



ÉTUDE DE CAS:

Le Conseil municipal de Coventry travaille avec Ricoh pour offrir à son personnel un accès rapide et sécurisé à ses équipements informatiques.

En déployant la solution de consignes intelligentes Ricoh, le Conseil municipal de Coventry a transformé la distribution et l'administration de ses biens informatiques les plus importants. L'approche rationalisée mise en place réduit la charge de travail des équipes IT, favorise le travail hybride et contribue à une meilleure maîtrise des stocks du matériel informatique de la municipalité.

Résumé

Nom : Conseil municipal de Coventry
Localisation: Coventry, West Midlands
Effectif: 5 500 personnes
Activité: Administration locale

Solutions

- Services d'Espace de Travail Numérique
- Consignes intelligentes Ricoh

Défis

- L'équipe IT consacrait trop de temps aux tâches basiques
- Accompagner la transformation numérique et l'implémentation de solutions de travail agiles
- Évoluer vers un modèle en libre-service, flexible, pour la distribution des stocks de matériel informatique

Avantages

- Permet aux employés en dehors du bureau de retirer et de restituer les équipements à leur convenance
- Réduit de 95% le temps passé par l'équipe IT sur les tâches basiques quotidiennes
- Réoriente les ressources IT qualifiées et coûteuses vers des opérations essentielles à l'entreprise



Face à la crise du Coronavirus, la solution de consignes intelligentes Ricoh est devenue essentielle pour protéger le personnel de la municipalité de Coventry et leur permettre d'assurer des services essentiels à la communauté. Cette solution a été la pierre angulaire de notre plan Coronavirus. Sans elle, je pense que nous n'aurions pas pu appliquer les mesures de distanciation sociale comme nous l'avons fait.

Gary Griffiths,
ICT Engagement Lead, Conseil municipal de Coventry



DÉFIS

Le Conseil municipal de Coventry est une collectivité locale chargée de fournir des services publics à 360 000 administrés. La ville a été désignée Capitale britannique de la Culture 2021. Le conseil a mis en place un programme de transformation numérique pour améliorer son fonctionnement et ses services à la communauté. L'objectif est de développer une force de travail plus agile avec des technologies innovantes comme Microsoft Office 365, des outils de communication et de collaboration, et de mettre à la disposition du personnel des technologies mobiles.

Cette amélioration visait notamment l'assistance IT et la gestion des biens informatiques. Par exemple, l'équipe IT déployait beaucoup d'efforts pour suivre l'utilisation du matériel, en particulier les petits périphériques informatiques. De plus, les nouvelles recrues ou les employés qui avaient besoin d'aide poussaient régulièrement la porte du service informatique sans s'annoncer, afin de récupérer un équipement ou de demander de l'aide. De ce fait, les équipes IT qualifiées se retrouvaient noyées dans des tâches d'assistance chronophages qui entravaient leur productivité et les empêchaient de se consacrer aux tâches stratégiques. Gary Griffiths, ICT Engagement Lead, Conseil municipal de Coventry, explique : « Les personnes qui venaient retirer un nouvel équipement ou qui avaient un problème

s'attendaient à être épaulées par un expert pour simplement appuyer sur le bouton « suivant », ce qu'elles pouvaient très bien faire elles-mêmes. Cela relevait uniquement d'une question de confort de l'utilisateur. L'équipe passait trop de temps en contact physique avec les utilisateurs ; cette méthode de travail était trop onéreuse. »

Le conseil a donc planifié une nouvelle approche, abandonnant les procédures manuelles inutiles au profit d'une administration et distribution plus efficaces des stocks de matériel informatique, en libre-service. L'équipe IT devait continuer à assister les utilisateurs via les canaux recommandés, mais avec moins d'assistance en présence physique. Pour réussir cette transformation, les utilisateurs devaient être en mesure de restituer et de retirer les équipements depuis un lieu centralisé et accessible. Et plutôt qu'un simple point de collecte, la municipalité voulait une solution innovante avec des capacités de gestion sécurisée du matériel, incluant le suivi complet des entrées/sorties des matériels informatiques.

SOLUTION

Ricoh avait déjà fourni plusieurs solutions et services à la municipalité. En tant que partenaire privilégié, la société participait à des réunions de stratégie régulières sur les plans d'activités et les défis rencontrés. Quand la question de l'amélioration de la productivité des ressources IT a été



SOLUTIONS/PRODUITS DE RICOH

- Services Ricoh pour l'Entreprise
- Consignes intelligentes Ricoh
 - Consigne pour la gestion des stocks
 - Consigne intelligente pour la gestion des biens

soulevée, Ricoh a suggéré sa technologie de consignes intelligentes.

Impressionnée par le concept, la municipalité a lancé à un appel d'offres via un accord cadre de marché public local. Ricoh a remporté le contrat des consignes intelligentes, devant deux concurrents principaux. Sa solution était en effet la seule à couvrir toute la gamme et les fonctionnalités demandées par la municipalité.

Dans le cadre de son offre de Services d'Espace de Travail Numérique - visant à améliorer les environnements de travail et la productivité - Ricoh a déployé une solution de Consignes intelligentes dans le bâtiment principal de la municipalité de Coventry. La solution comprend des Consignes intelligentes pour la gestion des biens et des consignes pour la gestion des stocks, incluant :

- Une unité de « click-and-collect » avec 14 consignes de différentes tailles permettant le renouvellement et le remplacement des biens informatiques
- Une unité de 25 consignes qui contiennent actuellement 16 ordinateurs portables, claviers et souris
- Une consigne automatique spécialement dédiée au stockage et à la distribution des périphériques informatiques

- L'assistance continue des équipes de services Ricoh

Le système de Consigne intelligente Ricoh est une solution avancée de stockage dans les espaces de travail, intégrant la toute dernière technologie connectée. Le logiciel de gestion et le portail en ligne permettent de commander les consignes à distance et de surveiller leur utilisation. L'intégration aux autres systèmes de la municipalité permet d'automatiser l'activation de la consigne suite à une demande de service et l'envoi du code d'ouverture à l'utilisateur concerné, qui peut ainsi accéder à l'équipement rangé à l'intérieur.

Aujourd'hui, les nouveaux employés de la municipalité peuvent donc utiliser ces consignes pour retirer un équipement informatique complet, accompagné de tout ce dont ils ont besoin, notamment un manuel d'utilisation pas à pas, avec le soutien d'une assistance téléphonique. Les consignes contiennent également un stock d'ordinateurs portables d'urgence, en prêt, que l'utilisateur peut conserver 72 heures en cas de panne de son équipement. Lorsqu'il retire l'appareil de prêt, il dépose à la place son ordinateur en panne afin que l'équipe IT le répare.

AVANTAGES

Avec la solution de Consignes intelligentes Ricoh, le conseil a réussi sa transition vers un modèle plus efficace et rationalisé pour l'assistance IT et la gestion et la distribution d'équipements. Les consignes intelligentes permettent le dépôt, la collecte et le stockage sécurisés des biens IT, tout en libérant les équipes IT de l'obligation de rester disponibles toute la journée pour faire de l'assistance. Sur les 20 membres de l'équipe IT, deux seulement sont nécessaires sur site pour gérer les consignes.

Cette nouvelle approche favorise le travail hybride plus agile. Avec plus de personnel en télétravail, il est essentiel qu'ils aient accès à des ordinateurs portables, des téléphones mobiles et des périphériques informatiques en parfait état. Auparavant, environ 12 périphériques étaient empruntés par semaine. Mais aujourd'hui ce nombre augmente, notamment au travers d'appareils comme les casques de visioconférence. Dès que les employés ont un problème d'ordinateur ou qu'ils ont besoin d'un autre équipement, il leur suffit de demander un ticket de service, de récupérer le nouvel équipement dans une consigne intelligente Ricoh ou de laisser leur appareil à réparer – le tout sans le moindre contact.

La municipalité attend des Consignes intelligentes Ricoh qu'elles améliorent les opérations du service IT au quotidien. Le personnel informatique compétent passera moins de temps sur les demandes d'assistance routinières, avec plus de temps pour se concentrer sur les problèmes complexes et supporter d'autres activités qui amélioreront la qualité des services à la communauté. D'une manière générale, le conseil estime que le projet réduira de 95% les transactions IT et le besoin d'assistance en présence physique. Pour chaque nouvel employé, le conseil gagne 20 minutes par rapport au temps précédemment passé à configurer les équipements informatiques.

La solution Ricoh aidera également le conseil à gérer les biens informatiques plus efficacement et de manière plus proactive, en suivant à la trace chaque appareil, l'identité de la personne qui l'a utilisé et quand – qu'il s'agisse de casques, de claviers ou de petits appareils, comme les clés USB. Pour les périphériques informatiques, par exemple, la municipalité peut utiliser les consignes intelligentes pour

connaître avec précision les achats qui ont été effectués et l'utilisation qui en est faite par les employés, ce qui les aide à documenter, consigner et démontrer la valeur ajoutée apportée par la fonction IT.

« Je pense que c'est un outil très puissant d'avoir un tel niveau de détail avec l'indication de comment, où et quels volumes de périphériques ont été consommés », déclare Gary Griffiths.

Peu de temps après la mise en service du système de Consignes intelligentes Ricoh, la municipalité a eu besoin de consignes supplémentaires pour répondre à la demande croissante. Ricoh a aussitôt réagi en livrant de nouvelles consignes, qui aident la municipalité à intégrer rapidement de nouveaux employés en leur fournissant l'équipement nécessaire pour servir et soutenir la communauté.

À l'avenir, la municipalité prévoit d'installer des consignes de type automatique à différents lieux pour augmenter la disponibilité des équipements informatiques pour le personnel local. Le conseil explore également la possibilité de consignes intelligentes pour améliorer la distribution interne des colis : actuellement, des destinataires reçoivent un e-mail leur informant qu'un colis les attend dans le bureau de l'administrateur, une approche qui implique des risques de pertes et d'endommagement. Avec des consignes intelligentes, les colis seraient conservés en toute sécurité et leurs destinataires pourraient venir les récupérer à leur convenance.



À PROPOS DE RICOH

Ricoh dynamise les espaces de travail numériques en proposant des technologies et des services de pointe qui font évoluer la manière de travailler. Grâce à ses connaissances et ses capacités organisationnelles acquises depuis 85 ans, Ricoh est un fournisseur leader de solutions de gestion documentaire, de services informatiques, de services de communication, d'impression commerciale et industrielle, d'appareils photo numériques et de systèmes industriels. Le Groupe Ricoh, dont le siège se situe à Tokyo, a des activités importantes dans le monde entier et propose ses produits et services à ses clients dans environ 200 pays et régions. Pour l'exercice fiscal terminé en mars 2021, les ventes mondiales du groupe Ricoh se sont élevées à 1 682 milliards de yens (environ 15,1 milliards de dollars américains).

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.fr

Des faits et chiffres mentionnés dans cette brochure concernent des projets spécifiques. Des circonstances individuelles peuvent produire des résultats différents. Tous les noms de sociétés, marques, produits et services appartiennent à leurs propriétaires respectifs et sont des marques déposées par ceux-ci. Copyright © 2022 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et/ou adaptation et/ou reproduction, en partie ou en intégralité, et/ou insertion dans d'autres travaux de la présente brochure, de son contenu et/ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Europe PLC est interdite.