

Mestská rada
Coventry

Miestna samospráva
Inteligentné skrinky

Prípadová štúdia

Spoločnosť Ricoh pomáha Mestskej rade Coventry chrániť kľúčových pracovníkov a udržiavať kľúčové služby počas krízy spôsobenej koronavírusom

Mestská rada Coventry sa chystala zaviesť inteligentné skrinky Ricoh ako súčasť svojej iniciatívy na rozvoj agilnejšej pracovnej sily. Keď však kríza spôsobená koronavírusom zasiahla Spojené kráľovstvo, riešenie Ricoh sa zmenilo na kritický nástroj na ochranu zamestnancov a zabezpečenie kontinuity biznisu.

Výzvy

Mestská rada Coventry je jednotný orgán zodpovedný za poskytovanie služieb miestnej samosprávy 360 000 ľuďom v meste. Mesto Coventry bolo nedávno nominované na britské mesto kultúry na rok 2021. Rada zaviedla program digitálnej transformácie na zlepšenie prevádzky a poskytovania služieb komunite. Jeho cieľom je vytvoriť agilnejšiu pracovnú silu s inovatívnymi technológiami, ako je balík Microsoft Office 365 a nástroje na komunikáciu a spoluprácu, a poskytnúť mobilné technológie všetkým zamestnancom.

Jednou z oblastí zameraných na zlepšenie bol tím ICT, pretože sa stal príliš prístupným. Tím sa nachádza vo Friargate, hlavnej budove mestskej rady, a pre zamestnancov bolo jednoduché prísť neohlásene, keď mali problém týkajúci sa IT.

Súhrn

Názov: Mestská rada Coventry
Lokalita: Coventry, West Midlands
Veľkosť: 5 500 zamestnancov
Aktivita: Miestna samospráva

Výzvy

- Podpora zamestnancov a kľúčových služieb počas krízy spôsobenej koronavírusom
- Oddelenie ICT trávi príliš veľa času jednoduchou, základnou podporou
- Podpora digitálnej transformácie a agilnej práce

Riešenie

- Služby digitálneho pracoviska Ricoh
- Inteligentné úložné systémy Ricoh Smart Lockers

Výhody

- Zaistenie bezpečnosti a ochrany zamestnancov počas krízy spôsobenej koronavírusom
- Zabezpečenie kontinuity biznisu a kľúčových služieb
- Zníženie nárokov a rizika pre miestny tím ICT, ktorý sa znížil z 20 osôb na 2
- Zníženie času stráveného základnou bežnou podporou ICT o 95 %
- Presmerovanie nákladných a kvalifikovaných zdrojov ICT na kritické činnosti

Gary Griffiths, vedúci pre ICT v Mestskej rade Coventry, uviedol: „Keď si ľudia vybrali novú súpravu alebo mali problém, očakávali, že pri nich bude sedieť technik a stláčať za nich tlačidlá, čo mohli robiť sami. Bolo to viac o pohodlí ľudí. Tím trávil príliš veľa času osobnými stretnutiami, čo je drahý spôsob riešenia vecí.“

Rada potrebovala účinne riadiť a distribuovať položky súvisiace s IT a zabezpečiť prechod z nepotrebných asistencií na viac samoobslužný systém. To však zatienil koronavírus.

Riešenie

Spoločnosť Ricoh už mestskej rade poskytovala niekoľko obchodných služieb a riešení a ako jeden z jej kľúčových partnerov organizovala pravidelné strategické stretnutia zamerané na obchodné plány a výzvy. Poukázalo sa na problém zlepšenia produktivity zdrojov ICT a spoločnosť Ricoh navrhla technológiu inteligentných skriniek.

Po výberovom konaní, ktoré realizovala miestna samospráva, spoločnosť Ricoh zvíťazila proti dvom ďalším hlavným

poskytovateľom a získala zákazku na dodávku inteligentných skriniek. Ricoh bola jedinou spoločnosťou schopnou zabezpečiť rozsah a funkčnosť inteligentných skriniek, ktoré mestská rada potrebovala.

V rámci ponuky služieb pre pracoviská, ktoré sú zamerané na zlepšenie pracovného prostredia a produktivity, implementovala spoločnosť Ricoh v Mestskej rade Coventry riešenie inteligentných skriniek Ricoh. Pozostáva zo správy zásob Ricoh a systému Smart Asset Management Locker. K dispozícii je jednotka typu „klikni a vyzdvihni“ so 14 skrinkami rôznej veľkosti, ktoré obsahujú súpravy pre nových zamestnancov a náhradné súpravy, jednotka s 25 samostatnými skrinkami, v ktorých je umiestnených 16 notebookov, klávesníc a myší, a skrinka s výdajným automatom na periférne zariadenia. Noví zamestnanci si napríklad môžu vyzdvihnúť balík IT vybavenia so všetkým, čo potrebujú, vrátane jednoduchého podrobného sprievodcu, ktorý je doplnený telefonickou podporou.

Systém inteligentných skriniek Ricoh je pokročilé riešenie úložného priestoru s najnovšou prepojenou technológiou. Softvér na správu a online portál umožňujú mestskej rade diaľkovo ovládať skrinky a získavať informácie o tom, ako sa používajú. K bezkľúčovým skrinkám sa pristupuje prostredníctvom kódu zaslaného príslušnému používateľovi. Súčasťou riešenia je neustála podpora servisného tímu spoločnosti Ricoh.

Riešenie sa integruje do ostatných systémov mestskej rady tak, že keď sa objaví požiadavka na službu, automaticky aktivuje skrinku a pošle používateľovi kód kľúča.

Mestská rada plánovala implementovať systém inteligentných skriniek v budove Friargate. Keď však nastala kríza spôsobená koronavírusom, mestská rada zatvorila nedôležité pracoviská a skrinky presunula do hlavnej budovy rady.

Výhody

Vyrovnanie sa s problémami, ktoré spôsobuje koronavírus, zmenilo riešenie inteligentných skriniek Ricoh zo systému na zlepšenie prevádzky IT na kritickú technológiu na ochranu zamestnancov, udržiavanie kľúčových služieb a dodržiavanie vládných opatrení týkajúcich sa karantény.

Okamžite po implementácii inteligentného úložného systému mestská rada potrebovala viac skriniek, aby uspokojila rastúci dopyt. Vďaka dodatočným skrinkám mohla mestská rada okamžite zamestnať nových pracovníkov a poskytnúť im vybavenie, ktoré potrebujú, aby rýchlo zabezpečili starostlivosť a podporu pre ľudí.

„Vzhľadom na krízu spôsobenú koronavírusom sa riešenie inteligentných skriniek Ricoh stalo kritickým pre ochranu zamestnancov Mestskej rady Coventry a umožnilo poskytovanie základných služieb pre komunitu. Je kľúčom nášho plánovania vzhľadom na koronavírus. Pochybujem o tom, že by sme bez tohto riešenia dokázali implementovať také efektívne opatrenia týkajúce sa sociálneho distancovania,“ uviedol Gary Griffiths.



„Vzhľadom na krízu spôsobenú koronavírusom sa riešenie inteligentných skriniek Ricoh stalo kritickým pre ochranu zamestnancov Mestskej rady Coventry a umožnilo poskytovanie základných služieb pre komunitu. Je kľúčom nášho plánovania vzhľadom na koronavírus. Pochybujem o tom, že by sme bez tohto riešenia dokázali implementovať také efektívne opatrenia týkajúce sa sociálneho distancovania.“

Gary Griffiths,
vedúci pre ICT,
Mestská rada Coventry

Keďže väčšina zamestnancov mestskej rady pracuje z domu a potrebuje plne funkčné notebooky, mobilné telefóny a periférne zariadenia, bezpečný prístup k IT vybaveniu je mimoriadne dôležitý. Ak má zamestnanec pracujúci z domu problém s notebookom alebo potrebuje dodatočné vybavenie, vytvorí servisnú požiadavku, vydá sa mu nové vybavenie, ktoré si vezme z inteligentnej skrinky Ricoh bez toho, aby s niekým prišiel do kontaktu. Oddelenie ICT mestskej rady má tím s dvadsiatimi členmi, ktorý poskytuje podporu koncovým používateľom. Vďaka systému Ricoh sú na pracovisku potrební iba dvaja ľudia, ktorí zásobujú a spravujú skrinky.

Pred koronavírusom sa vydávalo približne 12 rôznych periférnych zariadení týždenne. Očakáva sa však, že sa to



Riešenia/produkty Ricoh

- Obchodné služby Ricoh
- Inteligentné úložné systémy Ricoh Smart Lockers
 - Inteligentné úložné systémy pre správu zásob
 - Inteligentné úložné systémy pre správu majetku

zvýši, najmä v prípade položiek, ako sú slúchadlá, pretože zamestnanci používajú na notebookoch softvérové telefóny na komunikáciu z domu. Srinky sa tiež používajú na minimalizáciu kontaktu niekoľkých zamestnancov, ktorí stále musia pracovať na pracovisku. Oddelenie ICT podporuje komunitu s približne 4 500 členmi.

Mestská rada očakáva, že po koronavírusu inteligentné skrinky spoločnosti Ricoh pomôžu zlepšiť každodennú prevádzku oddelenia ICT. Zamestnanci IT oddelenia strávia menej času riešením bežných žiadostí o podporu a budú sa môcť zamerať na používateľov s komplexnými problémami a rýchlejšie ich riešiť. Spôsobí to tiež presmerovanie nákladných a kvalifikovaných zamestnancov a zdrojov IT na činnosti s vyššou hodnotou, čo zvyšuje efektívnosť a zlepšuje služby pre komunitu. Mestská rada odhaduje, že skrinky znížia transakcie v oblasti IT a osobný kontakt o 95 %. Mestská rada ušetrí približne 20 minút na každé nové zariadenie, ktoré sa predtým strávili nastavovaním.

Systém tiež pomôže oddeleniu ICT efektívne spravovať inventár majetku, pretože dokáže sledovať každú položku a to, kto a kedy použil danú položku, od náhlavných súprav a klávesníc po malé položky, ako sú USB kľúče. V prípade periférnych zariadení mestská rada napríklad vedela, čo nakupuje, ale snažila sa zistiť, ako sa tieto zariadenia používajú.

Systém inteligentných skriniek presne sleduje využitie a ukazuje, ako ICT prinášajú hodnotu mestskej rade. „Myslím si, že je mimoriadne užitočné mať takú podrobnú úroveň znalostí o tom, ako, kde a v akom množstve sa používali periférne zariadenia“, uviedol Gary Griffiths.

K dispozícii je núdzová zásoba notebookov, ktoré si zamestnanci môžu zobrať na 72 hodín, ak sa ich vlastné zariadenie náhle pokazí. Keď si vyzdvihnú náhradné zariadenie, svoj pokazený notebook odložia do skrinky, aby sa vykonala oprava.

Mestská rada plánuje rozšíriť systém namontovaním výdajných zariadení do iných prevádzok rady, aby bolo vybavenie IT dostupné zamestnancom na miestnej úrovni. Zaoberá sa tiež tým, ako možno inteligentné skrinky použiť na zlepšenie doručovania balíkov. V súčasnosti sa balíky nechávajú v kancelárii manažéra prevádzky a príjemca je kontaktovaný prostredníctvom e-mailu. Balíky sa však niekedy stratia alebo nesprávne odložia. Vďaka inteligentným skrinkám budú balíky v bezpečí a majiteľovi sa poskytne kód, vďaka ktorému si svoj balík zoberie, keď mu to bude vyhovovať.