

Stadtverwaltung von Coventry Kommunal- verwaltung Intelligente Schliessfächer

Projektstudie

Mit Ricoh-Hilfe schützt die Stadtverwaltung von Coventry wichtige Arbeitskräfte und gewährleistet die Grundversorgung während der Coronavirus-Krise

Die Stadtverwaltung von Coventry hatte eigentlich vor, mit einer intelligenten Schliessfachlösung von Ricoh eine Initiative für agilere Personalstrukturen voranzutreiben. Aber die Coronavirus-Krise kam dazwischen, und die Ricoh-Lösung wurde plötzlich zu einem zentralen Instrument für Mitarbeiterschutz und Versorgungskontinuität.

Herausforderungen

Die Stadtverwaltung von Coventry ist für die Bereitstellung lokaler Behördendienste für 360.000 Stadtbewohner zuständig. Vor Kurzem wurde Coventry als britische Kulturstadt des Jahres 2021 nominiert. Die Stadtverwaltung hat ein Digitalisierungsprogramm in die Wege geleitet, um die Betriebsabläufe und die Bereitstellung von Diensten für die Stadtgemeinde zu verbessern. Dadurch sollen agilere Arbeitsstrukturen mit innovativen Technologien wie Microsoft Office 365 sowie Kommunikations- und Kollaborationstools umgesetzt und alle Arbeitskräfte mit mobilen Technologien versorgt werden.

Ein verbesserungswürdiger Punkt war die übertriebene Zugänglichkeit des ICT-Teams. Die Abteilung war im Hauptgebäude der Stadtverwaltung in Friargate untergebracht, und

Zusammenfassung

Name: Stadtverwaltung von Coventry
Ort: Coventry, Vereinigtes Königreich
Grösse: 5.500 Arbeitskräfte
Aktivität: Kommunalverwaltung

Herausforderungen

- Unterstützung für Arbeitskräfte und wichtige Dienste während der Coronakrise
- Entlastung des ICT-Teams bei grundlegenden Supportaktivitäten
- Förderung von Digitalisierung und agilen Arbeitsmethoden

Lösung

- Ricoh Workplace Services
- Intelligente Schliessfächer von Ricoh

Vorteile

- Schutz und Sicherheit für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Coronakrise
- Sicherstellung der Betriebskontinuität und Bereitstellung essenzieller Dienste
- Reduzierung des vor Ort anwesenden ICT-Teams von 20 auf 2 Personen – mit entsprechender Reduzierung der Gesundheitsrisiken
- 95 % weniger Zeitaufwand für simple ICT-Supporttätigkeiten
- Freiwerden teurer, hochqualifizierter ICT-Ressourcen für geschäftskritische Aktivitäten

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten dem Team bei IT-Problemen jederzeit einen Besuch abstatten.

„Wenn die Leute ein neues Gerät abholten oder ein Problem hatten, erwarteten sie, dass ein IT-Experte sich zu ihnen setzte und auf Weiter drückte – dabei konnten sie das selbst genauso gut erledigen“, erklärt Gary Griffiths, ICT-Abteilungsleiter der Stadtverwaltung Coventry. „Es ging den Menschen eher um Komfort. Das Team verbrachte zu viel Zeit mit persönlichem Kontakt – eine teure Art, Dinge zu erledigen.“

Die Behörde musste einen Weg finden, den IT-Gerätepark effizienter zu verwalten und einen Mentalitätswechsel von unnötiger Hilfsbedürftigkeit zu mehr Selbsthilfe zu vollziehen. Allerdings hatte man die Rechnung ohne das Coronavirus gemacht.



„In der Coronavirus-Krise spielt die Smart-Locker-Lösung von Ricoh eine entscheidende Rolle beim Schutz der Angestellten der Stadtverwaltung von Coventry und bei der Bereitstellung wichtiger Dienste für die Bevölkerung. Sie ist die zentrale Säule unserer Coronavirus-Planungen. Ohne sie wäre es uns wohl kaum gelungen, das Social Distancing so wirksam umzusetzen.“

Gary Griffiths,
Leiter ICT-Abteilung,
Stadtverwaltung von Coventry

Lösung

Ricoh versorgte die Stadtverwaltung bereits seit Längerem mit verschiedenen Geschäftsservices und -lösungen und hielt als wichtiger Partner der Stadt regelmässige Strategietreffen ab, um Geschäftspläne und Herausforderungen zu besprechen. Als der Verbesserungsbedarf bei der ICT-Produktivität angesprochen wurde, schlug Ricoh die Smart-Locker-Technologie vor.

Nach einem Ausschreibungsverfahren über einen Beschaffungsrahmenvertrag der Kommunalverwaltung erhielt Ricoh vor zwei anderen grossen Anbietern den Zuschlag für die Bereitstellung einer Smart-Locker-Lösung. Ricoh war das einzige Unternehmen, das in der Lage war, intelligente Schliessfächer mit der benötigten Vielfalt und Funktionalität bereitzustellen.

Im Rahmen seiner Workplace Services, die auf eine Verbesserung von Arbeitsumgebungen und Produktivität abzielen, hat Ricoh für die Stadtverwaltung von Coventry eine Ricoh Smart-Locker-Lösung installiert. Diese umfasst ein Inventarmanagement- und ein Smart-Asset-Management-Schliessfachsystem. Es gibt eine Click-and-Collect-Einheit für Neuausrüstungen, einen Ersatzteilbereich mit 14 Abteilen unterschiedlicher Grösse, eine Einheit mit 25 Schliessfächern für 16 Laptops, Tastaturen und Mäuse sowie einen Selbstbedienungsautomaten für Peripheriegeräte. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können beispielsweise ein vollständiges IT-Ausstattungspaket selbständig abholen – inklusive einer einfachen Schritt-für-Schritt-Anleitung ergänzt durch telefonischen Support.

Das Smart-Locker-System von Ricoh ist eine moderne Arbeitsplatz-Aufbewahrungslösung mit den neuesten Konnektivitätstechnologien. Mithilfe einer Managementsoftware und eines Onlineportals kann die Stadtverwaltung die Schliessfächer zentral verwalten und Informationen über ihre Verwendung abrufen. Der Zugriff auf die schlüssellosen Schliessfächer erfolgt über einen an den jeweiligen Benutzer gesendeten Code. Die fortlaufende Unterstützung durch das Serviceteam von Ricoh ist in der Lösung enthalten.

Durch die Integration in andere Behördensysteme kann beim Anlegen einer Serviceanfrage automatisch ein Schliessfach aktiviert und ein Zugangscode an den Benutzer gesendet werden.

Ursprünglich war die Installation des Smart-Locker-Systems am Behördenstandort in Friargate geplant. Nach dem Coronavirus-Ausbruch schloss die Stadtverwaltung jedoch alle verzichtbaren Standorte, und die Schliessfächer wurden in das Rathausgebäude verlegt.

Vorteile

Durch die Coronavirus-bedingten Herausforderungen hat sich die Smart-Locker-Lösung von Ricoh von einem System zur Optimierung des IT-Betriebs zu einer betriebskritischen Technologie gewandelt, die den Schutz des Personals, die Aufrechterhaltung essenzieller Dienste und die Einhaltung staatlicher Lockdown-Massnahmen gewährleistet.

Kaum war das Smart-Locker-System in Betrieb, benötigte die Stadtverwaltung auch schon weitere Abteile, um die steigende Nachfrage zu befriedigen. Durch die zusätzlichen Schliessfächer

konnten sofort neue Mitarbeiter eingestellt und ihnen die benötigte Ausrüstung zur Verfügung gestellt werden, um die Versorgung und Unterstützung der Menschen zu gewährleisten.

„In der Coronavirus-Krise spielt die Smart-Locker-Lösung von Ricoh eine entscheidende Rolle beim Schutz der Angestellten der Stadtverwaltung von Coventry und bei der Bereitstellung wichtiger Dienste für die Bevölkerung. Sie ist die zentrale Säule unserer Coronavirus-Planungen. Ohne sie wäre es uns wohl kaum gelungen, das Social Distancing so wirksam umzusetzen“, betont Gary Griffiths.



Ricoh Lösung/Produkte

- Ricoh Business Services
- Ricoh Smart Lockers
 - Ricoh Inventory Management Locker
 - Ricoh Smart Asset Management Locker

Da die meisten Verwaltungsangestellten von zu Hause aus arbeiten und voll funktionsfähige Laptops, Mobiltelefone und Peripheriegeräte benötigen, ist ein sicherer Zugang zu IT-Geräten unerlässlich. Bei Laptop-Problemen oder zusätzlichem Gerätebedarf für das Home-Office wird ein Serviceticket eröffnet, und die neu zugeteilte Ausrüstung kann kontaktlos aus einem Ricoh Smart-Locker abgeholt werden. Die ICT-Abteilung der Stadtverwaltung verfügt über ein 20-köpfiges Team für den Endbenutzersupport. Dank dem Ricoh-System werden nur noch zwei Personen vor Ort zur Bestückung und Verwaltung der Schliessfächer benötigt.

Vor dem Coronaausbruch wurden etwa 12 Peripheriegeräte pro Woche ausgegeben. Diese Quote dürfte insbesondere bei Headsets demnächst zunehmen, da die Mitarbeiter für die Kommunikation im Heimbüro Laptops mit Softphones verwenden. Darüber hinaus werden die Schliessfächer verwendet, um den Kontakt unter den wenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die noch vor Ort arbeiten müssen, zu minimieren. Insgesamt betreut die ICT-Abteilung eine Benutzergemeinschaft von 4.500 Personen.

Nach der Coronakrise will die Stadtverwaltung mit den Intelligenten Schliessfächern von Ricoh den täglichen ICT-Betrieb optimieren. IT-Mitarbeiter werden weniger Zeit für einfache Supportanfragen aufwenden müssen. Sie können sich stattdessen auf komplexere Fälle konzentrieren und diese schneller lösen. Ausserdem werden dadurch teure und hochqualifizierte IT-Ressourcen für wichtigere Aufgaben frei, die die Effizienz steigern und die Servicequalität verbessern. Nach Schätzungen der Stadtverwaltung werden durch die Schliessfächer IT-Transaktionen und persönliche Kontakte um 95 Prozent reduziert. Bei der Ausstattung neuer Arbeitskräfte spart die Verwaltung rund 20 Minuten Einrichtungszeit pro Person.

Das System hilft dem ICT-Team auch, den Gerätebestand effizient zu verwalten. Von Headsets und Tastaturen bis hin zu Kleinteilen wie USB-Sticks kann jetzt genau nachvollzogen werden, wer wann welchen Artikel genutzt hat. Bei Peripheriegeräten zum Beispiel wusste man bisher nur, was gekauft wurde, nicht jedoch, wie diese Geräte eingesetzt wurden.

Das Smart-Locker-System hingegen erfasst die Nutzung genau und zeigt dadurch den Mehrwert auf, den die ICT der Stadtverwaltung bietet. „Ich finde es sehr wertvoll, so detaillierte Informationen darüber zu erhalten, wie, wo und in welchem Umfang Peripheriegeräte eingesetzt werden“, so Griffiths.

Aus einem Notvorrat können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für 72 Stunden einen Leihlaptop entnehmen, wenn ihr eigenes Gerät unerwartet ausfällt. Beim Abholen des Leihgeräts legen sie den defekten Laptop in das Schliessfach, damit er repariert werden kann.

Die Stadtverwaltung plant, das System durch die Installation von Selbstbedienungsautomaten auf andere Standorte auszuweiten, um dem Personal Vor-Ort-Zugriff auf IT-Geräte zu gewähren. Zudem wird untersucht, wie durch intelligente Schliessfächer die Paketzustellung optimiert werden könnte. Derzeit werden Pakete im Büro des Betriebsleiters abgestellt, und der Empfänger wird per E-Mail benachrichtigt. Dabei kommt es jedoch vor, dass Pakete verloren gehen oder verlegt werden. In intelligenten Schliessfächern hingegen können Pakete sicher verwahrt werden, und die Empfänger können sie durch Eingabe eines Codes jederzeit abholen.