

携帯電話活用による  
故障修理手配業務の効率化  
～故障修理手配システム～

2009年3月12日

リコーテクノシステムズ株式会社

# 会社概要

RICOH

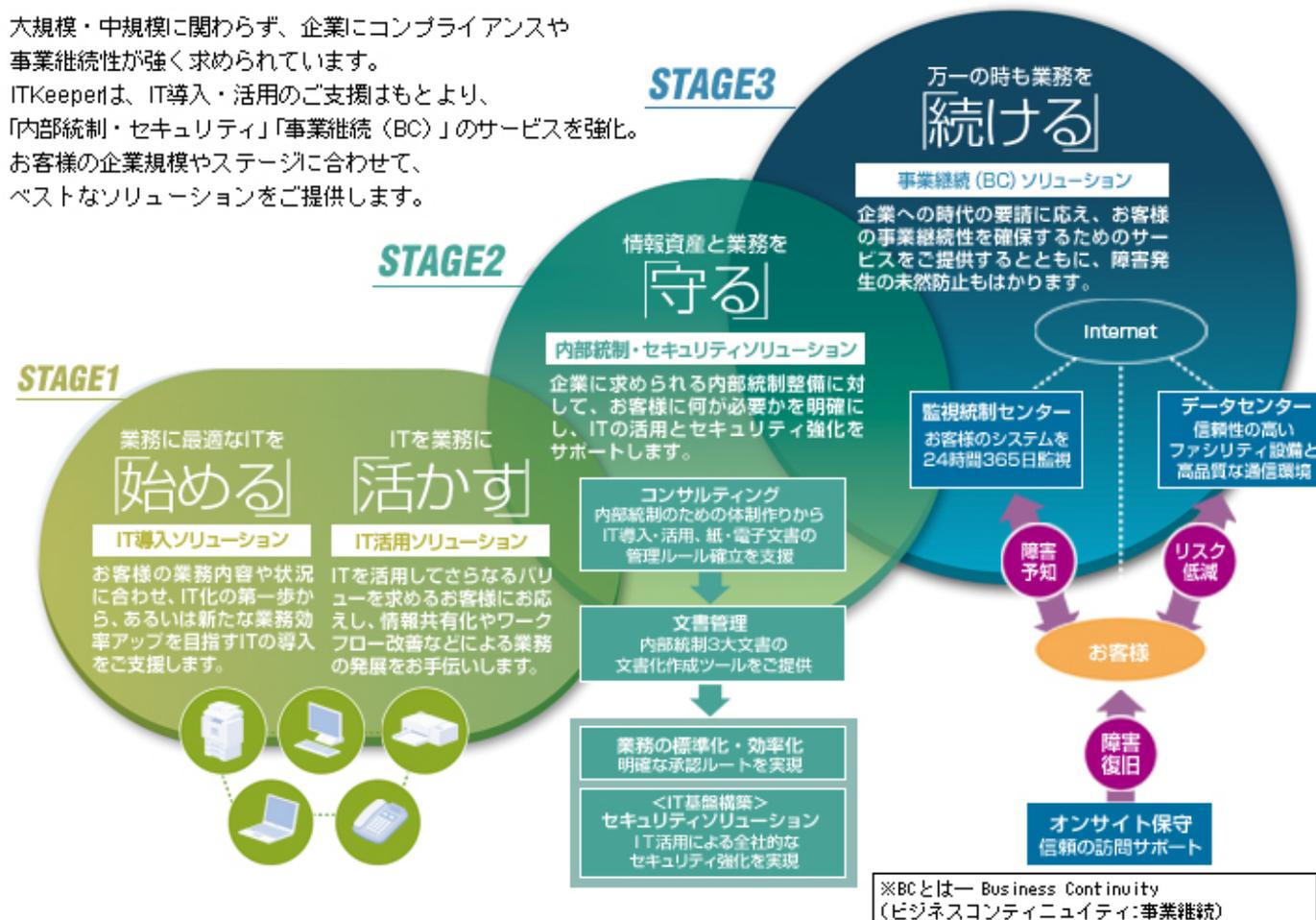
2008年10月現在

社名	<b>リコーテクノシステムズ株式会社</b> (英文 RICOH TECHNOSYSTEMS Co.,Ltd.) (ホームページ <a href="http://www.r-ts.co.jp">http://www.r-ts.co.jp</a> )
資本金	21億円
設立年月日	1977年10月1日
従業員数	9,100名
代表	代表取締役 社長執行役員 川村 収
本社所在地	東京都台東区浅草橋5丁目20番8号
サービス拠点	430拠点
事業規模	年商1,480億円
事業領域	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆リコー複写機・プリンターなどの画像機器、オープンネットワークシステムのPC/サーバーやネットワーク機器のマルチベンダー保守サービス</li> <li>◆ITインフラに関わるコンサルティングと関連諸工事の企画・設計、導入、施工・監督・請負</li> <li>◆業務システムのコンサルティングとアプリケーションの設計・開発、導入</li> <li>◆ITシステムにおける運用業務のアウトソーシングサービス及びトレーニングサービス</li> <li>◆ドキュメントに関する体系化、基盤整備、電子化、文書預り、及び文書廃棄までのビジネスドキュメントサービス</li> <li>◆リコーITサービス総合メニューITKeeperの提案・販売</li> </ul>
資格	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ISO9001 品質マネジメントシステム メンテナンス事業分野 2002年6月 ITサービス事業分野 2002年10月</li> <li>◆ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステム 2004年12月</li> <li>◆ISO14001 環境マネジメントシステム 2000年9月</li> <li>◆ISO20000 ITサービスマネジメントシステム 2008年9月</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;">     </div>

リコーのノウハウと万全の体制で、  
お客様のステージに合わせたソリューションをお届けします。

ITKeeper

大規模・中規模に関わらず、企業にコンプライアンスや  
事業継続性が強く求められています。  
ITKeeperは、IT導入・活用のご支援はもとより、  
「内部統制・セキュリティ」「事業継続（BC）」のサービスを強化。  
お客様の企業規模やステージに合わせて、  
最適なソリューションをご提供します。



想定されるリスクに対策を講じるリスク・マネジメントに対し、BCは予期し得ないリスクに対してもビジネスを継続できるように計画・準備し、メンテナンスを行なう一連のプロセスとシステムを表す概念です。遠隔地に代替のビジネス環境を用意し、バックアップすることなどが必要となります。

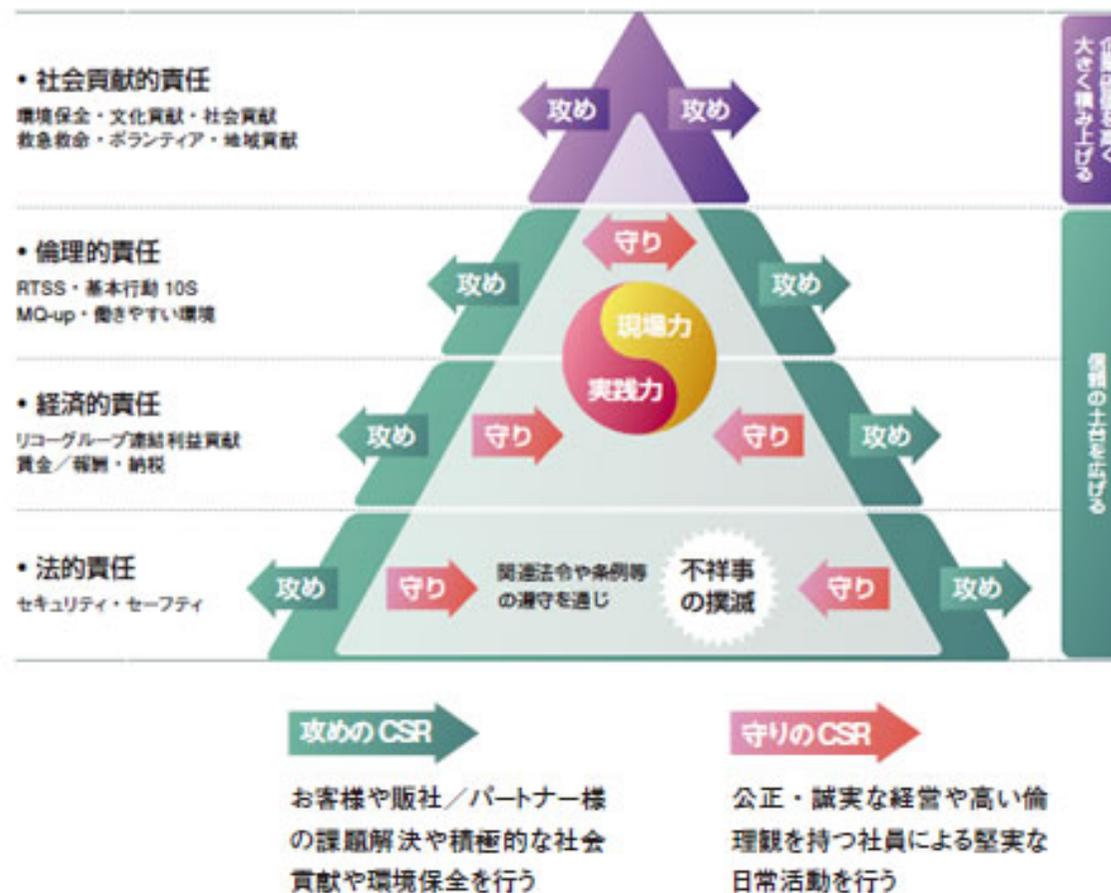
詳しくは、こちらのホームページをご覧ください。  
<http://www.r-ts.co.jp/products/it/>

# CSRへの取り組み

私たちは、社会からの信頼を得るために、

『守りのCSR』：社員一人ひとりが社会のルール・会社の規則・行動規範等を遵守し、自主・自律による“誠実な対応”を行い、

『攻めのCSR』：組織及び社員が全てのステークホルダーの更なる価値向上のため、積極的に“考動”し、貢献していくことを目指しています。



## 集中コール受付センターの設立

- ◆全国ワンNo.による窓口一本化
- ◆技術者(CE)による受付
- ◆受付システムの導入：コールセンター用、手配監視用、携帯用
  - ・お客様/機器情報の自動表示
  - ・コール内容の一元管理
  - ・CEへの自動メール配信(スケジュール管理)

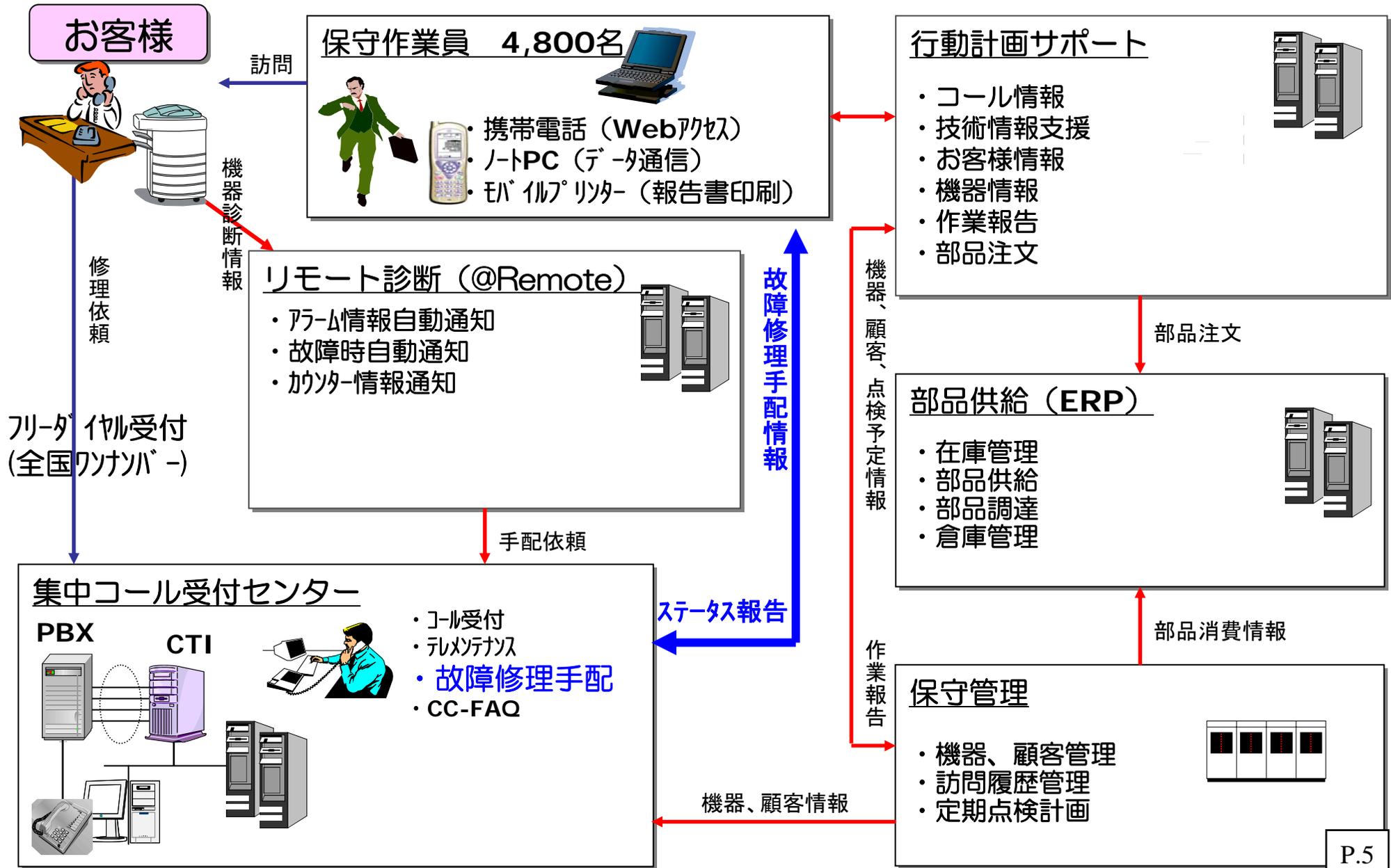
## CEの情報武装

(集中コール受付センター構築に合わせて付帯業務の効率化実施)

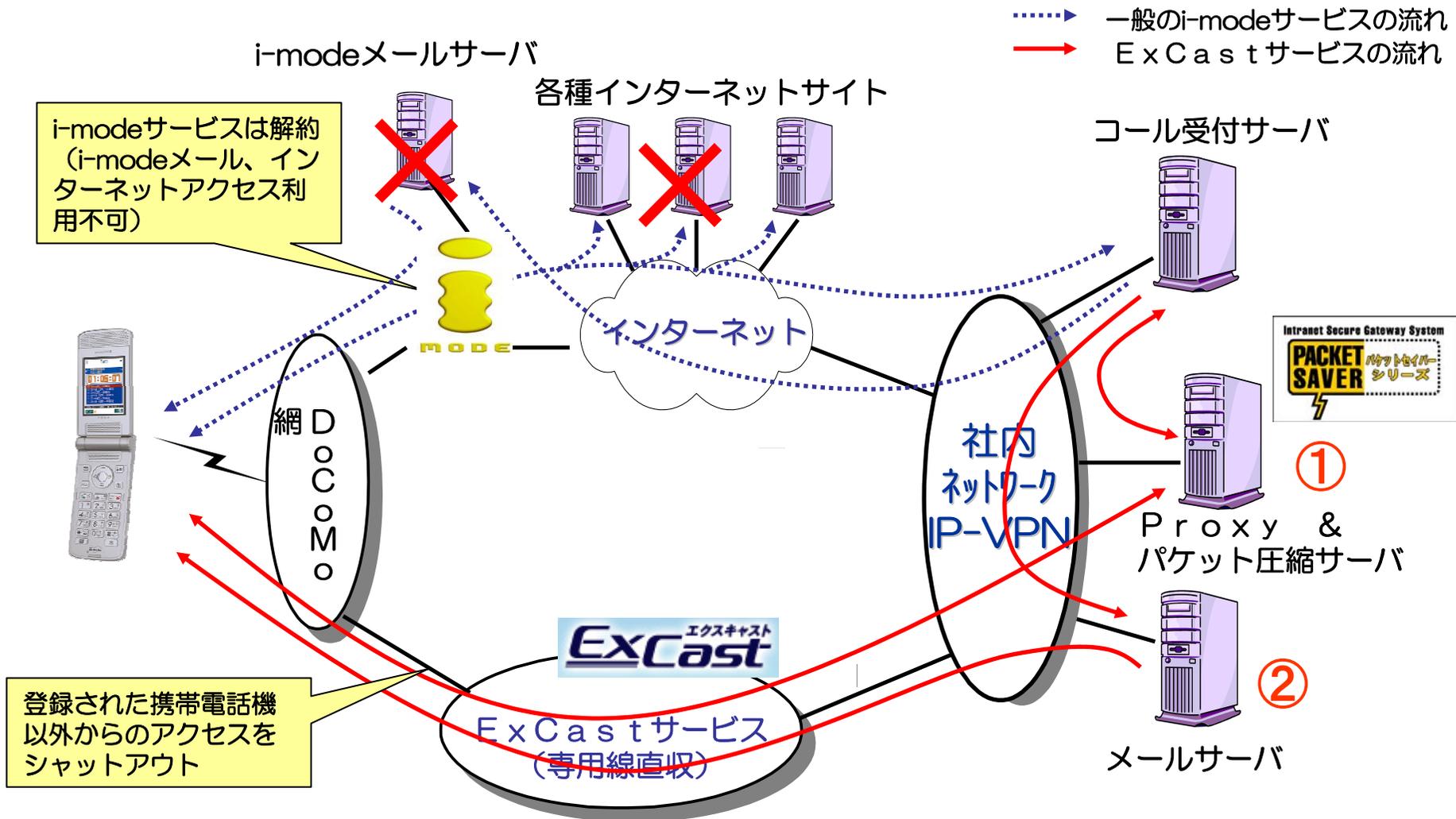
- ◆全CEへの携帯電話貸与
  - ・コール情報の取得
  - ・お客様/機器詳細情報の取得
  - ・技術情報の取得 ・ 部品在庫確認/注文
- ◆全CEへのモバイルPC貸与
  - ・コールデータからの保守レポート起票/印刷
  - ・作業実績報告の入力と基幹システムへの送信

# フィールド保守サービス統合システム 全体構成

RICOH

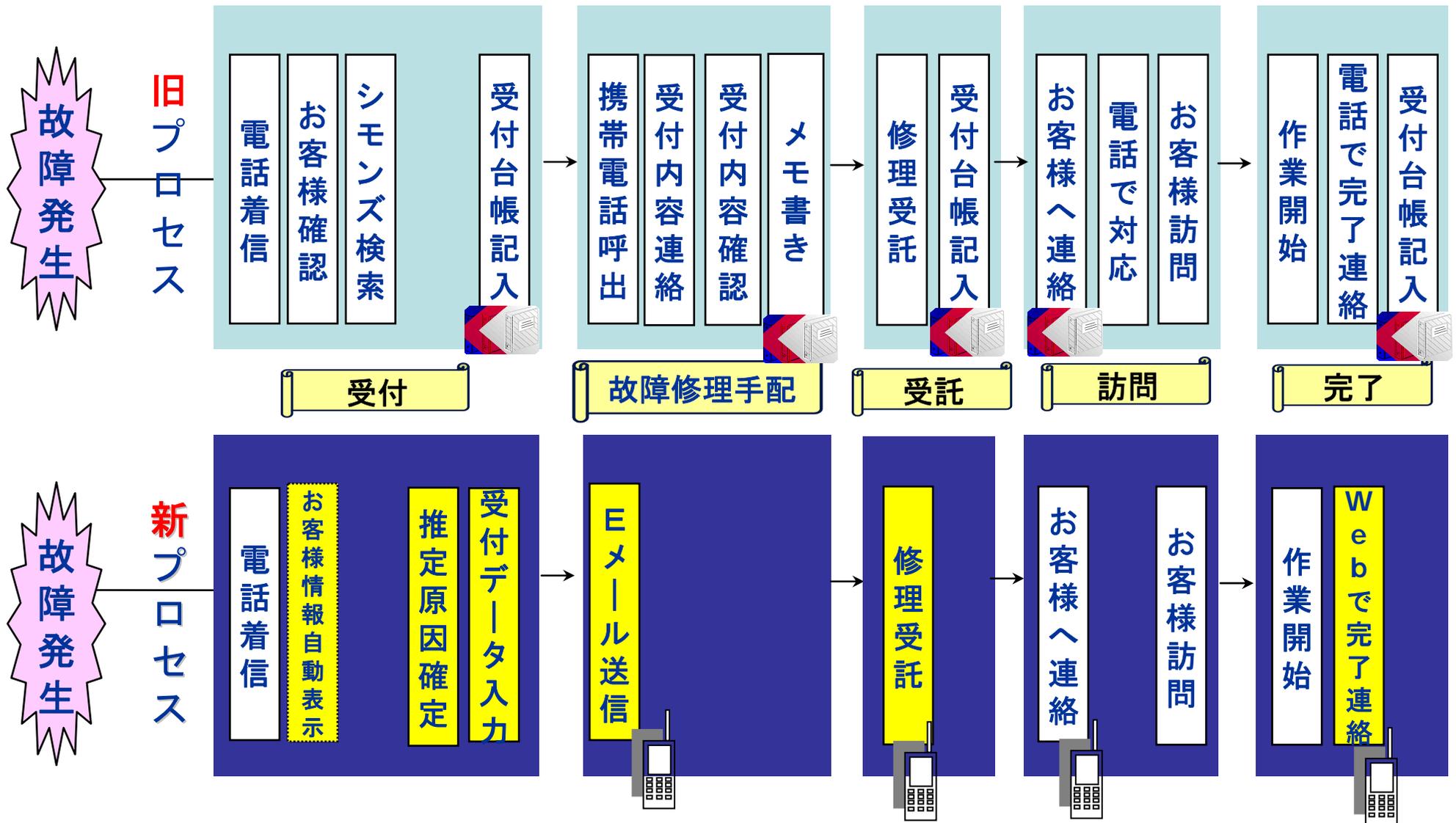


# 故障修理手配システムの詳細



- ① Webアクセスは、パケット圧縮サーバを経由し、コール受付サーバ等へのアクセス費用を削減 (アクセスするサーバはProxyにより制限)
- ② メールは社内メールサーバーから直接受信

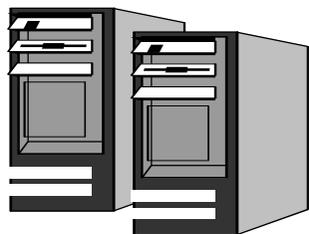
# 集中コール受付業務フローの比較



# 故障修理手配システム導入後の報告業務



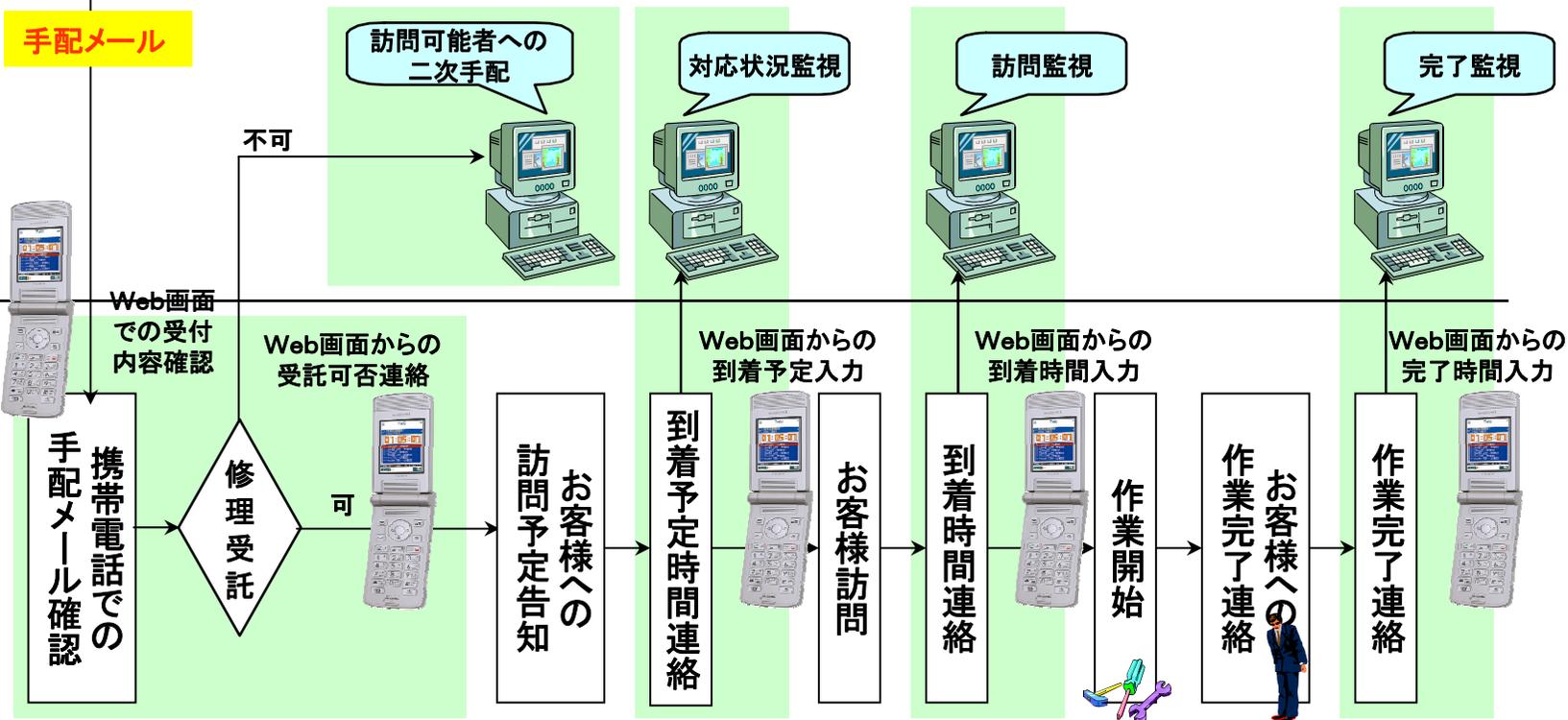
コールセンター



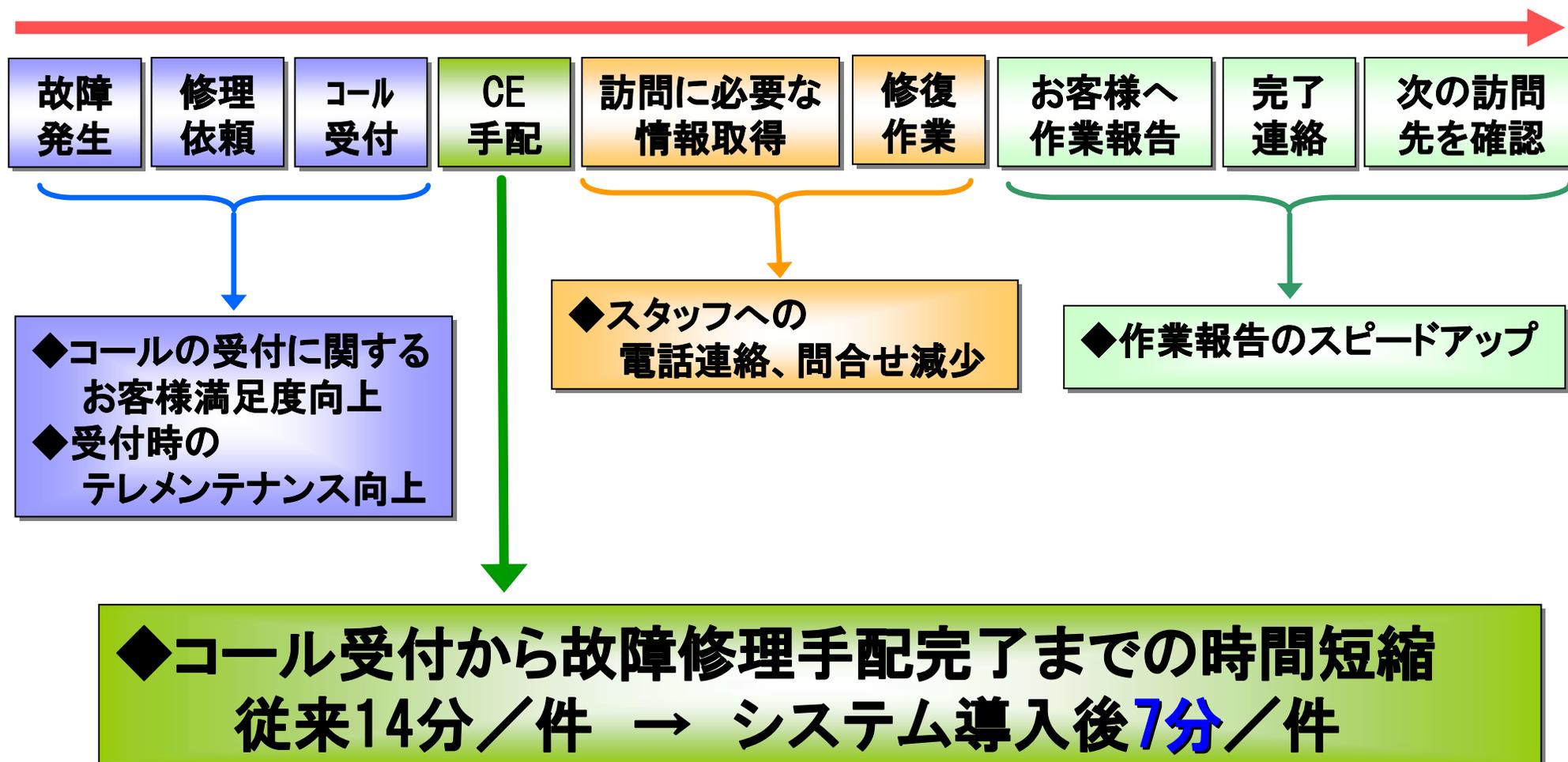
## 変革のポイント

- ・メールでのコール手配
- ・携帯電話でのコール内容の確認
- ・携帯電話での到着・完了報告

サービス拠点



保守作業員



# 保守サービスの目指す姿

