



Dänische Schule ermöglicht Remote-IT-Support mithilfe der Emerald KVM-over-IP-Plattform

DER HINTERGRUND

Eine Gruppe von 17 Mittelschulen in und um die dänische Stadt Helsingør wird von einer zentralen IT-Abteilung mit sieben Mitarbeitern betreut, die Schülern und Lehrern technische Unterstützung bieten. Da die Schüler normalerweise ihre eigenen Geräte in die jeweilige Schule mitbringen oder sich alternativ einen gemeinschaftlich genutzten Computer ausleihen können, behandelt die IT-Abteilung Probleme über eine Vielzahl von Betriebssystemen und Geräten hinweg. Auch die Entfernung zwischen den Schulen und die unvorhersagbare Nachfrage nach IT-Support stellen eine Herausforderung für die Bereitstellung eines zeitnahen IT-Support dar.

DIE HERAUSFORDERUNG

IT-Mitarbeiter besuchten bislang die Schulen nach einem rotierenden Zeitplan. Dadurch konnte jedoch kein sofortiger Support bereitgestellt werden, wenn Probleme auftraten. Außerdem war dieses Modell mit einem erhöhten Zeitaufwand und Reisekosten – jeweils bis zu 20 km Fahrt – verbunden, selbst wenn der Support nicht unmittelbar benötigt wurde. Um die Ineffizienz geplanter Besuche zu beseitigen und die tagtägliche Verfügbarkeit des technischen Supports zu gewährleisten, entschied sich die IT-Abteilung, eine netzwerkbasiertere Lösung für den IT-Support und die Fehlerbehebung aus der Ferne bereitzustellen. Die Abteilung wählte für die Anbindung die Emerald® KVM-Plattform von Black Box.

DIE LÖSUNG

Die Kommune von Helsingør implementierte hierfür die Emerald KVM-Plattform in einer Supportkabine – ähnlich einer Telefonzelle –, die Schülern technischen Support für ihre Laptops und anderen Geräte ermöglicht. Die Emerald-Plattform bietet alle erforderlichen Sicherheitsmerkmale für die benötigte Punkt-zu-Mehrpunkt-Signalverlängerung, um das neue IT-Supportmodell aus der Ferne zu ermöglichen. Die preisgekrönte Boxilla KVM-Managementplattform von Black Box vereinfacht die Verwaltung des KVM-Netzwerks von einer benutzerfreundlichen, webbasierten GUI aus.

Die erste Bereitstellung, in der Skolen ved Rønnebær Allé, nutzt einen Emerald-Sender und acht Emerald-Empfänger, um Video- und USB-Signale über IP zwischen der Mittelschule und der IT-Abteilung an einem entfernten Ort zu übertragen. Obwohl die Emerald-Plattform die Übertragung über das Internet unterstützt, verwendet die Schule ihr eigenes, dediziertes Glasfasernetz.



KUNDE:
HELINGØR KOMMUNE

WEBSEITE:
WWW.HELINGØR.DK

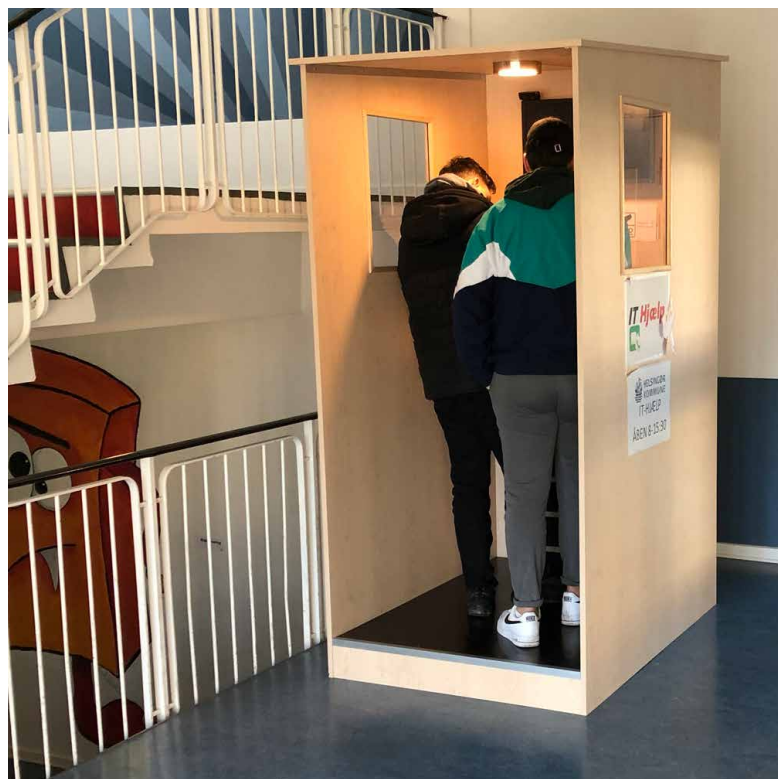
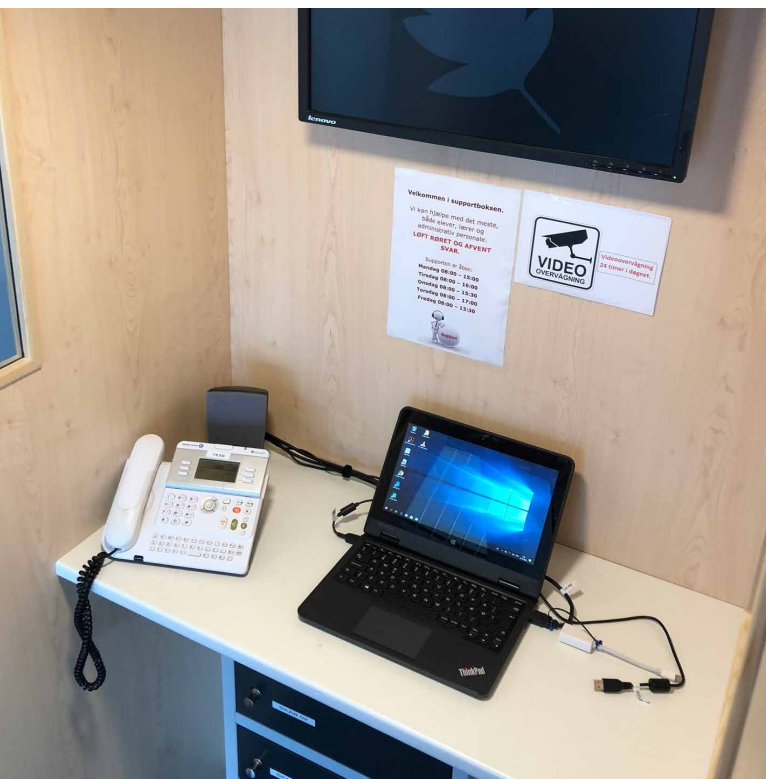
REGION:
DÄNEMARK

BRANCHE:
BILDUNGSWESEN

LÖSUNG:
EMERALD IP-BASIERTES
KVM-MATRIX-SWITCHING
UND VERLÄNGERUNG

SERVICES:
BERATUNG, INSTALLATION
VON HARDWARE,
WARTUNG





DIE LÖSUNG (FORTSETZUNG)

In der Schule wird eine Supportsituation über einen SkyLink-Videoanruf auf einem iPad in der Kabine initiiert, falls der Schüler sich über das betroffene Gerät nicht mit dem Internet verbinden kann. Sobald der Schüler den problembehafteten Laptop oder PC an den lokalen Emerald-Transmitter über DVI/HDMI und USB angeschlossen hat, kann ein IT-Mitarbeiter die Kontrolle übernehmen, eine Webcam-Chatsitzung starten und mit der Fehlerbehebung beginnen.

„Es ist wahrscheinlich eine der weltweit ersten IT-Lösungen, die eine Telefonzelle mit Online-Support für Schüler kombiniert“, sagte Mads William Oehlenschläger, technischer Supportspezialist bei der Kommune von Elsinore. „Die Idee stammt von Kim Baumgarten, IT-Manager beim Center for Citizens' Services, IT and Digitalization (BID) in Prøvestenen. Und es funktioniert in der Tat auf mehreren Ebenen. Ein häufiges Problem ist, dass Schüler sich mit ihrem Computer nicht mit dem Internet verbinden können. Dank unserer Lösung können wir auch in diesen Fällen helfen. Wir wollten außerdem mithilfe der Webcam einen persönlichen Kontakt zu den Schülern aufbauen, damit sie uns und wir sie sehen können. Außerdem gefällt es den Schülern, wenn sie sehen, wie wir ihren Bildschirm „hacken“.“

DAS ERGEBNIS

Die Supportkabine, oder „Box“, die auf der Emerald®-Plattform aufbaut, ermöglicht es Schülern, einfach die IT-Abteilung anzurufen, wenn sie Hilfe benötigen, statt bis zu dem Tag und der Uhrzeit des geplanten Mitarbeiterbesuches vor Ort zu warten. Dank dieses Modells, das sowohl für Schüler als auch IT-Supportmitarbeiter unkompliziert ist, kann der IT-Support viel schneller und einfacher bereitgestellt werden. „Ziemlich

oft“, sagt Oehlenschläger, „können wir die Probleme sofort beheben und die Schüler können ihren Computer gleich weiterverwenden. Fall geschlossen.“

Sobald alle 17 Schulen mit der IT-Abteilung über die Emerald KVM-Plattform verbunden sind, wird die Notwendigkeit, zwischen den Schulen umherzufahren, erheblich reduziert, wenn nicht gar beseitigt. Während die IT-Abteilung sowohl Kosten als auch Reisezeit verringert, erhalten Schüler und Lehrer an jedem Schultag sofortige Hilfe vom Service-Desk.

Die Kommune von Helsingør stellt dieses IT-Supportmodell aktuell weiteren Schulen in anderen Gemeinden vor und erwägt, ihren Service-Desk mit dem örtlichen Rathaus zu verbinden, um bei Bedarf auch hier schnellen Support leisten zu können.

„Es ist wahrscheinlich eine der weltweit ersten IT-Lösungen, die eine Telefonzelle mit Online-Support für Schüler kombiniert. Und es funktioniert in der Tat auf mehreren Ebenen.“

Mads William Oehlenschläger, Technischer Supportspezialist bei der Kommune von Helsingør