



Des écoles danoises utilisent le KVM Emerald de Black Box pour une assistance IT à distance efficace

CONTEXTE

Dix-sept écoles d'Elsinore au Danemark font appel à un service informatique centralisé employant sept personnes afin de fournir l'assistance technique nécessaire aux élèves et aux enseignants. Les élèves apportent généralement leur propre appareil ou empruntent un ordinateur de l'école. Le service IT doit donc répondre à diverses demandes impliquant plusieurs systèmes d'exploitation et divers appareils. La distance séparant les écoles et le centre IT ainsi que l'imprévisibilité des questions constituent deux défis supplémentaires pour cette équipe, notamment lorsqu'il s'agit d'intervenir au plus vite.

DÉFIS

L'équipe informatique se rend d'ordinaire sur place régulièrement. Mais cette approche ne permet pas de réagir lorsque le problème se présente. De plus, le temps et les frais de déplacement, jusqu'à 20 km par trajet, coûtent cher, surtout lorsqu'aucune intervention n'est nécessaire. Pour éviter ce type de problème et améliorer l'accès des élèves, le service IT a décidé de déployer une solution réseau autorisant un dépannage et une assistance informatique à distance. C'est ainsi qu'ils ont opté pour la plateforme KVM à hautes performances Emerald® de Black Box.

SOLUTION

La ville d'Elsinore a intégré la plateforme Emerald KVM de Black Box à un kiosque qui rappelle les cabines téléphoniques. Elle permet aux élèves de profiter d'une assistance technique pour leur ordinateur portable ou autres appareils. La plateforme Emerald offre un niveau de sécurité optimal ainsi qu'une extension point-multipoint nécessaire à la mise en oeuvre de ce nouveau système d'assistance. La célèbre plateforme de gestion KVM Boxilla de Black Box facilite la gestion du réseau KVM grâce à une interface Web conviviale.

Le premier déploiement concerne l'école Skolen ved Rønnebær Allé. Il comprend un émetteur Emerald et huit récepteurs Emerald pour la transmission des signaux vidéo et USB sur IP entre l'école et le service IT distant. Emerald autorise la transmission des données par Internet, mais l'école a préféré utiliser son propre réseau en fibre optique.



CLIENT :
HELSEINGØR COMMUNE

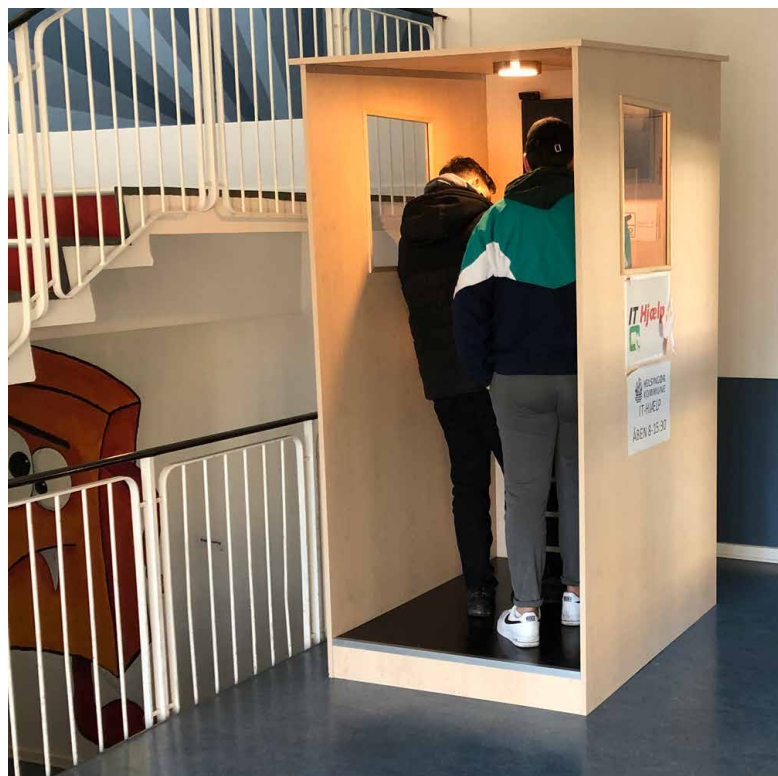
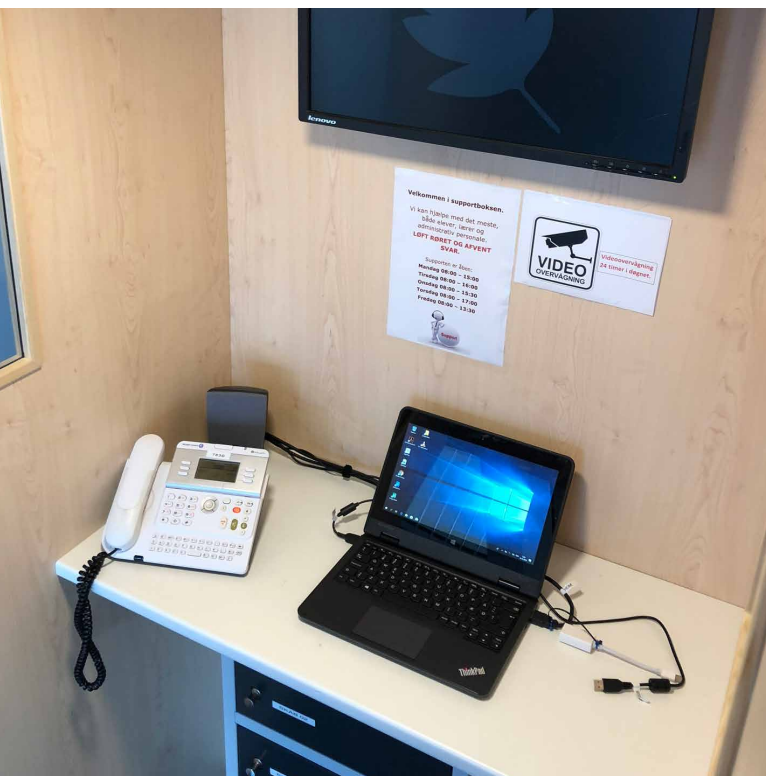
SITE WEB :
WWW.HELSEINGØR.DK

REGION :
DANEMARK

SECTEUR :
ÉDUCATION

SOLUTION :
MATRICE DE COMMUTATION
ET EXTENSION KVM SUR IP
EMERALD

SERVICES :
CONSEIL, INSTALLATION DE
MATÉRIEL INFORMATIQUE,
MAINTENANCE



SOLUTION (SUITE)

Dans l'école, la session démarre avec une liaison vidéo SkyLink sur un iPad installé dans la cabine, au cas où l'étudiant ne pourrait pas se connecter à Internet. Lorsque l'étudiant branche l'ordinateur portable ou l'appareil mobile problématique dans le système Emerald par DVI, HDMI ou USB, le technicien peut prendre le contrôle, démarrer une discussion par webcam et commencer le dépannage.

« C'est probablement l'une des premières solutions IT au monde qui allie une cabine téléphonique et une assistance en ligne pour les élèves », déclare Mads William Oehlenschlæger, Technicien spécialisé pour la Ville d'Elsinore. « L'idée est venue de Kim Baumgarten, responsable IT du Centre pour les services aux citoyens, l'IT et la numérisation (BID) de Prøvestenen. Et cela fonctionne à plusieurs niveaux. Tout d'abord, le problème est souvent dû au fait que les étudiants ne parviennent pas à connecter leur ordinateur à l'Internet. Nous avons trouvé une solution. Nous voulions aussi offrir un contact personnalisé aux étudiants. La webcam nous permet de nous voir. C'est véritablement la raison pour laquelle nous avons conçu notre borne d'assistance IT de la sorte. De plus, les étudiants adorent quand ils nous voient prendre le contrôle de leur écran. »

RÉSULTATS

La borne d'assistance (cabine) repose sur Emerald®. Elle permet aux étudiants d'appeler facilement le service IT lorsqu'ils ont besoin d'aide. Ils ne doivent donc plus atteindre le passage d'un technicien dans l'école. L'intervention est donc beaucoup plus rapide. Le système est très simple tant pour les élèves que pour les techniciens. Selon M. Oehlenschlæger, « très souvent, nous résolvons le problème et la vie reprend son cours. C'est aussi simple que ça. »

Lorsque les 17 écoles seront reliées au service IT par la plateforme KVM Emerald, les techniciens ne devront pratiquement plus se rendre dans les écoles. Cela permettra de limiter les frais et les déplacements. Les étudiants profiteront quant à eux d'un accès immédiat à l'assistance pendant la journée.

La Ville d'Elsinore présente ce modèle aux autres écoles situées dans d'autres villes. Elle envisage d'ailleurs cette méthode pour la municipalité afin de fournir une assistance continue.

« C'est probablement l'une des premières solutions IT au monde qui allie une cabine téléphonique et une assistance en ligne pour les élèves. Et cela fonctionne à plusieurs niveaux. »

Mads William Oehlenschlæger, Technicien spécialisé pour la ville d'Elsinore