



CASE STUDY:

Durante l'emergenza Covid-19, Ricoh ha aiutato il consiglio comunale di Coventry a proteggere la salute dei dipendenti e a continuare ad erogare i servizi ai cittadini

Il consiglio comunale di Coventry ha implementato gli Smart Locker di Ricoh come parte di un'iniziativa volta ad aumentare la flessibilità degli ambienti di lavoro. Quando l'emergenza Covid-19 ha colpito il Regno Unito, queste soluzioni sono diventate essenziali per proteggere la salute del personale e garantire la continuità operativa.

Sintesi

Azienda: Consiglio comunale di Coventry
Luogo: Coventry, West Midlands
Dimensione: 5.500 dipendenti
Attività: Amministrazione locale

Sfide

- Supportare il personale e mantenere i servizi essenziali durante l'emergenza sanitaria
- Ridurre gli oneri gestionali che gravavano sul reparto IT
- Promuovere la trasformazione digitale e lo smart working

Servizi e soluzioni

- Ricoh Workplace Services
- Ricoh Smart Locker

Vantaggi

- Sicurezza e protezione del personale durante l'emergenza
- Continuità operativa e gestione dei servizi essenziali
- Possibilità per lo staff IT di lavorare da remoto (solo due risorse in loco, rispetto alle 20 che prima erano necessarie)
- Riduzione del 95% delle tempistiche per le attività di supporto IT
- Possibilità per le risorse IT di concentrarsi su attività core



Durante tutte le fasi dell'emergenza sanitaria, gli Smart Locker di Ricoh sono stati fondamentali per garantire la sicurezza dei dipendenti e l'erogazione dei servizi essenziali ai cittadini. Senza queste soluzioni, non saremmo stati in grado di adottare misure di distanziamento sociale e di gestire le nostre attività in modo così efficace.

Gary Griffiths,
ICT Engagement Lead del consiglio comunale di Coventry



SFIDE

Il consiglio comunale di Coventry si occupa di fornire servizi amministrativi ai 360.000 abitanti della città. Di recente, Coventry è stata nominata Città della cultura del Regno Unito per il 2021. L'amministrazione ha avviato un programma di trasformazione digitale per migliorare la gestione e la fornitura dei servizi alla comunità.

L'obiettivo era quello di sviluppare modi di lavorare più agili grazie a tecnologie quali Microsoft Office 365, a strumenti di comunicazione e collaborazione e a soluzioni per la mobility.

Inoltre, era necessario migliorare la gestione del supporto IT. L'ufficio del reparto informatico era situato a Friargate, l'edificio principale dell'amministrazione, e molto spesso i dipendenti si presentavano senza preavviso chiedendo la risoluzione di ogni tipo di problematica inerente le tecnologie.

Gary Griffiths, ICT Engagement Lead del consiglio comunale di Coventry, spiega: "Quando un utente riceveva una nuova dotazione tecnologica oppure riscontrava difficoltà nell'utilizzo di un device, si aspettava che un collega del reparto IT si sedesse al suo fianco e premesse il pulsante "avanti", cosa che avrebbe benissimo potuto fare da solo. Era più un'abitudine che una reale necessità. Il team IT trascorreva quindi troppo

tempo a risolvere problemi di persona e questo modo di operare era davvero dispendioso e dispersivo".

L'ente doveva quindi riuscire a gestire e a distribuire device e tecnologie in modo più efficiente e a rendere gli utenti autonomi nella risoluzione delle problematiche. Con l'emergenza sanitaria questa sfida è stata però accantonata.

LA SOLUZIONE

Ricoh forniva già servizi e soluzioni al consiglio comunale ed essendo un partner strategico teneva regolarmente incontri per discutere dei business plan e delle sfide da affrontare insieme. Quando il consiglio ha condiviso l'esigenza di migliorare la produttività del reparto IT, Ricoh ha proposto gli Smart Locker.

A questo punto, l'ente ha indetto una gara per la fornitura di Smart Locker che è stata vinta da Ricoh. Rispetto agli altri due vendor coinvolti, Ricoh si è dimostrata in grado di offrire soluzioni perfettamente in linea con le esigenze e le aspettative del consiglio comunale.

Come parte dell'offerta Workplace Services incentrata sul miglioramento della produttività e degli ambienti di lavoro, Ricoh ha implementato soluzioni Smart Locker personalizzate sulla base dello specifico contesto.



SOLUZIONI E SERVIZI RICOH

- Servizi di supporto
- Ricoh Smart Locker
 - Ricoh Inventory Management Locker
 - Ricoh Smart Asset Management Locker

Le soluzioni includono Ricoh Inventory Management Locker e Ricoh Smart Asset Management Locker. Sono inoltre presenti: un'unità click and collect e un replacement kit con 14 locker di dimensioni diverse, un'unità con 25 locker singoli che possono ospitare 16 laptop, tastiere e mouse e una vending machine per gestire altri tool. I nuovi dipendenti, ad esempio, possono ritirare i propri asset IT e tutto ciò di cui hanno bisogno per il loro corretto funzionamento, inclusa una guida d'uso, e ricevono assistenza telefonica in caso di necessità.

Si tratta di soluzioni innovative che integrano tecnologie interconnesse di ultima generazione. Il software gestionale e il portale online permettono all'amministrazione di controllare i locker da remoto e di ottenere informazioni sul loro utilizzo. I locker sono accessibili tramite un codice inviato all'utente. Oltre alle tecnologie, Ricoh supporta l'ente con tutti i servizi di assistenza tecnica necessari al corretto funzionamento.

La soluzione sarà integrata con gli altri sistemi dell'amministrazione, in modo che a ogni richiesta di servizio si attiverà automaticamente un Locker e l'utente riceverà subito il codice per aprirlo. Il consiglio comunale aveva intenzione di installare gli Smart Locker a Friargate.

Con l'insorgere dell'emergenza sanitaria, l'ente si è visto costretto a chiudere tutte le sedi non essenziali e le soluzioni Ricoh sono state installate nel palazzo del consiglio.

I VANTAGGI

Gli Smart Locker dovevano essere un modo per migliorare la produttività dello staff IT ma, con la nuova sfida del Covid-19, sono diventati uno strumento essenziale per proteggere la salute del personale, garantire i principali servizi alla comunità e rispettare le misure governative sul lockdown. Non appena sono stati installati i primi Locker, l'amministrazione ne ha richiesti subito altri per rispondere a nuove esigenze. I Locker aggiuntivi hanno permesso di assumere immediatamente nuovo personale e di dotarlo della strumentazione necessaria a fornire rapida assistenza ai cittadini.

“Durante tutte le fasi dell'emergenza sanitaria, gli Smart Locker di Ricoh sono stati fondamentali per garantire la sicurezza dei dipendenti e l'erogazione dei servizi essenziali ai cittadini. Senza queste soluzioni, non saremmo stati in grado di adottare misure di distanziamento sociale e di gestire le nostre attività in modo così efficace”, dichiara Gary Griffiths.

La maggior parte dei dipendenti lavora da casa utilizzando laptop, smartphone e altri strumenti, per cui è fondamentale riuscire ad accedere ai dispositivi in modo semplice e sicuro. Se chi lavora da remoto dovesse riscontrare un problema con il laptop oppure aver bisogno di ulteriori tool, non deve fare altro che aprire un ticket e ritirare gli asset dagli Smart Locker Ricoh, senza bisogno di contattare nessuno. Il reparto IT del consiglio comunale è composto da 20 dipendenti che si occupano del supporto agli utenti. Grazie alle soluzioni Ricoh, sono sufficienti due persone in sede che gestiscano i Locker, mentre il resto dello staff può dedicarsi ad attività a valore aggiunto, anche da remoto.

Il reparto IT supporta 4.500 utenti e queste soluzioni consentono di ridurre i contatti e di rispettare il distanziamento sociale. Il numero degli asset IT da gestire è destinato ad aumentare per cui gli Smart Locker continueranno ad essere uno strumento fondamentale anche dopo l'emergenza.

Gli Smart Locker di Ricoh verranno infatti utilizzati anche in futuro per ottimizzare le attività che il reparto IT gestisce quotidianamente. I tecnici informatici si occuperanno sempre meno delle richieste di assistenza base e potranno concentrarsi maggiormente sugli utenti con problemi tecnologici complessi, in modo da risolverli più rapidamente. Inoltre, i professionisti IT potranno dedicarsi a compiti più rilevanti che incrementeranno l'efficienza interna e la qualità dei servizi alla comunità. Secondo le stime, i Locker ridurranno i contatti del 95%. Per ogni nuovo dipendente, l'amministrazione risparmia circa 20 minuti, prima impiegati per la configurazione delle apparecchiature.

Il sistema aiuterà a gestire l'inventario dei dispositivi in modo più efficiente e automatizzato grazie alla possibilità di tracciare ogni asset - dalle cuffie alle tastiere fino alle chiavette USB - verificando da chi è stato utilizzato e quando.

Grazie agli Smart Locker sarà possibile tracciare con precisione ogni utilizzo e dimostrare il valore aggiunto dell'IT. "Credo che avere accesso a un livello così dettagliato di informazioni su come, dove e in che misura sono stati usati gli asset possa davvero fare la differenza", commenta Gary Griffiths.

Sono inoltre disponibili laptop di emergenza che possono essere presi in prestito da coloro che si trovano di fronte a un guasto improvviso del proprio dispositivo. Nel momento in cui il personale ritira il laptop sostitutivo, inserisce nel Locker quello da riparare.

L'amministrazione sta pensando di rendere disponibili i Locker anche in altre strutture sul territorio, così da migliorare la gestione degli asset in modo ancora più capillare. Si sta inoltre valutando la possibilità di utilizzare gli Smart Locker per ottimizzare la distribuzione dei pacchi. Attualmente le consegne vengono depositate nell'ufficio del destinatario che riceve una comunicazione via e-mail, a volte però i pacchi vengono smarriti oppure sono recapitati alla persona sbagliata. Con gli Smart Locker, i pacchi vengono gestiti in modo sicuro e il proprietario riceve un codice per poterlo ritirare in qualsiasi momento.



RICOH

Ricoh trasforma gli spazi di lavoro mediante tecnologie digitali e servizi innovativi che consentono alle persone di lavorare in modo più smart, ovunque si trovino. Grazie a competenze e capacità organizzative maturate in oltre 85 anni di storia, Ricoh si pone come un'azienda leader in ambiti strategici quali i servizi digitali, la gestione delle informazioni e le soluzioni di stampa, supportando le imprese nella trasformazione digitale e nel miglioramento delle performance di business.

Con sede principale a Tokyo, il Gruppo Ricoh è presente in tutto il mondo con prodotti e servizi che aiutano le aziende di oltre 200 Paesi a lavorare in modo più efficiente e produttivo.

Nell'anno fiscale conclusosi a marzo 2021 ha realizzato un fatturato complessivo di 1.682 miliardi di yen (circa 15,1 miliardi di dollari). Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.ricoh.it