えられる現象ごとにチェックするポイントを決めて、電源のON/OFFや、再起動、ネットワークからの隔離など当面の対応方法を明記して全員で共有すれば、トラブルが広がることを防ぐことができる。

- ・トラブルやインシデントは夜間・休日にも発生する可能性がある
- ・複数拠点で夜間のトラブルが発生する例も。IT担当者の多大な負担に
- ・支店には、ITに詳しい人がおらずなすべ無しという事態も



外部の専門家に任せることで安心して業務に集中できる… 続きを読む