

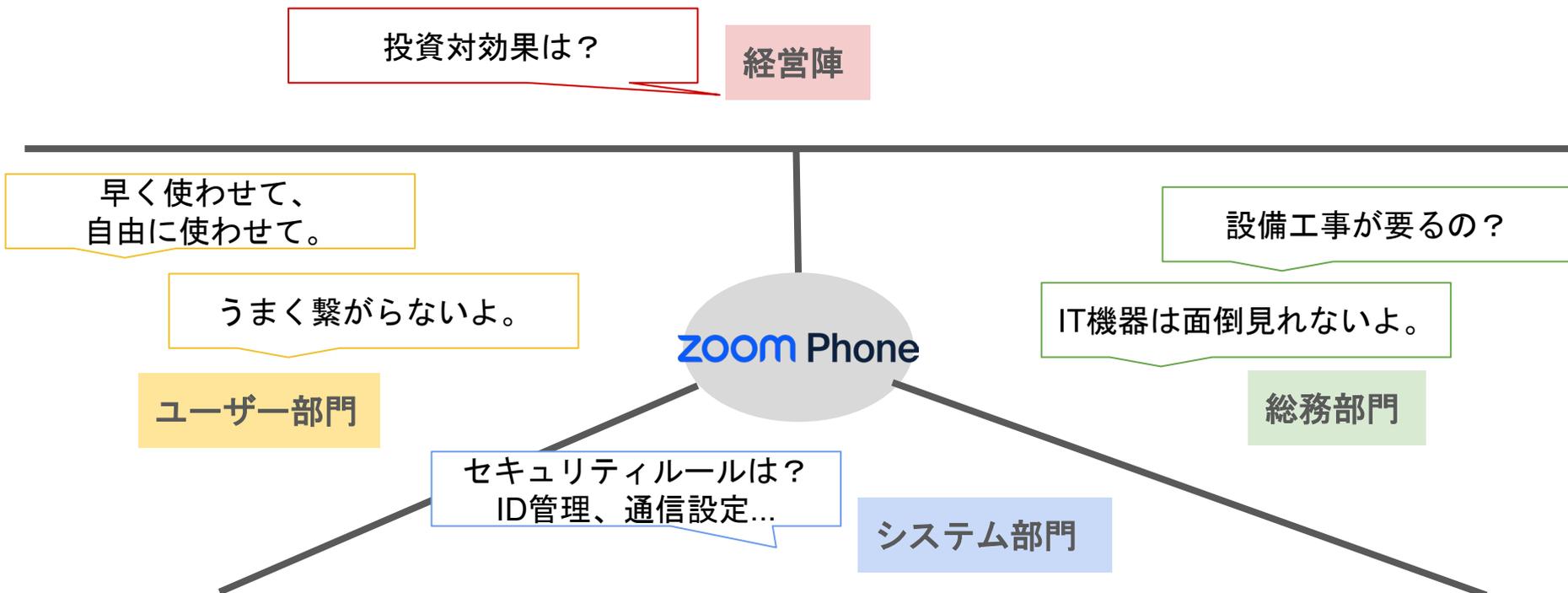
## クラウドPBXを導入する際に起きる課題



アナログ電話は設備管理だったものが、クラウド電話は「**情報システム**」となります。

# クラウドPBXを導入する際に起きる課題

クラウド電話は組織の境界線上に位置し、管理観点が変わることによって**内部調整に難航するケース**がある



# クラウドPBXを導入する際に起きる課題

クラウド電話を用いた、ワークスタイル改革を導くには、  
「組織・業務の壁」と「人の壁」を理解し、ユーザー、他組織を含めたPJ運営が重要

## ① 組織・業務の壁

**ゴールは全社への適用だが...**

- 組織間のコミュニケーションの壁
- 業務プロセスを見直す手間や不安
- どの組織がイニシアチブを取るか

## ② 人の壁

**仕事のやり方・考え方は人によってさまざま**

- 長く仕事を続けている人や管理職ほど、現在のやり方にこだわりが強い
- 言われたことはやるけど他人事

## NRIにZoom Phoneの導入をお任せいただければ・・・

「組織・業務の壁」と「人の壁」に向き合い、NRIが先頭に立って関係各所と調整します

① 組織・業務の壁

② 人の壁



NRIは貴校関係者との調整のブリッジ役を担い、関係者全体を巻き込んだPJ推進を行います。

## 具体的な実施内容

運用内容を可視化することでブラックボックス化を防ぎ、役割分担を明確にします

### サービス仕様書

- ===サービス個別===
- ・ サービス対象
  - ・ サービス範囲/提供条件
  - ・ サービス概要
  - ・ サービスレベル
  - ・ サービス提供時間
- ===全体===
- ・ サービス提供体制
  - ・ 納品物/報告

### 業務フロー

- ・ OSパッチ業務フロー
- ・ 設定更新業務フロー
- ・ 脆弱性対策業務フロー
- ・ 在庫管理業務フロー
- ・ 返却業務フロー
- ・ 棚卸業務フロー
- ・ 入庫業務フロー
- ・ 人事異動業務フロー
- ・ 問合せ・障害対応業務フロー
- ・ マニュアル更新業務フロー
- ・ 月次報告業務フロー

### 手順書

- ・ パッチ配布手順書
- ・ 設定更新手順書
- ・ 申請受付手順書
- ・ 配送管理手順書
- ・ キitting手順書
- ・ 問合せ管理手順書
- ・ 障害管理手順書
- ・ 在庫管理手順書
- ・ 月次報告書作成手順書
- ・ ドキュメント管理手順書

各サービスの範囲/概要/サービスレベル等と協議し、サービス内容を合意します。

関連部門とのインターフェースを明記し、管理登録など全てのタスクを漏れなく記載し関係各所の役割分担も明文化します。

運用時の業務を可視化することによってブラックボックス化を防ぎ、部門間のギャップを限りなく減らします。