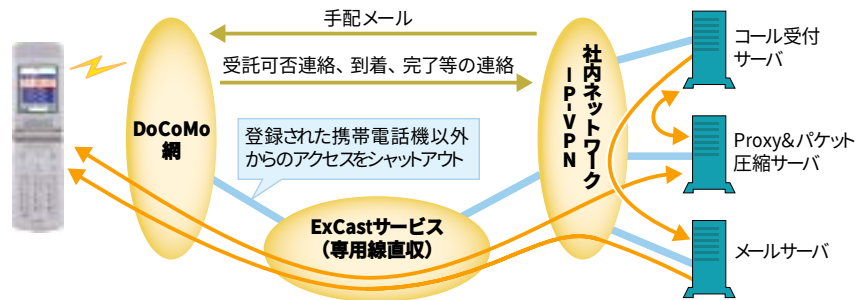


顧客情報を守りつつ修理完了までの時間が半減

「ダウンタイムゼロへの挑戦」を目指して、IT化による保守サービス業務の改革に取り組むリコーグループ。その一員として、リコーテクノシステムズはNTTドコモの「prosolid II」を用いた「故障修理手配システム」を構築。電話連絡ベースの仕組みが抱えていた手配業務担当者と保守作業員(CE)の連携負荷の課題を解決した。

同システムを採用した新しい業務プロセスでは、コールセンターで受けた修理依頼に基づき、CEの携帯電話へ手配メールを送信。CEは修理受託の可否や顧客先への到着予定時間、実際の到着時間、作業完了報告など一連の連絡をすべて携帯電話のWeb画面で行う。これにより、修理依頼のコール受付から手配完

セキュリティを保った故障修理手配システム



>>> DATA

業種	ITサービス業
活用分野	顧客サービス向上、コスト削減
テクノロジー	携帯電話、通信パケット圧縮、セキュリティ

了までの時間は従来の1件当たり平均14分から、同7分へと大幅な短縮を実現した。

社外で情報を活用するためセキュリティ対策にも配慮。携帯電話網を直収しメールサーバも社内に構築した。手配メールには個人情報掲載せず、リンク先でログイン認証した上で確認する方式を採用するなど高いセキュリティを確保。認証には高セキュアなNTTドコモのネットワークサービス「ExCast」を採用した。

また、システム活用度の向上に伴って予想される通信コストの増大には、通信パケット圧縮技術を用いて対応した。

この他、CEからサービス拠点担当者への問い合わせ件数減や手配情報の印刷枚数減など、業務効率化やコスト削減、顧客満足度向上にも役立っているという。