



La tecnología Glide and Switch mejora el tiempo de respuesta de los operadores en los puntos de respuesta de seguridad pública

- **Industria:** Seguridad Pública
- **Cliente:** Centro de llamadas 911
- **Región:** Estados Unidos
- **Solución:** Deslizamiento y cambio
- **Producto:** Conmutador Freedom KM

ANTECEDENTES

Uno de los PSAP (Puntos de Respuesta de Seguridad Pública) más activos del sureste de Estados Unidos atiende a una población de casi 2,7 millones de residentes. Con una plantilla de más de 200 personas, el centro procesa más de dos millones de llamadas de seguridad pública al año, el 60% de las cuales son al 911.

EL DESAFÍO

El centro 911 necesitaba admitir varios PC para cada operador. Cada uno tenía un único ratón y un teclado VersaKey especial, que consumía más energía de la que soportaba su configuración actual. El PSAP quería que el cambio entre varios ordenadores con diversas aplicaciones fuera lo más fácil e intuitivo posible, para garantizar la optimización del tiempo de respuesta.

LA SOLUCIÓN

El equipo de TI del PSAP se enteró de la existencia del conmutador de escritorio Freedom KVM y se puso en contacto con Black Box. Explicaron sus requisitos, que incluían una forma más sencilla de admitir varios PC con un teclado y un ratón, así como compatibilidad con un teclado especial utilizado por los empleados de su centro de llamadas. Para asegurarse de que Freedom funcionaría

correctamente con el teclado especial, el equipo de Black Box adquirió un teclado de muestra e hizo pruebas de compatibilidad para confirmar su correcto funcionamiento. Además, el equipo de Black Box realizó las actualizaciones de software necesarias en el conmutador Freedom para que fuera compatible con las secuencias de teclas de acceso rápido que se incorporaron al teclado.

RESULTADOS

Cada persona que atiende una llamada dispone ahora de una solución que mejora el tiempo de respuesta mediante el uso de un único teclado y ratón. El conmutador KVM Freedom crea una interfaz sin fisuras entre varios PC y pantallas, lo que permite a las personas que atienden las llamadas cambiar instantáneamente al siguiente PC con sólo mover el ratón a la siguiente pantalla. Además, los operadores del 911 no tuvieron que aprender ninguna secuencia de teclas especial, ya que el conmutador admite las secuencias de teclas de acceso directo personalizadas. Los contestadores telefónicos también están preparados para la ampliación del sistema, ya que se puede acomodar cualquier combinación de tamaños y diseños de pantalla, así como hasta cuatro pantallas por PC.

