



La technologie Glide and Switch améliore le temps de réponse des opérateurs dans les centres de secours de la sécurité publique

- **Secteur :** La sécurité publique
- **Client :** Centre d'appel 911
- **Région :** États-Unis
- **Solution :** Glide & Switch
- **Produit :** Commutateurs KM Freedom KM

HISTORIQUE

L'un des PSAP (Public Safety Answering Points) les plus actifs du sud-est des États-Unis dessert une population de près de 2,7 millions d'habitants. Avec un effectif de plus de 200 personnes, le centre traite plus de deux millions d'appels de sécurité publique par an, dont 60 % sont des appels au 911.

LE DÉFI

Le centre 911 devait prendre en charge plusieurs PC pour chaque preneur d'appel. Chacun disposait d'une seule souris et d'un clavier VersaKey spécialisé, qui consommait plus d'énergie que ne le permettait leur configuration existante. Le PSAP souhaitait que le passage entre plusieurs ordinateurs exécutant diverses applications soit aussi facile et intuitif que possible, afin d'optimiser le temps de réponse.

LA SOLUTION

L'équipe informatique du PSAP a appris l'existence du commutateur de bureau KVM de Freedom et a pris contact avec Black Box. Ils ont expliqué leurs besoins, qui comprenaient un moyen plus facile de prendre en charge plusieurs PC avec un seul clavier et une seule souris, ainsi que la prise en charge d'un clavier spécial utilisé par les employés de leur centre d'appels. Afin de s'assurer que le Freedom fonctionnerait correctement avec le clavier

spécialisé, l'équipe de la boîte noire a acquis un échantillon de clavier et a effectué des tests de compatibilité pour confirmer le bon fonctionnement. En outre, l'équipe de Black Box a apporté les mises à jour logicielles nécessaires au commutateur Freedom pour prendre en charge les séquences de touches de raccourci requises qui étaient intégrées au clavier.

RÉSULTATS

Chaque preneur d'appel dispose désormais d'une solution qui améliore le temps de réponse grâce à l'utilisation d'un seul clavier et d'une seule souris. Le commutateur KVM Freedom crée une interface transparente entre plusieurs PC et écrans, ce qui permet aux opérateurs de passer instantanément au PC suivant en déplaçant simplement la souris vers l'écran suivant. En outre, les opérateurs du 911 n'ont pas eu besoin d'apprendre des séquences de touches spéciales, car le commutateur prend en charge les séquences de touches de raccourci personnalisées. Les preneurs d'appels sont également configurés pour l'expansion du système, puisque toutes les combinaisons de tailles et de dispositions d'écran peuvent être prises en charge, ainsi que jusqu'à quatre écrans par PC.

