

Coventry City Council Administración local Taquillas inteligentes

Caso de éxito

Ricoh ayuda al Coventry City Council a proteger a los trabajadores clave y a mantener los servicios esenciales durante la crisis del coronavirus.

El Coventry City Council estaba a punto de implementar una solución de Ricoh, las taquillas inteligentes, como parte de su iniciativa para aumentar la agilidad de la plantilla. Sin embargo, cuando la crisis del coronavirus llegó al Reino Unido, la solución de Ricoh se convirtió en una herramienta crucial para proteger a la plantilla y garantizar la continuidad del trabajo.

Retos

Coventry City Council es una autoridad unitaria responsable de la prestación de servicios municipales a 360 000 habitantes de la ciudad. Coventry ha sido nombrada recientemente como la Ciudad de la Cultura británica para 2021. El ayuntamiento ha implementado un programa de transformación digital para mejorar el funcionamiento y la prestación de servicios a la comunidad. Aspira a desarrollar una plantilla más ágil con tecnologías innovadoras como Microsoft Office 365, herramientas de comunicación y colaboración y a ofrecer a toda la plantilla tecnología móvil.

Una de las áreas fijadas como objetivo de mejora era el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación

Resumen ejecutivo

Nombre: Coventry City Council
Ubicación: Coventry, West Midlands (Reino Unido)
Tamaño: 5 500 empleados
Actividad: Administración local

Retos

- Apoyo a la plantilla y a los servicios esenciales durante la crisis del coronavirus
- Inversión de demasiado tiempo por parte de las ICT en asistencia simple y básica
- Apoyo a la transformación digital y agilidad en el trabajo

Solución

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

Ventajas

- Garantiza la protección y la seguridad de la plantilla durante la crisis del coronavirus.
- Permite la continuidad del trabajo y se mantienen los servicios esenciales.
- Reduce la necesidad y el riesgo del equipo de ICT presente de 20 empleados a 2.
- Reduce el tiempo dedicado a la asistencia de ICT básica y rutinaria en un 95 %.
- Redirige recursos de ICT cualificados y costosos a operaciones comerciales cruciales.

(ICT, por sus siglas en inglés) porque se ha vuelto demasiado accesible. El equipo se encuentra en Friargate, el edificio principal del ayuntamiento, y es muy fácil para los empleados presentarse allí de forma inesperada cuando les surge algún problema de TI.

Gary Griffiths, director de implicación de ICT, Coventry City Council, afirma, "Si las personas recogen un equipo nuevo o tienen un problema, esperan que un analista se siente a su lado y pulse el siguiente botón, algo de lo que pueden encargarse ellos mismos. Las personas lo hacen sobre todo por la tranquilidad que les da el saber que tienen a alguien a su lado. El equipo pasa demasiado tiempo cara a cara, lo que incrementa los costes de gestión."

El ayuntamiento necesita gestionar y distribuir las existencias de TI de forma eficiente y habilitar un cambio de canal alejado de una manipulación manual innecesaria y dirigido más hacia el autoservicio. Sin embargo, esto se ha visto eclipsado por el coronavirus.

Solution

Ricoh ya prestaba varios servicios y soluciones empresariales al ayuntamiento y, al ser uno de sus socios clave, celebraba reuniones estratégicas de manera periódica para analizar retos y planes empresariales. En una de ellas, surgió el tema



"En la crisis del coronavirus, la solución de taquillas inteligentes de Ricoh ha resultado ser crucial para proteger a la plantilla del Coventry City Council y permitirle ofrecer servicios esenciales a la comunidad. Es el pilar clave de nuestra planificación ante el coronavirus. Sin esta solución, dudo que hubiésemos podido implementar unas medidas de distanciamiento social tan efectivas".

Gary Griffiths,
director de implicación de ICT,
Coventry City Council

de la mejora de la productividad de los recursos de ICT y Ricoh sugirió la tecnología de las taquillas inteligentes.

Tras un proceso de licitación muy competitivo mediante un acuerdo marco de adquisición municipal, Ricoh obtuvo, ante otros dos importantes proveedores, el contrato para suministrar una solución de taquillas inteligentes. Ricoh fue la única empresa capaz de ofrecer la gama y funcionalidad de taquillas inteligentes que necesitaba el ayuntamiento.

Como parte de su oferta de servicios para el espacio de trabajo, dirigidos a mejorar la productividad y los entornos laborales, Ricoh ha implementado las taquillas inteligentes, una solución de Ricoh, en Coventry City Council. Incluye un sistema de taquillas inteligentes para gestión de activos y para gestión del inventario de Ricoh. Existe una unidad "click and collect" para principiantes y un kit de sustitución con taquillas de 14 tamaños distintos, una unidad con 25 taquillas individuales que contienen 16 ordenadores portátiles, teclados y ratones y una taquilla con una máquina expendedora de periféricos. Los empleados nuevos, por ejemplo, pueden recoger un pack de equipos de TI con todo lo que necesitan, incluida una sencilla guía de configuración paso a paso, respaldada por asistencia telefónica.

El sistema de taquillas inteligentes de Ricoh es una solución avanzada de almacenamiento para el espacio de trabajo que incorpora lo último en tecnología conectada. El software de gestión y un portal en línea permiten al ayuntamiento controlar las taquillas de forma remota y obtener información sobre el uso que se les está dando. A las taquillas, que funcionan sin llave, se accede mediante un código enviado al usuario en cuestión. Parte de la solución incluye asistencia continua del equipo de asistencia de Ricoh. La solución se integrará en otros sistemas municipales para que, cuando se genere una solicitud de asistencia, se active de forma automática una taquilla y se envíe un código de clave al usuario.

El ayuntamiento pensaba instalar el sistema de taquillas inteligentes en el edificio de Friargate. Sin embargo, cuando surgió el coronavirus y el ayuntamiento cerró las instalaciones no esenciales, las taquillas se reubicaron en el edificio principal del ayuntamiento.

Ventajas

Enfrentarse al reto del coronavirus ha transformado la solución de taquillas inteligentes de Ricoh pasando a ser un sistema para mejorar las operaciones de TI a una tecnología fundamental para proteger a la plantilla, mantener los servicios esenciales y cumplir las medidas de confinamiento gubernamentales.

En cuanto el sistema de taquillas inteligentes empezó a funcionar, el ayuntamiento se percató de que necesitaba más taquillas para cubrir la creciente demanda. Las taquillas adicionales han permitido que el ayuntamiento contrate a más empleados de inmediato y les proporcione el equipo necesario para ofrecer atención y asistencia a la población rápidamente.

“En la crisis del coronavirus, la solución de taquillas inteligentes de Ricoh ha resultado ser crucial para proteger a la plantilla del Coventry City Council y permitirle ofrecer servicios esenciales a la comunidad. Es el pilar clave de nuestra planificación ante el coronavirus. Sin esta solución, dudo que hubiésemos podido implementar unas medidas de distanciamiento social tan efectivas”, afirma Gary Griffiths.

Dado que la mayoría de los empleados municipales están trabajando desde casa y necesitan teléfonos móviles, periféricos y ordenadores portátiles totalmente funcionales, el acceso seguro al equipo de TI es fundamental. Si un teletrabajador tiene un problema con el ordenador portátil o necesita un equipo adicional, pueden emitir un ticket de servicio, hacer que se expida un equipo nuevo y recogerlo en una taquilla inteligente de Ricoh sin ponerse en contacto con nadie. El departamento de ICT del ayuntamiento cuenta con un sólido equipo de 20 personas para ofrecer asistencia



Productos/soluciones de Ricoh

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

a los usuarios finales. Con el sistema de Ricoh, bastan dos personas in situ para gestionar las taquillas y proveerlas con los equipos solicitados.

Antes del coronavirus, se proporcionaban unos 12 periféricos a la semana. Sin embargo, se espera que aumente, en especial, en el caso de artículos como los auriculares, ya que la plantilla utiliza softphones en los ordenadores portátiles para comunicarse desde casa. Las taquillas también se utilizan para minimizar el contacto entre los pocos empleados que siguen teniendo que trabajar in situ. ICT ofrece asistencia a una comunidad de 4500 usuarios.

Tras el coronavirus, el ayuntamiento espera que las taquillas inteligentes de Ricoh contribuyan a mejorar las operaciones de ICT diarias. Los empleados de TI dedicarán menos tiempo a encargarse de peticiones rutinarias de asistencia y podrán centrarse en los usuarios que experimenten problemas complicados para resolverlos con mayor rapidez. También redireccionará los recursos y los empleados de TI cualificados y costosos a operaciones más valiosas que aumenten la eficiencia y mejoren los servicios a la comunidad. El ayuntamiento calcula que las taquillas reducirán las operaciones de TI y el contacto cara a cara en un 95 %. En el caso de los principiantes, el ayuntamiento se ahorra unos 20 minutos que solían dedicarse a la configuración.

El sistema también ayudará a ICT a gestionar los inventarios de existencias con eficiencia, ya que puede realizar el seguimiento de todos los artículos y de quién ha utilizado cada uno y cuándo lo ha hecho, desde auriculares y teclados hasta artículos pequeños como memorias USB. En el caso de los periféricos, por ejemplo, el ayuntamiento sabe lo que compra, pero tenía problemas a la hora de identificar cómo se usaban.

Con el sistema de taquillas inteligentes, se llevará a cabo un seguimiento preciso del uso realizado y mostrará cómo las ICT añaden 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” manifiesta Gary Griffiths.

Existe un stock de ordenadores portátiles que se pueden prestar en caso de emergencia y que los empleados pueden utilizar durante 72 horas si su dispositivo se avería de repente. Cuando recojan el dispositivo de préstamo, depositarán el ordenador portátil defectuoso en la taquilla para su reparación.

El ayuntamiento planifica ampliar el sistema instalando unidades tipo máquinas expendedoras en otras ubicaciones municipales para que los equipos de TI se encuentren disponibles para los empleados localmente. También está estudiando la forma de utilizar las taquillas inteligentes para mejorar la entrega de paquetes. En la actualidad los paquetes se depositan en el despacho del director de oficina y se contacta a los destinatarios por correo electrónico. Sin embargo, en ocasiones se pierden o extravían. Con las taquillas inteligentes, los paquetes están seguros; los propietarios pueden generar un código para recuperar sus paquetes cuando los necesiten.