

Case study

Inteligentne szafki  
- wsparcie pracy działu  
IT podczas pandemii  
oraz elastyczne  
środowisko pracy



Władze Rady Miasta Coventry zdecydowały się na wdrożenie inteligentnych szafek jeszcze przed pandemią. Był to jeden z elementów strategii

tworzenia elastycznego środowiska pracy. W czasie Covid-19 automaty paczkowe okazały się dużym wybawieniem i znacznie ułatwiły codzienną pracę działu IT.

**Klient:** Rada Miasta Coventry  
**Pracownicy:** 5500 osób

**Wyzwania**

- Konieczność wsparcia pracy działu IT podczas pandemii
- Obniżenie czasu poświęcanego na kwestie związane z naprawą i wymianą sprzętu IT
- Zmiana stylu pracy – konieczność wprowadzenia elastycznych rozwiązań

**Wdrożone rozwiązania**

- Inteligentne automaty paczkowe

**Korzyści**

- Usprawnienie procesów związanych z odbieraniem sprzętu IT i przekazywaniem go do naprawy
- Obniżenie o 95% czasu poświęcanego do tej pory na usuwanie prostych problemów sprzętowych
- Możliwość korzystania z elastycznego modelu pracy dla działu IT

### Wyzwania

Rada Miasta Coventry to jednostka obsługująca 360 tysięcy mieszkańców. Aby usprawnić i podnieść jakość świadczonych usług, władze zdecydowały o konieczności wprowadzenia w życie programu cyfrowej transformacji. Jednym z celów tego przedsięwzięcia było stworzenie elastycznego środowiska pracy pozwalającego na efektywną współpracę i komunikację w modelu zdalnym, stacjonarnym i hybrydowym.

Jednym z obszarów, które wymagały optymalizacji były procedury związane z naprawą oraz wydawaniem nowego sprzętu IT. Do tej pory te procesy nie były ustrukturyzowane i zabierały dużo więcej czasu niż powinny.

“W momencie, gdy ktoś miał problem z działaniem sprzętu, zazwyczaj zjawiał się osobiście w dziale IT i oczekiwał natychmiastowego rozwiązania problemu. Często zdarzało się tak, że specjalista IT wykonywał szereg działań, które pracownik mógł bez problemu zrobić samodzielnie. To pochłaniało bardzo dużo czasu i nie było efektywne” – powiedział Gary Griffiths, ICT Engagement Lead w Coventry City Council.



Rada Miasta szukała sposobu na lepsze zarządzanie tym procesem. Pandemia Covid-19, która nastąpiła niewiele później, jeszcze bardziej uwypakowała konieczność wprowadzenia zmian w tym obszarze.

### Rozwiązanie

Ricoh należy do stałych dostawców Rady Miasta Coventry. Przedstawiciele firmy uczestniczyli w spotkaniach poświęconych zmianom i wyzwaniom, z którym boryka się organizacja. Gdy podczas jednego z takich zebrań rozpoczęto dyskusję na temat efektywności procesów związanych z wydawaniem sprzętu oraz rozwiązywaniem napraw i wymiany wyposażenia IT, konsultanci Ricoh zaproponowali wykorzystanie inteligentnych automatów paczkowych.

Rada Miasta Coventry rozpiła przetarg. W jego wyniku Ricoh, które jako jedyna firma spełniała w 100% wymagania, podpisała umowę na dostarczenie inteligentnych automatów paczkowych. W siedzibie głównej zainstalowano automat, który służył do odbioru startowych zestawów IT, szafkę z zestawami zamiennymi, automat, w którym można pobrać peryferia komputerowe oraz szafkę, za pośrednictwem której można przekazać swój laptop do naprawy. Dzięki temu rozwiązaniu nowy pracownik odbierał potrzebny zestaw bez konieczności osobistej wizyty w dziale IT.

Automaty można monitorować w czasie rzeczywistym, pracownicy działu IT mają dostęp do onlinej platformy, która pozwala analizować stopień wykorzystywania szafek i zarządzanie zleceniami. Rozwiązanie zintegrowano z innymi systemami wykorzystywanymi w tym procesie. To pozwoliło na automatyzację procesu. Szafki działają na zasadzie bezkluczykowego dostępu, system po otrzymaniu zgłoszenia automatycznie generuje i przesyła do wskazanej osoby kod pozwalający otworzyć konkretną szafkę.

### Korzyści

Inteligentne szafki, które początkowo miały jedynie usprawnić codzienne funkcjonowanie działu IT, okazały się rozwiązaniem o znaczeniu krytycznym, gdy wybuchła pandemia Covid-19. Dzięki nim pracownicy mogli bezpiecznie odebrać, wymienić czy naprawić swój sprzęt komputerowy.

Po krótkim czasie zdecydowano o instalacji kolejnych automatów paczkowych. „W obliczu kryzysowej sytuacji związanej z pandemią, inteligentne szafki pozwoliły nam zachować pełną ciągłość działania. Dzięki nim dział IT mógł w bezpieczny sposób realizować usługi dla pracowników. Mogliśmy stosować się do wszelkich zasad związanych z zachowaniem dystansu społecznego” – dodał Gary Griffiths.

Większość pracowników zatrudnionych w Radzie Miasta Coventry w czasie pandemii pracowała zdalnie. Każdy z nich musiał mieć możliwość szybkiego doposażenia swojego stanowiska pracy w domu w odpowiednie peryferia. W przypadku wystąpienia problemów ze sprzętem wystarczyło wypełnić specjalny formularz dostępny on-line i odebrać potrzebne rzeczy całkowicie bezkontaktowo z automatu. Dzięki szafkom znacznie odciążono pracowników działu IT. Zredukowano liczbę pracowników działu, którzy muszą być obecni w ciągu dnia w siedzibie urzędu z 20 do 2. Ten zespół obsługuje na co dzień

4 500 pracowników, efektywne wykorzystanie ich czasu ma kluczowe znaczenie szczególnie, gdy praca odbywa się zdalnie.

Dzięki wykorzystaniu automatów paczkowych dział IT zyskał narzędzie, które pozwoli na lepsze zarządzanie i monitorowanie stanu sprzętu. System daje dostęp do wielu danych. Pozwala precyzyjnie określić, kto w danym momencie korzysta z jakich urządzeń. Jaki procent sprzętu ulega awariom, który rodzaj najczęściej musi być wymieniany i jak jest wykorzystywany.

„To bardzo ważne z naszej perspektywy, że platforma do zarządzania inteligentnymi automatami paczkowymi pozwala nam lepiej zrozumieć jak wygląda cykl życia sprzętu, z którego korzystają pracownicy” – powiedział Gary Griffiths.

Aby uniknąć przestoju, stworzono żelazny zapas laptopów, które w razie awarii są dostępne od ręki dla pracowników, których sprzęt uległ awarii. Pracownik może zostawić swój zepsuty laptop i przez 72 godzin korzystać z zastępczego modelu.

Rada Miasta planuje instalację kolejnych automatów w pozostałych budynkach, z których korzysta. Rozważane jest również wykorzystanie tego rozwiązania do przekazywania paczek i przesyłek.



### O Ricoh

Ricoh to globalna firma z branży technologicznej. Jej rozwiązania pozwalają tworzyć nowoczesne środowisko pracy. Od ponad 80 lat Ricoh kreuje innowacje i jest wiodącym dostawcą rozwiązań w dziedzinie zarządzania dokumentami, usług IT, multimediów, drukowania komercyjnego i produkcyjnego, aparatów cyfrowych i systemów produkcyjnych.

Grupa Ricoh z siedzibą w Tokio działa w około 200 krajach i regionach. W roku finansowym zakończonym w marcu 2019 r. Grupa Ricoh osiągnęła wynik sprzedaży na całym świecie w wysokości 2,013 mld jenów (ok. 18,1 mld USD).

Więcej informacji na stronie [www.ricoh.pl](http://www.ricoh.pl)