

KDDI KDDI 業務支援ソリューション

スマホの“困った”はキャリアにお任せ 手厚い支援で導入効果を最大化する

スマートデバイスをどう使えばいいの、安全を保ったうえで効率的に管理するにはどうすればいいの。そうした管理者の悩みに答え、スマートデバイス活用を成功に導くためのトータル支援を行うKDDI。端末も通信も知り尽くしたキャリアの強みを生かし、利用開始前の企画段階から廃棄まで、端末のライフサイクル全般をサポートしている。

スマートフォンやタブレット端末を安全かつ便利に活用するには、さまざまな環境整備が欠かせない。どう使えばいいの、安全かつ効率的な管理方法は無いのか——。そうした悩みを解決するのが、KDDI 業務支援ソリューションだ。企画段階から導入時の設定、社員の教育、運用開始後の管理業務の代行までトータルに支援している。その幅の広さは、まさにキャリアならではの、“かゆい所にも手が届く”サポートで管理者をバックアップする。

企画段階では、業務アプリやクラウドサービスなど、多種多様な製品・サービスを組み合わせ、使い道を具体的な利用シーンとともに提案している。同じアプリでも、業種や企業規模ごとに活用法や効果の出方が異なるのは当然のこと。ソリューション推進本部スマートソリューション部の黒田正剛氏は、「KDDIが検証試験をしたアプリやサービスのなかから、使い勝手、予算、費用対効果まで考慮したうえで最適な

ものをお勧めしている」と話す。

また、導入企画担当者もまだ気づいていない潜在的な課題の解決に、スマートデバイスが貢献できるケースもある。KDDIではデモを頻繁に行っている。例えば、社内ではWi-Fiで、社外ならGPSで社員の所在を特定し、プレゼンス(在席情報)を可視化。自席にいるなら電話、会議や商談中ならメッセージでと最適な連絡手段が選べ、コミュニケーションが円滑になる。

こうしたデモを通して「我々とお客様が一緒に使い方を考えるなかで、業務を『こう変えよう』という気づきやアイデアが生まれてくる」(黒田氏)。

導入設定から運用まで一切手間なし 端末ライフサイクルをすべて引き受け

導入・運用段階では、管理部門の負荷をどう軽減するかが課題となる。利用開始から廃棄までの長い期間、ずっと付きまとう問題だ。

これを、通信に精通した専門スタッ

フがサポートするのが「KDDI 業務支援ソリューション」である。「単なるITアウトソースではなく、BPOとして管理業務そのものを代行し、お客様には一切の手間なくコア業務に集中していただく」。サービス推進本部アウトソースサービス部の木村聡氏はそう話す。スマホ導入が進むに伴って、顧客企業からの要望は強くなっているという。

図表のように、導入時のキッティングからメンテナンス、紛失時の遠隔ロック/ワイプの代行等々、管理者の悩みどころを幅広くカバー。そしてここでも、キャリアの強みが発揮される。

例えばキッティング作業は、物流に最も近いキャリアが行うことで納期の短縮につながる。ユーザーの拠点に向いて行う出張サポートでも、MNPに伴う回線切り替えがスムーズにできる。

また、MDMの運用、ヘルプデスクの代行も好評だ。スマホの契約内容、端末の設定情報などをすべて把握した状態で、専門のオペレーターが管理部門に成り代わって社員の“困った”に対応。紛失時には回線停止も行える。

時間と場所の制約なく業務が行えるのがスマホの良さ。だが同時に、管理部門にも24時間365日サポートする体制が求められる。スマホを知り尽くしたKDDIは心強い味方となるはずだ。

お問い合わせ先

KDDI株式会社

法人お客さまセンター

TEL: 0077-7051 (無料)

受付時間: 9:00~20:00(年末年始を除く)

URL: http://www.kddi.com/business/gyoumushien_solution/index.html

図表 スマートデバイス管理者の悩みをBPOで解決

