

Smart Lockers i Coventry kommun

Kundcase

Ricoh hjälper Coventry att skydda kommunens nyckelpersonal och upprätthålla viktig samhällsservice under coronakrisen

Coventry stod i begrepp att använda en Smart Lockers-lösning från Ricoh som en åtgärd för att utveckla ett mer agilt arbetssätt. Men när coronaviruset slog till i England förvandlades lösningen från Ricoh till ett kritiskt verktyg för att skydda personalen och se till att verksamheten kunde fortsätta.

Utmaningar

Coventry har 360 000 invånare och kommunen ansvarar för deras lokala service. Staden har blivit nominerad till 2021 års kulturstad, "UK City of Culture". Kommunkontoret har infört ett program för digital transformation för att förbättra leveransen av kommunala tjänster och deras funktion. 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 område för förbättring var kommunikationsavdelningen eftersom den var överutnyttjad. Teamet var placerat

Sammanfattning

Namn: Coventry kommun
Plats: Coventry, västra Midlands, England
Storlek: 5 500 anställda
Aktivitet: Kommunal verksamhet

Utmaningar

- Skydda personal och viktig samhällsservice under coronakrisen
- Kommunikationsavdelningen hanterar mestadels enkel, grundläggande support
- Stötta digital transformation och agilt arbetssätt

Lösning

- Ricohs arbetsplatstjänster
- Ricohs Smart Lockers

Fördelar

- Ett verktyg för personalens säkerhet och för skydd mot coronavirus
- Möjliggör kontinuitet i verksamheten och upprätthållande av viktig samhällsservice
- Minskar behovet av IT-personal på plats från 20 till 2, samtidigt som smittorisken för personalen minskar
- Minskar tiden som kommunikationsavdelningen använder för enkel bassupport med 95 %
- Frigör kostnadskrävande informationsresurser, t.ex. kommunikatörer, för verksamhetskritiska uppgifter

i Friargate och det var enkelt för personalen att stanna till, oannonserade, när de hade något IT-problem.

Gary Griffiths, kommunens kommunikationschef, säger: "När någon kom för att hämta material eller hade något form av problem förväntade man sig att en specialist skulle sitta bredvid och trycka på en knapp som man lika gärna kunde trycka på själv. Det var mer en fråga om bekvämlighet. Teamet spenderade för mycket tid på besökare, vilket är ett dyrbart sätt att organisera arbetsdagen."

IT-resurserna behövde organiseras effektivare och istället för personlig betjäning skulle fler funktioner kunna skötas med självbetjäning. Men utvecklingen bromsades av coronaviruset.

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. Målet att förbättra kommunikationsavdelningen lyftes och Ricoh föreslog Smart Lockers.

Efter den regelmässiga upphandlingsprocessen vann Ricoh kontraktet för leverans av smarta skåp, i konkurrens med två andra stora leverantörer. Ricoh var det enda företag



"Under coronakrisen har Ricohs Smart Lockers blivit avgörande för att skydda Coventrys kommunanställda och en förutsättning för att leverera nödvändig service till kommuninvånarna. De är en grundbult i vår coronavirusplanering. Utan det här skåpsystemet tvivlar jag på att vi hade kunnat vara så effektiva på social distansering som vi har varit."

Gary Griffiths,
kommunikationschef
vid Coventry kommun

som kunde tillhandahålla det utbud och de funktioner som kommunen krävde.

I syfte att förbättra både arbetsmiljö och produktivitet vid Coventrys kommunkontor implementerade Ricoh en Smart Lockers-lösning. Valet föll på Ricohs Smart Lockers för förråd och låneutrustning. Det finns nu en Click & Collect-enhet för startkit och ersättningsartiklar med 14 skåp i olika storlek, en enhet med 25 enskilda skåp som rymmer 16 bärbara datorer, tangentbord och möss samt ett skåp av typen varuautomat för kringutrustning. Till exempel kan nyanställda hämta sin IT-utrustning med allt som behövs via enkla steg-för-steg-anvisningar, med telefonsupport i det fall det behövs.

Ricohs Smart Lockers-system är en avancerad lösning för arbetsplatsförvaring i kombination med den senaste uppkopplingstekniken. Med hanteringsprogram och en onlineportal kan kommunkontoret fjärrövervaka skåpen och få information om hur de används. Skåpen, som är nyckellösa, kan öppnas med en kod som skickas till användaren. I avtalet ingår också löpande support från Ricohs serviceteam.

Samma lösning kommer att integreras i andra kommunala system så att, så snart en begäran läggs, ett skåp reserveras automatiskt och en nyckelkod skickas ut till användaren.

Ledningen planerade att installera Smart Lockers-systemet i Friargate. Men när coronaviruset slog till och kommunen stängde ned alla arbetsplatser förutom de mest nödvändiga flyttades skåpen till kommunhuset.

Fördelar

Ricohs Smart Lockers-lösning har blivit en åtgärd i coronapandemin. Från att vara ett system för att förbättra IT-funktionen har den utvecklats till en verksamhetskritisk teknik för att skydda personal, upprätthålla viktig service och vara ett led i regeringens lockdown-strategi.

Så snart Smart Lockers-systemet startades upp behövde kommunen fler skåp för att möta efterfrågan. Med fler skåp har kommunen omgående kunnat anställa fler och förse dem med nödvändig utrustning för att kunna ge vård och omsorg till behövande utan dröjsmål.

"Under coronakrisen har Ricohs Smart Lockers blivit avgörande för att skydda Coventrys kommunanställda och en förutsättning för att leverera nödvändig service till kommuninvånarna. De är en grundbult i vår coronavirusplanering. Utan det här skåpsystemet tvivlar jag på att vi hade kunnat vara så effektiva på social distansering som vi har varit", säger Gary Griffiths.

forts. på nästa sida

När de flesta av kommunens anställda jobbar hemifrån och behöver fungerande bärbara datorer, mobiltelefoner och kringutrustning är det viktigt med en tryggad tillgång på IT-utrustning. Om en hemarbetande får problem med en bärbar dator eller behöver ytterligare utrustning upprättar de ett serviceärende, får den nya utrustningen utdelad och kan hämta den i ett skåp i Ricohs Smart Lockers-system utan att behöva ha kontakt med någon annan person.

Kommunens kommunikationsavdelning har 20 anställda som arbetar med support till slutanvändarna. Med Ricohs system behövs endast två personer för att underhålla och hantera skåpen.

Före coronapandemin behövdes ca 12 leveranser av kringutrustning per vecka. Men det förväntades öka, i synnerhet med sådan utrustning som hörlurar som personalen använder för att kommunicera via datorn från hemmet. Skåpen används även för att minimera den personliga kontakten mellan det fåtalet anställda som fortfarande behöver arbeta på kontoret. Kommunikationsavdelningen servar en användarbas på ca 4 500 personer.

När coronapandemin är över förväntar sig kommunen att Ricohs Smart Lockers ska förbättra den dagliga verksamheten vid kommunikationsavdelningen. IT-personalen kan använda mindre av sin arbetstid till enkla supportärenden

och istället fokusera på en snabbare lösning för de användare som har komplexa problem. Det frigör också arbetstid för högkompetent IT-personal som kan skifta arbetsuppgifter till att utveckla bättre och effektivare tjänster till kommuninvånarna. Kommunen uppskattar att skåpen minskar IT-transaktioner och personliga interaktioner med 95 procent. För varje nyanställd sparar kommunen in ca 20 minuter, en tidsperiod som tidigare användes endast för att komma igång.

Systemet hjälper även kommunikationsavdelningen att hantera tillhörigheterna effektivare, eftersom det går att spåra varje artikel, vem som har använt den och när. Det gäller alltifrån hörlurar och tangentbord till mindre artiklar som USB-stickor. För t.ex. kringutrustning hade kommunen en god kontroll över vad som köptes in, men det var svårare att veta hur den användes.

Med Smart Lockers-systemet kan de nu få en detaljerad kontroll över användningen och kommunikationsavdelningen kan visa hur avdelningen bidrar med mervärde. ["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.

Det finns ett förråd med datorer som personalen får låna under 72 timmar om deras egen utrustning plötsligt skulle krascha. När de hämtar låneutrustningen ställer de sin defekta dator i skåpet så att den kan repareras.

Kommunen planerar att utöka systemet med enheter av typen varuautomat på andra platser i kommunen för att IT-utrustning ska finnas tillgänglig för personalen lokalt. Man tittar även på hur Smart Lockers kan användas för att förbättra paketleveranser. För närvarande skickas paket till platschefens kontor och mottagaren kontaktas via mejl. Det händer dock att paket kommer på avvägar. Med Smart Lockers säkras leveransen och ägaren får en kod för att hämta upp paketet vid ett passande tillfälle.



Ricohs lösning/produkter

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