

変革する“報連相(ほう・れん・そう)”のカタチ(第6回)

ビジネスフォンのサポート面を野放しにするな

2016.04.13

もし通常使用しているビジネスフォンが突然使えなくなったら――。

ビジネス上でのコミュニケーションに欠かせないビジネスフォン。第1回から第5回(下部「連載記事」参照)までは、多機能なビジネスフォンの活用が、オフィスの業務効率化やワークスタイルの変革を担うことを紹介した。

モバイル端末と連携可能となる機種種の普及や、各種のコミュニケーション手段を統合して有効に利用する「ユニファイドコミュニケーション」(以下、UC)とスマートフォンの連携で“どこでもオフィス感覚”を実現するなど、ビジネスフォンはますます業務の中で重要な役割を果たしている。



もし「通じない」などのトラブルが生じてしまった場合、「いつから故障していたのか」「その間に顧客からの電話がなかったのか」を考えると、ビジネスチャンスの機会損失にもつながり、そのダメージは大きいといえるだろう。そのため、いかに早期復旧するかが事業運営のカギとなってくる。

これまで「電話が繋がらない」といったトラブルが発生した際の一連の流れといえば、(1)社内で原因追究→(2)サポートセンターへ連絡→(3)保守担当者の手配→(4)保守担当者がオフィスに出向き機器の確認・修理といった具合だった。

ただ、保守担当者がすぐに来てくれるとは限らない。機器が正常な状態に復旧するまでには、ある程度時間がかかることを覚悟しなくてはならなかった。

新しいビジネスフォンのサポートとは… 続きを読む