

Coventry City Smart Lockers -hanke

Case study

Ricoh auttaa Coventryn kaupunkia: Coventry suojelee keskeisiä työntekijöitään ja pitää yllä olennaisia palvelujaan koronaviruskriisin aikanakin

Coventryn kaupunginhallinto oli ottamassa käyttöön Ricohin Smart Lockers -ratkaisun osana pyrkimystään tehdä työntekijöistään liikkuvampia. Mutta sitten koronavirus iski Britanniaan, mikä teki Ricohin ratkaisusta kriittisen tärkeän työkalun, jolla suojataan työntekijöitä ja pidetään toiminta käynnissä.

Haasteet

Coventry City Council on viranomainen, joka vastaa paikallisten palvelujen tarjoamisesta kaupungin 360 000 asukkaalle. Kaupunki on äskettäin nimetty vuoden 2021 Britannian kulttuurikaupungiksi. Valtuusto on käynnistänyt digiloikkaohjelman, jonka tarkoitus on tehostaa toimintaa ja tarjota palveluja yhteisölle. Se pyrkii kehittämään liikkuvampaa työvoimaa innovatiivisilla teknologioilla kuten Microsoft Office 365 -toimisto-ohjelmistolla, viestintä- ja yhteistyötyökaluilla ja antamalla kaikkien työntekijöiden käyttöön mobiilia teknologiaa.

Yksi tehostustyön kohdealue oli TVT (ICT, Information & Communication Technology, tieto- ja viestintäteknologia), koska siitä oli tullut liian helposti lähestyttävä. Tiimi toimi

Yhteenveto

Nimi: Coventry City Council
Sijainti: Coventry, West Midlands
Koko: 5500 työntekijää
Toiminta: Paikallishallinto

Haasteet

- Työntekijöiden ja olennaisten palvelujen tukeminen koronaviruskriisin aikana
- ICT käyttää liikaa yksinkertaiseen perustukeen
- Digiloikan edistäminen ja liikkuvan työn tuominen

Ratkaisu

- Ricoh Workplace Services
- RICOH Smart Lockers

Edut

- Varmistaa työntekijöiden turvallisuuden ja suojelun koronaviruskriisin aikana
- Mahdollistaa toiminnan ja olennaisten palvelujen jatkumisen
- Leikkaa työpaikan tieto- ja viestintäteknologiatiiimin (TVT-tiimin) tarpeen ja riskin 20:stä kahteen
- Vähentää TVT-perustuen tarvetta 95 %
- Vapauttaa kalliit ja taitavat TVT-resurssit tärkeämpiin tehtäviin

valtuuston päärakennuksessa Friargatessa, ja työntekijöiden oli liian helppo kääntyä sen puoleen, kun heillä oli IT-ongelma.

Gary Griffiths, ICT Engagement Lead, Coventry City Council, kertoo: "Jos ihminen sai uuden laitteen tai hänellä oli ongelma, hän odotti analytikon istuvan viereensä ja painavan seuraavaa painiketta, vaikka hän olisi voinut tehdä sen itsekin. Kyse oli pikemminkin ihmisten mukavuudesta. Tiimi käytti liikaa aikaa kasvokkain, mikä on kallis tapa hoitaa asioita."

Valtuuston piti hallinnoida ja jakaa IT-laitteita tehokkaasti ja siirtyä tarpeettomasta kädestä pitämisestä itsepalvelun suuntaan. Mutta koronavirus varjosti tätä kaikkea.

Ratkaisu

Ricoh tarjosi jo useita palveluja ja ratkaisuja valtuustolle, ja yhtenä sen keskeisenä kumppanina piti säännöllisiä strategiakokouksia, joissa kehiteltiin toimintasuunnitelmia ja etsittiin vastauksia haasteisiin. Nostettiin esiin TVT-resurssien tuottavuutta koskeva ongelma, ja Ricoh ehdotti Smart Lockers -ratkaisuteknologiaa.

Tarjouskilpailun jälkeen Ricoh voitti kaksi muuta suurta palveluntarjoajaa ja sai sopimuksen Smart Lockers -ratkaisun toimittamisesta. Ricoh oli ainoa yritys, joka pystyi toimittamaan tarvittavan Smart Lockers järjestelmän.



"Koronaviruskriisin aikana Ricohin Smart Lockers -järjestelmästä on tullut olennainen keino suojella Coventryn hallinnon työntekijöitä ja antaa heille keinot tarjota yhteisölle olennaisia palveluja. Se on meidän koronavirukseen liittyvien suunnitelmiamme avain. Epäilenpä, että ilman sitä emme olisi pystyneet tekemään sellaisia fyysisen etäisyyden varmistavia toimenpiteitä, jotka olemme tehneet".

Gary Griffiths,
ICT Engagement Lead,
Coventryn kaupunginhallinto

Osana Workplace Services -tarjontaansa - jonka tarkoitus on parantaa työympäristöjä ja tuottavuutta - Ricoh on toimittanut Coventryyn Smart Lockers -ratkaisunsa. Siihen kuuluvat Smart Inventory- ja Smart Asset Management -järjestelmät. Siinä on Click and Collect -yksikkö uusille käyttäjille ja vaihtosarja, joka kuuluu 14 erikokoista lokeroa; yksikkö, jossa on 25 erillistä lokeroa 16 kannettavalle tietokoneelle, näppäimistöille ja hiirelle, ja jakeluautomaatti oheislaitteille. Esimerkiksi uudet työntekijät voivat noutaa IT-laitteiden, johon kuuluu kaikki tarvittava sekä helppo vaihteellinen käyttöönotto-opas, jota tukee puhelintuki.

Ricohin Smart Lockers -järjestelmä on kehittynyt työpaikan säilytysratkaisu, jossa käytetään uusinta yhteysteknologiaa. Hallintaohjelmiston ja verkkoportaalin avulla valtuusto voi valvoa lokeroita etänä ja saada tietoa niiden käytöstä. Avaimettomat lokerot aukeavat käyttäjilleen lähetetyillä koodilla. Ratkaisuun kuuluu Ricohin palvelutiimin jatkuvasti antama tuki.

Järjestelmä integroidaan hallinnon muihin järjestelmiin niin, että kun palvelupyyntö esitetään, se aktivoi lokeron automaattisesti ja lähettää käyttäjälle avainkoodin.

Valtuusto suunnitteli älylokerikkojärjestelmän asentamista Friargate-rakennukseen. Mutta kun koronavirus isku ja valtuusto sulki kaikki epäolennaiset toimipaikat, lokerot siirrettiin valtuuston päärakennukseen (Council House).

Edut

Koronaviruksen haasteeseen vastaamiseksi Ricohin Smart Lockers -järjestelmä muutettuun IT-toimintaa parantavasta järjestelmästä elintärkeäksi teknologiaksi, joka suojaa työntekijöitä, varmistaa olennaisen palvelujen jatkumisen ja vastaa hallinnon lock-down-toimenpiteisiin.

Hetki on Smart Lockers -järjestelmä otettiin käyttöön, valtuusto tarvitsi lisää lokeroita kasvavaan kysyntään vastaamiseksi. Lisälokerot antoivat valtuustolle keinot palkata heti uusia työntekijöitä ja antaa heille laitteet, joita he tarvitsivat voidakseen huolehtia ihmisistä ja tukea heitä nopeasti.

"Koronaviruskriisin aikana Ricohin Smart Lockers -järjestelmästä on tullut olennainen keino suojella Coventryn hallinnon työntekijöitä ja antaa heille keinot tarjota yhteisölle olennaisia palveluja. Se on meidän koronavirukseen liittyvien suunnitelmiamme kulmakivi. Epäilenpä, että ilman sitä emme olisi pystyneet tekemään sellaisia fyysisen etäisyyden varmistavia toimenpiteitä, jotka olemme tehneet", Gary Griffiths kertoo.

Kun useimmat työntekijät tekevät etätöitä ja tarvitsevat täysin toimivat kannettava tietokoneet, matkapuhelimet ja oheislaitteet, niiden turvallinen saanti on olennaisen tärkeää. Jos etätyöntekijällä on tietokoneongelma tai hän tarvitsee lisää laitteita, hän luo palvelutiketin ja hänelle järjestetään uudet laitteet, jotka hän voi noutaa Ricohin Smart Lockers lokerosta olematta yhteydessä kehenkään. Valtuustolla on loppukäyttäjää tukemassa 20 hengen tiimi. Ricohin

järjestelmässä lokeroita luovuttamaan ja hallinnoimaan tarvitaan vain kaksi henkilöä.

Ennen koronavirusta jouduttiin hoitamaan noin 12 oheislaitetta viikossa. Mutta tämän määrän odotetaan kasvavan varsinkin kuulokemikrofonien osalta, koska työntekijät tarvitsevat sellaiset voidakseen hoitaa yhteyksiä kotoaan käsin. Lokeroita käytetään myös minimoimaan kontaktit työpaikalla vielä tarvittavien henkilöiden kanssa. TVT tukee 4500 henkilön yhteisöä.

Valtuusto odottaa, että koronaviruksen jälkeen Ricohin Smart Lockers -ratkaisu tehostaa jokapäiväistä TVT-toimintaa. IT-henkilöiltä kuluu vähemmän aikaa tavanomaisten tukipyyntöjen käsittelyyn, ja he voivat keskittyä käyttäjiin, joilla on mutkikkaita ongelmia, ja ratkaista ne nopeammin. Tällöin kalliit IT-työntekijät ja resurssit voivat paneutua töihin, jotka tehostavat toimintaa ja parantavat yhteisölle annettuja palveluja. Valtuusto arvioi, että lokerot vähentävät

IT-tapahtumia ja kasvokkaisia kontakteja 95 prosentilla. Jokaisen uuden aloittajan osalta valtuusto säästää käyttöönottoon kulunutta aikaa noin 20 minuuttia.

Järjestelmä auttaa myös TVT-henkilöstöä hallinnoimaan laitevarastoa tehokkaammin, koska näin jokaista laitetta ja voidaan seurata samoin kuin sitä, kuka sitä on käyttänyt. Tämä koskee kaikkia kuulokemikrofoneista ja näppäimistöistä pikkutarvikkeisiin kuten USB-muistitikkuihin. Esimerkiksi oheislaitteiden osalta valtuusto tietää mitä se on ostanut, mutta on ollut hankala tietää, kuinka niitä on käytetty.

Smart Lockers -järjestelmä seuraa käyttöä tarkasti ja näyttää, kuinka TVT antaa lisäarvoa valtuuston töille. ["Mielestäni on hyvin tärkeä tietää tarkasti, kuinka, missä ja missä määrin oheislaitteita on käytetty"](#), Gary Griffiths selittää.

Käytettävissä on joukko varatietokoneita, joita työntekijät voivat laina 72 tunniksi, jos heidän oma laitteensa lakkaa äkkiä toimimasta. Lainakoneen hakiessaan he jättävät viallisen koneen lokeroon odottamaan korjausta.

Valtuusto suunnittelee laajentavansa järjestelmää asentamalla myyntiautomaatin kaltaisia lokerikkoja muihin toimipaikkoihin niin, että laitteita on työntekijöiden saatavilla paikallisesti. Se selvittää myös kuinka Smart Lockers -ratkaisua voitaisiin käyttää parantamaan pakettien jakelua. Tällä hetkellä paketit tuodaan esimiehen toimistoon, ja vastaanottajille ilmoitetaan niistä sähköpostitse. Mutta joskus ne joutuvat hukkaan. Smart Lockers -ratkaisua käytettäessä paketit ovat turvassa, ja omistaja saa koodin, jonka avulla hän voi noutaa paketin silloin kun hänelle sopii.



Ricohin ratkaisut/tuotteet

- Ricohin yrityspalvelut
- RICOH Smart Lockers
 - Ricohin varastohallintalokerikot
 - Ricohin Smart Asset Management -lokerot