



CASO DE ÉXITO:

El Ayuntamiento de Coventry colabora con Ricoh para ofrecer a sus trabajadores un acceso seguro y rápido a equipos de IT fundamentales y para optimizar los servicios de asistencia técnica

Gracias a la solución de taquillas inteligentes de Ricoh, el Ayuntamiento de Coventry ha transformado la distribución y la gestión de valiosos activos de IT. Con un enfoque optimizado, el ayuntamiento ha conseguido ahorrar tiempo a su equipo especialista de ICT, apoyando un trabajo híbrido ágil y mejorando el control del inventario de IT.

Resumen ejecutivo

Nombre: Ayuntamiento de Coventry
Localización: Coventry, Tierras Medias
Tamaño: 5.500 trabajadores
Actividad: Servicios públicos local

Retos

- El equipo de ICT invierte demasiado tiempo en prestar una asistencia técnica simple y básica
- Apoyo a la transformación digital y a través de soluciones de trabajo ágiles
- Cambio a un modelo de autoservicio flexible para la distribución del inventario de IT

SOLUCIÓN

- Servicios para el puesto de trabajo de Ricoh
- Taquillas inteligentes de Ricoh

Ventajas

- Permite al personal que trabaja en remoto recoger y entregar con comodidad los equipos. Reduce el tiempo dedicado a la asistencia básica y rutinaria de ICT en un 95%.
- Redirecciona recursos especializados y costosos de ICT a operaciones comerciales cruciales.

VENTAJAS

Gracias a la solución de taquillas inteligentes de Ricoh, el ayuntamiento ha pasado con éxito a un modelo más eficaz y optimizado de asistencia de IT y gestión y distribución de activos. Las taquillas inteligentes permiten entregar, recoger y almacenar de forma segura los activos de IT y eliminan la necesidad de que los equipos de ICT estén disponibles durante todo el día para prestar asistencia técnica. Del equipo de asistencia de ICT, formado por 20 personas, solo es necesario que estén presentes en las instalaciones dos para gestionar las taquillas.

El nuevo enfoque fomenta un trabajo híbrido más ágil. Dado que la mayor parte del personal trabaja desde casa, es esencial el acceso a ordenadores portátiles, teléfonos móviles y periféricos de IT que funcionen bien. Anteriormente, se producía una rotación de unos 12 periféricos a la semana; actualmente, esta rotación está aumentando, especialmente en el caso de artículos como auriculares para realizar videollamadas. Cada vez que los trabajadores tienen un problema con un ordenador portátil o necesitan un equipo adicional, solo tienen que generar un ticket de servicio, recoger los activos nuevos de una taquilla inteligente de Ricoh o depositar los artículos defectuosos para su reparación sin tener que ponerse en contacto con nadie.

El ayuntamiento espera que las taquillas inteligentes de Ricoh contribuyan a mejorar las operaciones cotidianas de ICT. El personal cualificado de ICT dedicará menos tiempo a gestionar las solicitudes de asistencia técnica rutinarias y se centrará más en resolver rápidamente los problemas complejos y en apoyar otras actividades que mejorarán la calidad de los servicios prestados a la comunidad. En general, el consejo estima que el proyecto reducirá en un 95% las transacciones informáticas y la necesidad de contacto presencial. Y por cada nuevo empleado, el ayuntamiento se ahorra 20 minutos que antes se dedicaban a configurar los equipos de IT.

La solución de Ricoh contribuirá también a que el ayuntamiento gestione los activos de IT de una forma más eficaz y proactiva y realice un seguimiento de cada elemento, de quién lo ha utilizado y cuándo, desde

auriculares y teclados hasta pequeños artículos como memorias USB. En el caso de los periféricos de IT, por ejemplo, el ayuntamiento puede utilizar las taquillas inteligentes para saber con claridad y precisión tanto lo que se ha comprado como el uso que hacen los empleados de los artículos, lo que contribuye a documentar y registrar cómo la función de ICT aporta valor al ayuntamiento.

«Creo que contar con ese nivel tan detallado sobre la forma, el lugar y el volumen de uso de los periféricos es una herramienta muy poderosa», afirma Gary Griffiths.

En cuanto el sistema de taquillas inteligentes empezó a funcionar, el ayuntamiento se percató de que necesitaba más taquillas para cubrir la creciente demanda. Ricoh pasó rápidamente a ofrecer más taquillas, lo que ha ayudado al ayuntamiento, a contratar de inmediato a más empleados y a proporcionarles el equipo que necesitan para brindar atención y asistencia técnica a la comunidad.

De cara al futuro, el ayuntamiento tiene previsto instalar taquillas de venta en más ubicaciones para aumentar la disponibilidad de equipos de IT para el personal local. El ayuntamiento está estudiando también cómo las taquillas inteligentes podrían mejorar la distribución interna de paquetes: en la actualidad, los destinatarios reciben un correo electrónico para recoger los artículos almacenados en la oficina del director del centro, un enfoque que conlleva cierto riesgo de pérdida o daños. Con las taquillas inteligentes, existe la posibilidad de mantener los paquetes seguros y protegidos en todo momento, mientras que los destinatarios pueden recuperar los artículos cuando sea conveniente.

