



Glide-and-Switch-Technologie verbessert die Reaktionszeit der Bediener in einer Notrufzentrale

- **Branche:** Öffentliche Sicherheit
- **Kunde:** 911-Notrufzentrale
- **Region:** Vereinigte Staaten
- **Lösung:** Glide & Switch
- **Produkt:** Freedom KM-Switch

HINTERGRUND

Eine der meistfrequentierten Notrufzentralen (Public Safety Answering Point) im Südosten der Vereinigten Staaten versorgt eine Bevölkerung von fast 2,7 Millionen Einwohnern. Mit mehr als 200 Mitarbeitern bearbeitet das Zentrum mehr als zwei Millionen Anrufe pro Jahr, von denen 60 % 911-Anrufe sind.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die Notrufzentrale musste für jeden Operator-Arbeitsplatz den Zugriff auf mehrere PCs gewährleisten. Jeder Arbeitsplatz sollte neben einer einzelnen Maus auch über eine spezielle VersaKey-Tastatur verfügen, die mehr Strom verbrauchten, als die vorhandene Installation zuließ. Die Notrufzentrale wollte den Wechsel zwischen mehreren Computern, auf denen verschiedene Anwendungen laufen, so einfach und intuitiv wie möglich gestalten, um eine optimale Reaktionszeit zu gewährleisten.

DIE LÖSUNG

Das IT-Team der Notrufzentrale erfuhr von dem Freedom KVM-Desktop-Switch und setzte sich mit Black Box in Verbindung. Sie erläuterten ihre Anforderungen, darunter eine einfachere Möglichkeit, mehrere PCs mit einer Tastatur und Maus zu unterstützen, sowie die Unterstützung einer speziellen Tastatur, die von

den Mitarbeitern des Call Centers verwendet wird. Um sicherzustellen, dass der Freedom mit der Spezialtastatur ordnungsgemäß funktioniert, erwarb das Black Box-Team eine Mustertastatur und führte Kompatibilitätstests durch, um den ordnungsgemäßen Betrieb zu bestätigen. Darüber hinaus führte das Black Box-Team die erforderlichen Software-Updates für den Freedom-Switch durch, um die erforderlichen Tastenkombinationen zu unterstützen, die in die Tastatur integriert wurden.

ERGEBNIS

Jeder Operator hat jetzt eine Lösung, die die Reaktionszeit durch die Verwendung einer einzigen Tastatur und Maus verbessert. Der Freedom KVM-Switch schafft eine nahtlose Schnittstelle zwischen mehreren PCs und Bildschirmen, so dass Bediener sofort zum nächsten PC wechseln können, indem sie einfach die Maus zum nächsten Bildschirm bewegen. Außerdem mussten die Notrufmitarbeiter keine speziellen Tastenkombinationen erlernen, da der Switch die benutzerdefinierten Tastenkombinationen unterstützt. Das System ist darüberhinaus auch auf eine Systemerweiterung ausgelegt, da jede Kombination von Bildschirmgrößen und -layouts sowie bis zu vier Bildschirme pro PC unterstützt werden können.

