



Escuela danesa utiliza Emerald KVM de Black Box para un soporte IT remoto fiable

ANTECEDENTES

Un grupo de 17 escuelas de grado medio en la ciudad danesa de Elsinore y sus alrededores dependen de un departamento IT centralizado con siete miembros del personal para dar apoyo técnico a estudiantes y maestros. Debido a que los estudiantes suelen llevar sus propios dispositivos o pedir prestado un ordenador comunitario, el departamento de IT gestiona los problemas con una variedad de sistemas operativos y dispositivos. La distancia entre las escuelas y la demanda impredecible de soporte IT presentan desafíos adicionales para el departamento, en particular para proporcionar soporte dónde y cuándo sea necesario.

DESAFÍO

Los miembros del personal IT tradicionalmente visitaban las escuelas en un horario rotativo. Sin embargo, esto no solucionó la necesidad de asistencia cuando ocurrieron problemas y también generó pérdidas de tiempo y costes de viajes, hasta 20 km cada incidencia, incluso cuando no se requirió asistencia. Para eliminar la ineficiencia de las visitas programadas y mejorar el acceso diario de los estudiantes al soporte técnico, el departamento IT decidió implementar una solución basada en red para proporcionar soporte remoto de sistemas IT y la solución de problemas. El departamento recurrió a la plataforma KVM (teclado, vídeo y ratón) de alto rendimiento Emerald® de Black Box.

LA SOLUCIÓN

El Ayuntamiento de Elsinore integró la plataforma Emerald KVM de Black Box en una cabina de soporte, no muy distinta a una cabina telefónica, que ofrece a los estudiantes soporte técnico para sus ordenadores portátiles y otros dispositivos. La plataforma Emerald proporciona un nivel esencial de seguridad, así como la funcionalidad de extensión punto a multipunto necesaria para habilitar el nuevo modelo de soporte IT remoto de las escuelas. La galardonada plataforma de gestión KVM Boxilla de Black Box simplifica la administración de la red KVM desde una interfaz gráfica de usuario basada en web fácil de usar.

La primera implementación, en Skolen ved Rønnebær Allé, se basa en un transmisor Emerald y ocho dispositivos receptores Emerald para llevar señales de vídeo y USB por IP entre la escuela de grado medio y el departamento IT remoto. Mientras que la plataforma Emerald admite la transmisión a través de Internet, las escuelas usan su propia red de fibra dedicada.



CLIENTE:
AYUNTAMIENTO DE
EL SINORE
(HELSINGØR KOMMUNE)

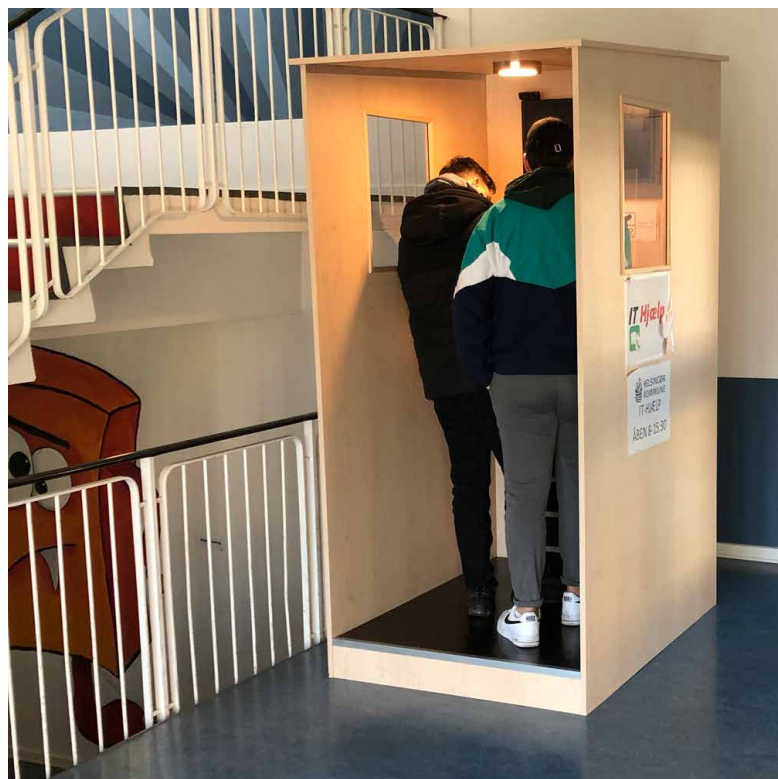
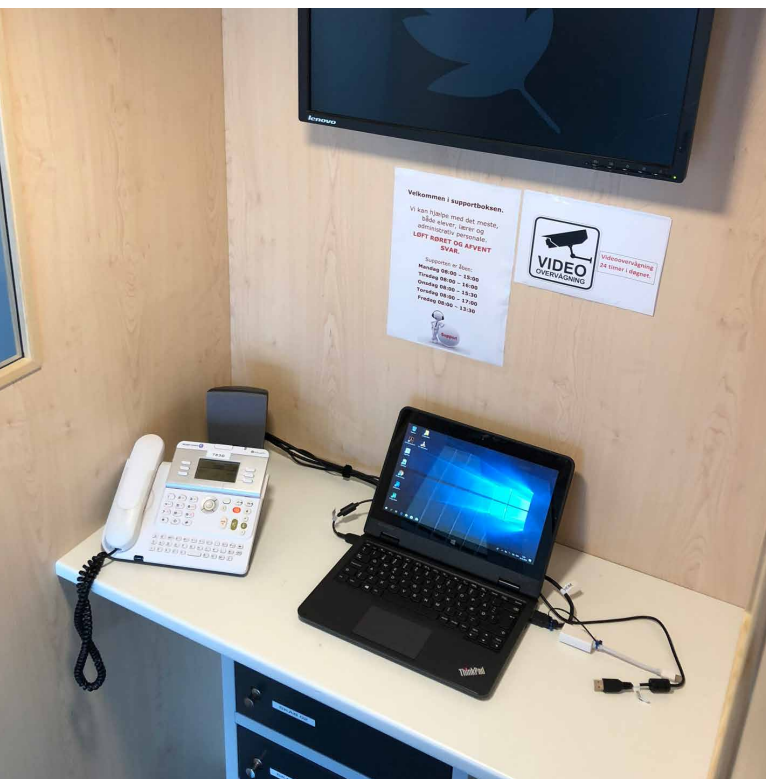
PÁGINA WEB:
WWW.HELSINGOR.DK

REGIÓN:
DINAMARCA

INDUSTRIA:
EDUCACIÓN

SOLUCIÓN:
EMERALD CONMUTACIÓN
Y EXTENSIÓN MATRICIAL
KVM POR IP

SERVICES:
CONSULTA, INSTALACIÓN
DE HARDWARE,
MANTENIMIENTO



SOLUCIÓN (CONTINUACIÓN)

En la escuela, se inicia una sesión de soporte a través de una videollamada de SkyLink en un iPad ubicado en la cabina, en caso de que el estudiante no pueda conectarse a Internet. Una vez que el estudiante conecta el ordenador portátil o dispositivo problemático a la solución Emerald a través de DVI o HDMI y USB, un miembro del personal IT puede asumir el control, iniciar una sesión de chat con la cámara web y comenzar la resolución de problemas.

«Es probablemente una de las primeras soluciones IT del mundo que combina una cabina telefónica con soporte en línea para los estudiantes de una escuela», comentó Mads William Oehlenschläger, especialista en soporte técnico del Ayuntamiento de Elsinore. «La idea original fue de Kim Baumgarten, gerente de IT del Centro de Servicios para Ciudadanos, Informática y Digitalización (BID) en Prøvestenen. Y realmente funciona a varios niveles. Por un lado, el problema de que los estudiantes no pueden conectar sus ordenadores a Internet. Hemos acometido este problema. Además queríamos establecer contacto personal con los estudiantes utilizando una cámara web para que puedan vernos y nosotros podamos verlos a ellos. Esa es la razón por la que construimos nuestra nueva cabina de soporte IT. Además, a los estudiantes siempre les encanta cuando nos ven «hackeando» sus pantallas.

RESULTADO

La cabina de soporte, o stand, construida con el Emerald, permite a los estudiantes simplemente llamar al departamento IT cuando necesitan ayuda, en lugar de esperar el día y la hora en que un miembro del personal acuda al lugar. Pueden obtener ayuda mucho más rápida, utilizando un sistema sencillo para los usuarios en ambos extremos, los estudiantes y el personal de soporte IT. «Muy a menudo», comenta Oehlenschläger, «simplemente

solucionamos el problema a los estudiantes, y pueden seguir trabajando de nuevo. Caso cerrado».

Cuando las 17 escuelas estén conectadas al departamento IT a través de la plataforma KVM Emerald, la necesidad de desplazarse entre las escuelas se reducirá considerablemente, si no se llega a eliminar del todo. Si bien el departamento IT reducirá los costes y el tiempo de viaje, los estudiantes dispondrán de acceso inmediato al departamento de soporte durante todo el día, todos los días.

El Ayuntamiento de Elsinore está mostrando este modelo de soporte IT a otras escuelas en otras comunidades, y están considerando conectar su servicio de atención al ayuntamiento local para ofrecer soporte según sea necesario.

«Es probablemente una de las primeras soluciones IT del mundo que combina una cabina telefónica con soporte en línea para estudiantes de una escuela. Y realmente funciona a varios niveles»

Mads William Oehlenschläger, Especialista en soporte técnico del Ayuntamiento de Elsinore