



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.



Ante la crisis del coronavirus, la solución de taquillas inteligentes de Ricoh se ha convertido en un elemento clave para ofrecer protección a la plantilla del Ayuntamiento de Coventry y para que este pueda prestar servicios esenciales a la comunidad. Es la piedra angular de nuestra planificación ante el coronavirus. Sin ella, dudo que hubiésemos podido implementar unas medidas de distanciamiento social tan eficaces.

Gary Griffiths
director de adopción de ICT del Ayuntamiento de Coventry



RETOS

El Ayuntamiento de Coventry es la autoridad responsable de la prestación de servicios municipales a los 360.000 habitantes de la ciudad. Coventry ha sido nombrada recientemente como la Ciudad de la Cultura británica en 2021. El ayuntamiento ha adoptado un programa de transformación digital para mejorar el funcionamiento y la prestación de servicios a la comunidad. Aspira a contar con una plantilla más ágil gracias a tecnologías innovadoras como Microsoft Office 365, herramientas de comunicación y de colaboración, así como a ofrecer tecnología móvil a todos los trabajadores.

Una de las áreas identificadas como objetivo de mejora era la asistencia técnica de ICT y la gestión de activos. Por ejemplo, el equipo de ICT había tenido problemas para realizar un seguimiento del uso de los equipos, en especial de periféricos de IT de tamaño reducido. Además, cuando se incorporaban nuevos empleados al ayuntamiento o cuando los empleados necesitaban asistencia técnica, a menudo se presentaban sin avisar al equipo de ICT para recoger el equipo o solicitar asistencia técnica. Como resultado, los equipos cualificados de ICT se veían obligados a llevar a cabo tareas de asistencia que requerían mucho tiempo, lo que dificultaba la productividad y les impedía centrarse en el trabajo estratégico.

Gary Griffiths, director de adopción de ICT del Ayuntamiento de Coventry, explica: «Si las personas están recogiendo un equipo nuevo o tienen algún problema, esperan que un analista se sienta a su lado y pulse el botón "Siguiente", algo que pueden hacer ellos mismos. Es más, una cuestión de comodidad. El equipo dedica demasiado tiempo a solucionar problemas técnicos de manera presencial, lo que incrementa los costes de gestión.»

El ayuntamiento se planteó un nuevo enfoque y pasó de una manipulación manual innecesaria a un mayor autoservicio para gestionar y distribuir de una forma más eficaz el inventario de IT. El equipo de ICT seguiría prestando asistencia técnica a los usuarios a través de los canales recomendados, aunque con menos dependencia de la asistencia técnica presencial. Para lograr esta transformación, los usuarios tendrían que poder entregar y recoger los equipos en una ubicación accesible y centralizada. Pero en lugar de un simple punto de recogida, el ayuntamiento buscaba una solución innovadora con capacidades de gestión segura de activos, incluido un seguimiento integral de los activos de IT.

SOLUCIÓN

Ricoh ya prestaba varios servicios y soluciones empresariales al ayuntamiento y, al ser uno de sus socios clave, tenían reuniones estratégicas de manera periódica

SOLUCIÓN/PRODUCTOS DE RICOH

- Servicios empresariales de Ricoh
- Taquillas inteligentes de Ricoh
- Taquillas para gestión de inventario IT de Ricoh
- Taquillas inteligentes para gestión de activos de Ricoh



analizar retos y planes empresariales. En una de ellas, surgió el tema de la mejora de la productividad de los recursos de ICT y Ricoh sugirió la tecnología de las taquillas inteligentes.

Impresionado por el concepto, el ayuntamiento convocó una licitación a través de un acuerdo marco de adquisición de la administración local. Ricoh obtuvo, ante otros dos importantes proveedores, el contrato para suministrar una solución de taquillas inteligentes como único proveedor capaz de ofrecer la gama y la funcionalidad que necesitaban el ayuntamiento en cuanto a taquillas inteligentes.

Como parte de su oferta de servicios para los puestos de trabajo, dirigida a mejorar los entornos de trabajo y la productividad, Ricoh ha implementado una solución de taquillas inteligentes en el edificio principal del Ayuntamiento de Coventry. La solución consiste en un sistema de taquillas de gestión de activos inteligentes y del inventario IT de Ricoh que incluye:

- Una unidad tipo «Click & Collect» con 14 taquillas de diferente tamaño para kits de IT nuevos y de sustitución.
- Una unidad con 25 taquillas que alberga actualmente 16 ordenadores portátiles, teclados y ratones.

- Una taquilla tipo máquina expendedora específicamente para el almacenamiento y la distribución de periféricos de IT.
- Asistencia técnica continua por parte del equipo de servicios de Ricoh.

El sistema de taquillas inteligentes de Ricoh es una solución avanzada de almacenamiento para el puesto de trabajo que incorpora lo último en tecnología conectada. El software de gestión y un portal online permiten al ayuntamiento controlar las taquillas de forma remota y supervisar el uso. La integración con otros sistemas del ayuntamiento implica que las solicitudes de servicio activan automáticamente una taquilla y envían un código al usuario correspondiente para que pueda acceder al equipo alojado en su interior.

Actualmente, los nuevos empleados del ayuntamiento pueden dirigirse a las taquillas y recoger un pack de equipos de IT con todo lo que necesitan, incluida una guía de configuración paso a paso sencilla y asistencia telefónica. Además, las taquillas cuentan con un stock de ordenadores portátiles de préstamo de emergencia que los empleados pueden sacar durante 72 horas si su dispositivo se avería. Al recoger el dispositivo temporal, colocan el ordenador portátil defectuoso en la taquilla para que el equipo de ICT se encargue de su reparación.

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.



SOBRE RICOH

Ricoh está digitalizando los puestos de trabajo utilizando tecnologías y servicios innovadores que permiten a las personas trabajar de una forma inteligente. Con unos conocimientos y unas capacidades organizativas cultivados a lo largo de sus 85 años de historia, Ricoh es el proveedor líder de soluciones de gestión documental, servicios de IT, servicios de comunicación, impresión comercial e industrial, cámaras digitales y sistemas industriales.

Con sede en Tokio, Ricoh Group está presente en todo el mundo y sus productos y servicios llegan actualmente a clientes de aproximadamente 200 países y regiones. En el año fiscal finalizado en marzo de 2021, las ventas mundiales de Ricoh Group sumaron 1682 miles de millones de yenes (15 100 millones de dólares aprox.).

o

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.es

Los datos y cifras mostrados en este catálogo están relacionados con casos comerciales específicos. Unas circunstancias concretas pueden generar resultados distintos. Los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios. Copyright © 2022 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o diseño no deben modificarse y/o adaptarse, copiarse en su totalidad o en parte y/o incorporarse a otros documentos sin consentimiento previo escrito de Ricoh Europe PLC