



## FALLSTUDIE:

Coventry kommun samarbetar med Ricoh för att ge medarbetare snabb och säker tillgång till viktig IT-utrustning och för att effektivisera supporttjänsterna

Med hjälp av en Ricoh Smart Locker-lösning förvandlade Coventry kommun distribution och förvaltning av värdefulla IT-tillgångar. Med ett strömlinjeformat tillvägagångssätt sparar kommunen tid för sin skickliga kommunikationsavdelning, stödjer agilt hybridarbete och förbättrar kontrollen över IT-inventering.

### Sammanfattning

**Namn:** Coventry kommun  
**Plats:** Coventry, West Midlands 5  
**Storlek:** 500 anställda  
**Aktivitet:** Kommunal verksamhet

### Lösningar

- Ricohs arbetsplatstjänster
- Ricohs Smart Lockers

### Utmaningar

- Kommunikationsavdelningen hanterar mestadels enkel, grundläggande support
- Stötta digital transformation och agilt arbetssätt lösningar
- Gå över till flexibel självbetjäningmodell för distribution av IT-utrustning

### Fördelar

- Gör det möjligt för distansarbetare att hämta och lämna utrustning när det passar dem Minskar tiden som kommunikationsavdelningen använder för enkel bassupport med 95%
- Frigör kostnadskrävande informationsresurser, t.ex. kommunikatörer, för verksamhetskritiska uppgifter



Under coronakrisen har Ricohs Smart Lockers blivit avgörande för att skydda Coventrys kommunanställda och en förutsättning för att leverera nödvändig service till kommuninvånarna. Det är den viktigaste hörnstenen i vår planering av coronaviruset. Utan det tvivlar jag på om vi kunde ha implementerat så effektiva sociala distansåtgärder som vi har gjort

Gary Griffiths,  
kommunikationschef, Coventry kommun



## UTMANINGAR

Coventry kommun är en enhetlig myndighet som ansvarar för att tillhandahålla kommunal service till 360 000 invånare i staden. Den har nyligen nominerats till Storbritanniens kulturstad för 2021. Kommunen har implementerat ett digitalt transformationsprogram för att förbättra drift och tillhandahållande av service till samhället. Målsättningen är att utveckla ett mer agilt arbetssätt genom innovativ teknik som t.ex. Microsoft Office 365, kommunikations- och samarbetsverktyg och att utrusta all personal med mobil teknik.

Ett förbättringsområde var kommunikationsstöd och tillgångsförvaltning. Till exempel har kommunikationsavdelningen tidigare kämpat med att spåra utrustningsanvändning, särskilt för mindre IT-kringutrustning. Dessutom, när nybörjare gick med i rådet eller anställda behövde stöd, kom de ofta in oanmälda på IKT-teamet för att hämta utrustning eller begära hjälp. Som ett resultat fick den skickliga kommunikationsavdelningen utföra tidskrävande supportuppgifter där och då, vilket hindrade produktiviteten och hindrade dem från att fokusera på strategiskt arbete.

Gary Griffiths, kommunikationschef, Coventry kommun säger: "Om folk skulle hämta ett nytt paket eller hade problem, förväntade de sig att en analytiker skulle sitta

bredvid dem och trycka på nästa knapp som de kunde göra själva. Det handlade mer om människors komfort. Teamet spenderade för mycket tid på besökare, vilket är ett dyrbart sätt att organisera arbetsdagen."

Kommunen planerade ett nytt tillvägagångssätt, som gick över från onödig handhållning till ökad självbetjäning och effektivare hantering och distribution av IT-utrustning. Kommunikationsavdelningen skulle fortsätta att stödja användare genom rekommenderade kanaler, dock med mindre beroende personlig kontakt. För att uppnå denna omvandling behövde användarna kunna lämna och hämta utrustning från en tillgänglig, centraliserad plats. Men snarare än en enkel upphämtningspunkt ville kommunen ha en innovativ lösning med säkra tillgångshanteringsfunktioner, inklusive fullständig spårning av IT-utrustning.

## LÖSNING

Ricoh hade redan tillhandahållit ett antal affärstjänster och lösningar till kommunen och, som en av deras viktigaste partners, deltagit i regelbundna strategimöten för att se över affärsplaner och utmaningar. Frågan om att förbättra produktiviteten för medarbetarna på kommunikationsavdelningen togs upp och Ricoh föreslog smart locker-teknik. Imponerad av konceptet inledde



## RICOH LÖSNING/PRODUKTER

- Ricohs företagstjänster
- Ricohs Smart Lockers
  - Ricohs Smart Lockers för förråd
  - Ricohs Smart Lockers för låneutrustning

Imponerad av konceptet inledde kommunen ett konkurrensutsatt anbud via ett kommunalt inköpsramavtal. Ricoh vann kontraktet att leverera en smart locker-lösning mot två stora leverantörer, som den enda leverantören som kan leverera det utbud och funktionalitet av en smart locker-lösning som kommunen behövde.

Som en del av sitt erbjudande om arbetsplatstjänster – som syftar till att förbättra arbetsmiljöer och produktivitet – har Ricoh implementerat en Ricoh Smart Locker-lösning i Coventry kommunhus. Lösningen består av ett Ricohs lagerhanteringssystem och ett Smart Asset Management Locker-system och innehåller:

- En click-and-collect-enhet med 14 skåp i olika storlekar för nya och ersättnings-IT-paket
- En enhet med 25 skåp som för närvarande rymmer 16 bärbara datorer, tangentbord och möss
- Ett automatskåp speciellt för förvaring och distribution av IT-kringutrustning
- Löpande support från Ricohs serviceteam

Ricoh Smart Locker-systemet är en avancerad lösning för lagring av arbetsplatser som innehåller den senaste

uppkopplade tekniken. Hanteringsmjukvara och en onlineportal gör det möjligt för kommunen att fjärrstyra skåp och övervaka användningen. Integration med andra kommunala system innebär att serviceförfrågningar automatiskt aktiverar ett skåp och skickar en nyckelkod till den aktuella användaren, vilket gör att de kan komma åt utrustningen i skåpet.

Idag kan nya kommunanställda gå till skåpen och hämta ett IT-utrustningspaket med allt de behöver, inklusive en enkel, steg-för-steg-installationsguide, uppbackad av telefonsupport. Dessutom innehåller skåpen ett lager av bärbara datorer för nödlån som anställda kan ta ut i 72 timmar om deras enhet går sönder. När de hämtar ut låneutrustningen placerar de sin trasiga bärbara dator i skåpet för att kommunikationsavdelningen ska kunna reparera.

## FÖRDELAR

Med Ricoh Smart Locker-lösningen har kommunen framgångsrikt övergått till en mer effektiv, strömlinjeformad modell för IT-stöd, utrustningshantering och distribution. De smarta skåpen möjliggör säker avlämning, insamling och lagring av IT-utrustning och eliminerar behovet av att IT-team ska vara tillgängliga hela dagen för att ge assistans. Av det 20 man starka kommunikationsteamet behövs bara två på plats för att hantera skåpen.

Det nya tillvägagångssättet stöder mer smidigt hybridarbete. Med de flesta anställda som jobbar hemifrån är tillgång till fullt fungerande bärbara datorer, mobiltelefoner och IT-tillbehör viktigt. Tidigare var det omsättning på cirka 12 kringutrustningsenheter per vecka; detta ökar nu, särskilt för föremål som hörlurar för videosamtal. Närhelst medarbetare har problem med en bärbar dator eller behöver ytterligare utrustning tar de helt enkelt en servicebiljett, samlar in nya tillgångar från ett Ricoh Smart Locker eller lämnar sina felaktiga föremål för reparation – utan att behöva kontakta någon.

Kommunen förväntar sig att Ricoh Smart Lockers hjälper till att förbättra den dagliga kommunikationsdriften. Skicklig IT-personal kommer att tillbringa mindre tid på att hantera vardagliga supportförfrågningar och fokusera mer på att lösa komplexa problem snabbt och stödja andra aktiviteter som kommer att förbättra kvaliteten på servicen till samhället. Sammantaget bedömer kommunen att projektet kommer att minska IT-transaktioner och behov av personlig kontakt med 95 procent. Och för varje nyanställd sparar kommunen 20 minuter som tidigare gick åt till att sätta upp IT-utrustning.

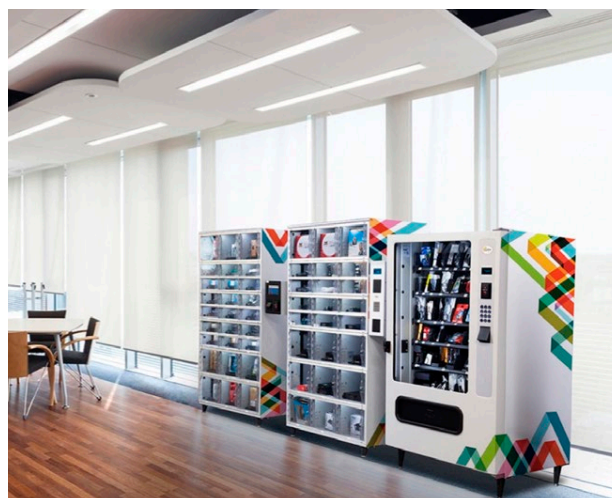
Ricoh-lösningen kommer också att hjälpa kommunen att hantera IT-utrustning mer effektivt och proaktivt, spåra varje föremål, vem som har använt det och när – från headset och tangentbord till små föremål som USB-minnen. När det gäller till exempel IT-kringutrustning kan kommunen använda smart lockers för att få en tydlig och korrekt förståelse av både vad som har köpts och hur föremål används av anställda – vilket hjälper till att dokumentera och registrera hur kommunikationsavdelningen tillför värde till kommunen.

“Jag anser att vi här har ett mycket kraftfullt verktyg för uppföljning på detaljnivå av hur, var och i vilken utsträckning våra tillhörigheter används,” säger Gary Griffiths.

Strax efter att Ricoh Smart Locker-systemet började användas behövde kommunen fler skåp för att möta den ökande efterfrågan. Ricoh gick snabbt för att leverera ytterligare skåp, vilket har hjälpt kommunen att snabbt få igång anställda och

förse dem med den utrustning de behöver för att ge vård och stöd till samhället.

Framöver planerar kommunen att installera automatskåp på fler platser för att öka tillgängligheten av IT-utrustning för lokal personal. Kommunen undersöker också hur smart lockers kan förbättra intern pakettidistribution: för närvarande får mottagarna ett e-postmeddelande för att hämta föremål som lagras på platschefens kontor, ett tillvägagångssätt som innebär risk för förlust eller skada. Med smart lockers finns det potential att hålla paket säkra och säkra hela tiden och att tillåta mottagarna att hämta föremål när det passar.



## OM RICOH

Ricoh stärker digitala arbetsplatser med hjälp av innovativa teknologier och tjänster, vilket gör det möjligt för individer att arbeta smartare. Med förfinad kunskap och organisationsförmåga som har utvecklats under dess 85-åriga historia, är Ricoh en ledande leverantör av dokumenthanteringslösningar, IT-tjänster, kommunikationstjänster, kommersiellt och industriellt tryck, digitalkameror och industrisystem.

Ricoh Group har sitt huvudkontor i Tokyo och har stor verksamhet över hela världen och dess produkter och tjänster når nu kunder i cirka 200 länder och regioner. Under räkenskapsåret som avslutades i mars 2021 hade Ricoh Group en global försäljning på 1 682 miljarder yen (ca 15,1 miljarder USD).