RICOH TAIWAN 台灣理光

台灣理光
防疫工作手冊

來自理光的一封信

致 親愛的台灣理光好友們：

新冠肺炎正於全球蔓延，為社會、企業及工作者帶來前所未見的影響。台灣理光於疫情中秉持著員工安全優先、客戶服務順暢、營運無風險的指導原則，各部門主管將最重要的防疫工作列出，製作本手冊供企業們參考。希望這個拋磚引玉之舉能夠獲得更多來自於您對防疫的回饋及交流，讓我們有機會再分享予更多的客戶及夥伴們參考。

我衷心地認為，疫情提供了我們檢視自己的機會，更提供了絕佳的動力加速數位轉型，完成未竟之功。除了疫前的準備及疫中的行動，我更重視為疫後復甦所做的佈局。在這段困難中期許自己不斷地強化體質、培育人才、改善我們的流程、精進我們的作法，希望我們能夠以更強韌的姿態迎接隧道出口的那道曙光。

謹以這份手冊分享予您，期許台灣理光能成為各位防疫及轉型之路上的最佳夥伴。

祝　身體健康
闔家平安

台灣理光 常務董事
Bruce 許博惇

人資

「防疫難關當前，HR部門如何協助員工快速應對？」

面對來勢洶洶的新冠肺炎，公司採取主動積極的應對，除了讓員工了解公司對大家的重視之外，也帶來凝聚力與向心力的雙重提升。以下是理光的作法：

❶ 召開會議討論內部的指導方針與具體作法

❷ 掌握政府疫情資訊，即時公告全體員工

(例: 公告旅遊警示區，因公或因私情況時，公司相關作法及相關假別申請的時機與方式。)

❸ 人力盤點並將全體員工分組，實施異地辦公演練

❹ 全體員工每日量測額溫，公司全面配有消毒酒精

(第一線面對客戶之業務及客服工程師，配有隨身酒精、防疫包含防護衣、口罩、護目鏡等)

除了擬定策略穩定企業運營之外，針對居家隔離、檢疫或自主管理之員工也需提供關懷與心理支持，建立職場同理氛圍，避免公司內部歧視。

最後，以尼采的一句話與大家共勉
「那殺不死我的，使我更堅強！」

台灣理光 資深人資經理
Grace 章友嫻

IT

「分散辦公、 遠距辦公難題，IT部門如何發揮最大協助？」

當提到「遠距辦公」這個議題，大多數人會聯想到視訊會議，但以IT的角度來說，最先想到的是「存取權限問題」。

首先必須要確認各部門有哪些系統是必須日常存取的，比如**打卡系統、協作工具**等等，確認好項目後，首先必須解決的就是確保**從外網遠端登入順暢無阻**。

建議作法：導入雙因認證

❶ 讓員工能從遠端輕鬆登入
❷ 提高系統安全性

在確認員工都能順利從外網存取工作需要的資訊後，IT部門還需解決**多個帳號同時上線的問題**，當確認工作程序都萬無一失後，還需公司同仁配合演練，才能確保同仁都熟悉分散辦公的工作流程，也能提早檢驗是否有其他未思慮到的盲區。

台灣理光 資訊部經理
Eric 李青峯

客服

「台灣理光的遠端客戶服務，解決客戶維修困難。」

理光集團多年前就開始運用雲端科技與物聯網，來實踐理光的「主動式服務」，在面臨嚴峻的疫情下，維持客戶服務不中斷、協助客戶的企業繼續運作。

@Remote系統

- 偵測設備的碳粉存量
- 遠端接收事務機錶數
- 主動排定碳粉配送服務

維持設備運轉不中斷

ARMS平台

- 預先了解設備的狀況需求
- 不需到場就能遠端排除問題

服務更加即時

Camel-R系統

- 客服人員可進行遠端操控協助，線上立即解答

結論，善用科技工具的輔助，建立起危機時的因應機制，才能在危機發生時，從容應對。台灣理光永遠比你想像的快一步。

台灣理光 客服營運處資深協理
Jerry 蘇忠輝

業務

「當業務無法拜訪客戶，如何讓業務不中斷。」

身為業務，所需創造的是公司的營收獲利與持續收入，除了硬生生的產品知識，更多的是軟性的從業態度、銷售技巧、以及協調客戶需求與公司利潤之間微妙的平衡，因此面對疫情所造成的嚴峻考驗，我們採取以下行動：

外顯功力

1、進行電話銷售技巧的再提升，輔以對案件深入的提案分析，加速整體銷售流程

2、運用雲端溝通解決方案，持續建立良好顧客關係

3、設計符合市場需求的建議銷售套組，協助客戶加速決策，並加快銷售節奏

內存能力

1、透過實際案例分享等各種模式，加速人員成熟與精進

2、策略分析訓練，擬定案件策略，協助業務提高掌握度

3、加強自我管理，建立人員對於基礎行為模式自我要求

「身處危難之局仍不改其志」，身為業務人員須具備敢衝、敢學、敢贏的精神，化困局為勝局，期許與各位共勉。

台灣理光 直銷業務暨分公司營運
資深副總 Brake 蕭得聰

財務

「對企業最重要的財務部，面對遠距辦公如何部署？」

財務部門有許多日常使用的系統，首要工作就是確認在遠距辦公的前提下，如何能順利又安全地登入並作業。因此，在這方面與 IT 部門商討出以下因應方案：

- **建置或擴增VPN功能，能有效連線常用系統及資源**
- **將桌上型電腦改為筆記型電腦便於遠距上班**
- **確認可採用的通訊方式，便利相關作業溝通、協同合作**
- **ERP系統、線上文件簽核系統、線上費用請款及簽核系統、網路電子銀行等，可線上付款及轉帳等資金管理系統使用確認**

最後，最重要的還是員工心態的調整及事前的教育訓練或演練，讓所有同仁有心理準備，也提早將過程中的問題提出來，盡早解決，才能確保後續作業無虞。

台灣理光 財務行政處資深處長
Frank 林中秋

行銷

「當無法面對面溝通，行銷暨業務支援怎麼做？」

行銷與業務支援的部署，除了確認員工在遠距前提下都有相應的設備可維持日常營運作業之外，我們採取的作法如下：

❶ **取消與區域總部間雙向的例行跨國出差會議改採用視訊會議方式(Teams)進行**

❷ **通過數位管道宣導台灣理光防疫及公共衛生相關訊息，讓員工了解與溝通公司的作法與政策宣導**

❸ **於內部協助製作防疫海報與防疫宣導素材，於外部持續宣導「企業遠距辦公解決方案」**

藉由社群行銷、官網宣導等曝光渠道，持續宣傳正面且有效的因應方式，除了宣達企業防疫策略外，也以己之力提供各種解決方案。

台灣理光 行銷暨業務支援處
處長 Gina 林佳韻

應援
おうえん

台灣理光老客戶專屬應援計畫

新冠肺炎疫情考驗下，企業永續運作計畫(BCP)影響企業存續。如何讓A、 B兩組員工順暢的進行「遠距協作」極為重要，雲端服務的短期使用、快速佈署等特性，協助分組辦公演練，為老客戶盡一份心力。

適用對象：凡台灣理光老客戶，皆可免費申請此計畫。

應援計畫：提供三個月無償使用「遠距協作-雲端雙服務」

申請期間：詳情請見官網說明。

「遠距協作—雲端雙服務」

雲端文件管理系統
一鍵入雲(1c2c)

- 無上限用戶
- 符合資安的協作平台
- 輕鬆存取重要文件

雲端視訊會議系統
理光雲端會議室(UCSA)

- 可同時100個用戶登入
- 取得ISO27001資安認證
- 直覺式體驗強化溝通效率

無料申請
詳情請掃描

RICOH

imagine. change.

台灣理光

Ricoh Taiwan 台灣理光

Ricoh Taiwan

台灣理光股份有限公司

RICOH TAIWAN CO., LIMITED

免付費服務專線 0800-457-456

www.ricoh.com.tw