



KLANTCASE:

Coventry City Council werkt samen met Ricoh om medewerkers snelle en veilige toegang te bieden tot essentiële IT-apparatuur en om supportservices te stroomlijnen

Met behulp van een smart locker-oplossing van Ricoh transformeerde Coventry City Council de uitgifte en het beheer van waardevolle IT-middelen. Door een gestroomlijnde aanpak bespaart de organisatie tijd voor haar deskundige ICT-team, wordt flexibel hybride werken ondersteund en wordt de controle over de IT-inventaris vergroot.

Samenvatting

Naam: Coventry City Council
Locatie: Coventry, Engeland 5.500
Omvang: medewerkers
Activiteit: Lokaal bestuur

Oplossingen

- Workplace Services van Ricoh
- Smart lockers van Ricoh

Uitdagingen

- ICT-team besteedt te veel tijd aan eenvoudige, standaard support
- Digitale transformatie en flexibele werkoplossingen ondersteunen
- Overstappen naar flexibel selfservice-model voor uitgifte van IT-middelen

Voordelen

- Stelt thuiswerkende medewerkers in staat om apparatuur op te halen en terug te brengen wanneer het hen het best uitkomt
- Vermindert de tijd die aan standaard, alledaagse ICT- support wordt besteed met 95%
- Kostbare, gespecialiseerde ICT-medewerkers en -middelen kunnen voor essentiële bedrijfsprocessen worden ingezet



Tijdens de coronacrisis is de smart locker-oplossing van Ricoh een essentieel instrument geworden om de medewerkers van Coventry City Council te beschermen en om essentiële diensten aan de gemeenschap te kunnen leveren. Het vormt de hoeksteen van onze coronavirusplanning. Ik denk niet dat we zonder deze oplossing zulke effectieve maatregelen voor social distancing hadden kunnen implementeren als we nu hebben gedaan.

Gary Griffiths,
ICT Engagement Lead, Coventry City Council



UITDAGINGEN

Coventry City Council is verantwoordelijk voor het leveren van lokale overheidsdiensten aan 360.000 mensen in het Engelse Coventry. Deze stad was in 2021 de Culturele Hoofdstad van het Verenigd Koninkrijk. De council heeft een programma voor digitale transformatie geïmplementeerd om het functioneren van de organisatie en het leveren van diensten aan de gemeenschap te verbeteren. Het doel is om de personeelsleden meer flexibiliteit te geven bij het inregelen van hun werktijd en werkplaats. Daartoe implementeerde de council innovatieve technologieën zoals Microsoft Office 365, diverse communicatie- en samenwerkingstools, en mobiele technologie voor alle werknemers.

Eén beoogd gebied voor verbetering was ICT-support en asset management. Voorheen had het ICT-team bijvoorbeeld moeite om het overzicht te houden op het apparaatgebruik, vooral van kleine IT-randapparatuur. Nieuwe medewerkers of medewerkers die ondersteuning nodig hadden, wilden bovendien nogal eens onaangekondigd langskomen bij het ICT-team om apparatuur op te halen of om hulp te vragen. Dit zorgde ervoor dat gespecialiseerde ICT-teams plots hun taken moesten onderbreken ten nadele van tijdrovende supporttaken. Dat belemmerde hun productiviteit en

verhinderde dat zij zich op strategisch werk konden concentreren.

De council plande een nieuwe aanpak, waarbij werd overgestapt naar meer selfservice en een efficiënter beheer en distributie van IT-middelen. Het ICT-team zou gebruikers blijven ondersteunen via aanbevolen kanalen, maar met minder afhankelijkheid van rechtstreeks contact. Om deze transformatie mogelijk te maken, zouden gebruikers apparatuur moeten kunnen afgeven en ophalen op een toegankelijke, centrale locatie. In plaats van een eenvoudig ophaalpunt wilde de council echter een innovatieve oplossing met mogelijkheden voor veilig asset management, inclusief volledige tracement van IT-middelen.

OPLOSSING

Ricoh leverde al diverse zakelijke diensten en oplossingen aan de council en nam als belangrijke partner regelmatig deel aan strategievergaderingen waarin plannen en uitdagingen van de organisatie werden besproken. Het probleem van het verhogen van de productiviteit van de ICT-medewerkers kwam aan bod en Ricoh stelde voor om gebruik te maken van smart locker-technologie.

Onder de indruk van dit concept, schreef de council een aanbestedingsprocedure uit. In een strijd met twee andere



OPLOSSING/PRODUCTEN VAN RICOH

- Zakelijke diensten van Ricoh
- Smart lockers van Ricoh
 - Locker voor inventarisbeheer van Ricoh
 - Locker voor smart asset management van Ricoh

grote leveranciers kwam Ricoh als winnaar uit de bus. Ricoh was de enige leverancier die smart lockers kon bieden met de verscheidenheid en functionaliteit die de council nodig had.

Als onderdeel van zijn aanbod aan Workplace Services – gericht op het verbeteren van de werkomgeving en productiviteit – installeerde Ricoh een smart locker-oplossing bij het hoofdgebouw van de council in Coventry. De oplossing bestaat uit een lockersysteem van Ricoh voor inventarisbeheer en voor smart asset management. Het gaat om:

- Een click & collect-eenheid met 14 lockers van verschillend formaat voor nieuwe en vervangende kits
- Een eenheid met 25 lockers waarin zich momenteel 16 laptops, toetsenborden en computermuizen bevinden
- Een verkoopautomaat-type locker voor het opbergen en distribueren van IT-randapparatuur
- Continue ondersteuning door het serviceteam van Ricoh

Het smart lockersysteem van Ricoh is een geavanceerde opslagoplossing voor de werkplek die gebruik maakt van de nieuwste verbonden technologie. Dankzij beheerssoftware en een webportaal kan de organisatie de lockers op afstand beheren en het gebruik in de gaten houden. Integratie met andere systemen van de council zorgt ervoor dat er bij

serviceaanvragen automatisch een locker wordt geactiveerd en een sleutelcode wordt verstuurd naar de relevante gebruiker, waardoor deze toegang kan krijgen tot de apparatuur in de locker.

Nieuwe medewerkers kunnen nu bij de lockers een IT-apparatuurpakket ophalen met alles wat ze nodig hebben, inclusief een eenvoudige, stapsgewijze handleiding voor de installatie, waarbij zo nodig telefonische ondersteuning wordt verleend. De lockers bevatten bovendien diverse laptops voor noodgevallen die medewerkers 72 uur kunnen lenen als hun apparaat defect raakt. Bij het ophalen van het leenapparaat plaatsen ze hun defecte laptop in de locker, zodat het ICT-team deze kan repareren.

VOORDELEN

De nieuwe aanpak ondersteunt een meer flexibele manier van hybride werken. Nu de meeste medewerkers vanuit huis werken, is het essentieel dat zij kunnen beschikken over volledig functionele laptops, mobiele telefoons en IT-randapparatuur. Voorheen werden er ongeveer 12 randapparaten per week uitgegeven; dit aantal neemt nu toe, vooral als het gaat om artikelen zoals koptelefoons voor videogesprekken. Wanneer medewerkers problemen met een laptop hebben of extra apparatuur nodig hebben, kunnen ze eenvoudigweg een serviceticket aanmaken en de nieuwe apparatuur ophalen uit een smart locker van Ricoh

of daar hun defecte items achterlaten ter reparatie – zonder dat ze met iemand contact hoeven op te nemen.

De smart lockers van Ricoh helpen de dagelijkse ICT-activiteiten verbeteren. Gespecialiseerde ICT-medewerkers zijn minder tijd kwijt aan het afhandelen van alledaagse supportverzoeken en kunnen zich concentreren op het sneller oplossen van ingewikkelde problemen en het ondersteunen van andere activiteiten die de kwaliteit van de dienstverlening aan de gemeenschap verhogen. De council schat dat door het project het aantal IT-transacties en de behoefte aan direct contact op termijn in totaal met 95 procent zullen afnemen. En voor elke nieuwe medewerker bespaart de organisatie 20 minuten die voorheen werden besteed aan het installeren van hun IT-apparatuur.

De oplossing van Ricoh helpt de council ook om IT-middelen efficiënter en proactiever te beheren, door elk item te volgen. Daardoor is duidelijk wie het materiaal gebruikt en wanneer – van headsets en toetsenborden tot kleine items zoals USB-sticks. In het geval van IT-randapparatuur gebruikt de council de smart lockers bijvoorbeeld om een duidelijk en nauwkeurig inzicht te krijgen in wat er is aangeschaft en hoe artikelen door medewerkers worden gebruikt. Dat helpt te documenteren en vast te leggen hoe de ICT-afdeling waarde toevoegt aan de organisatie.

“Ik denk dat het een zeer krachtig hulpmiddel is om zo gedetailleerd te weten hoe, waar en hoeveel randapparatuur wordt gebruikt”, zegt Gary Griffiths.

Niet lang na de go-live van het smart lockersysteem van Ricoh had de council extra lockers nodig om aan de toegenomen vraag te voldoen. Ricoh wist deze lockers snel te leveren. Ze hebben de council geholpen om de onboarding van nieuwe medewerkers snel te laten verlopen en hen te voorzien van de apparatuur die ze nodig hebben om zorg en ondersteuning te bieden aan de gemeenschap.

De council is van plan om in de toekomst op meer plaatsen verkoopautomat-type lockers te plaatsen, zodat lokaal personeel makkelijker over IT-apparatuur kan beschikken. De council onderzoekt ook hoe smart lockers de interne pakketdistributie kunnen verbeteren: momenteel krijgen ontvangers een e-mail met het verzoek om de artikelen in het kantoor van de locatiemanager op te halen, een aanpak die het risico van verlies of beschadiging met zich meebrengt. Met smart lockers kunnen pakketten altijd veilig worden bewaard en kunnen de ontvangers de artikelen ophalen wanneer hen dat het best uitkomt.



OVER RICOH

Ricoh laat mensen beter en makkelijker werken en leven. We helpen klanten informatie en documenten effectiever te organiseren en creëren. Veiliger, sneller, slimmer en duurzamer. Al meer dan 85 jaar stimuleert Ricoh kennis en een betere organisatie. Ricoh is een toonaangevende leverancier van documentbeheeroplossingen, IT-diensten, communicatiediensten, commerciële en industriële afdrakoplossingen, digitale camera's en industriële systemen. De Ricoh Group heeft zijn hoofdkantoor in Tokio en is over de hele wereld actief. Inmiddels kunnen klanten profiteren van onze producten en diensten in circa 200 landen en regio's. In het financiële jaar dat eind maart 2021 afliep, realiseerde de Ricoh Group wereldwijd een verkoopomzet van 1.682 miljard yen (ongeveer 15,1 miljard USD).

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.be

e feiten en cijfers die in deze brochure vermeld staan, hebben betrekking op specifieke businesscases. De resultaten kunnen verschillen, afhankelijk van individuele omstandigheden. Alle bedrijfs-, merk-, product- en servicenamen zijn het eigendom van en geregistreerde handelsmerken van de respectievelijke eigenaren. Copyright © 2022 Ricoh Europe PLC. Alle rechten voorbehouden. Deze brochure en de inhoud en/of opmaak daarvan mogen niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of volledig worden gekopieerd en/of worden opgenomen in andere stukken zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Ricoh Europe PLC.