



## Revolucionar un centro de llamadas 9-1-1 de todo el condado con los conmutadores de teclado/ratón Freedom

- **Industria:** Seguridad pública
- **Cliente:** Centro de llamadas de emergencia
- **Región:** Estados Unidos
- **Solución:** Glide & Switch
- **Producto:** Conmutadores Freedom KM

### EL DESAFÍO

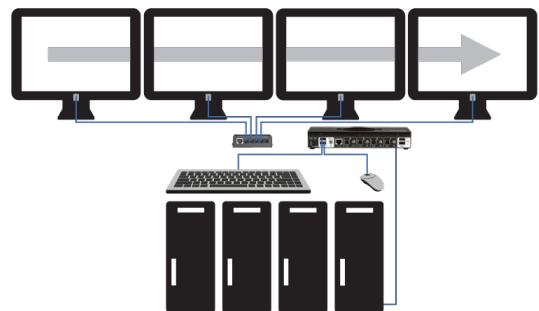
Un centro de llamadas de emergencia 911 a nivel regional necesitaba ser gestionado por una sola persona en cada turno para atender diversos tipos de llamadas de emergencia, entre ellas de la policía, bomberos y accidentes. El centro era responsable de clasificar las llamadas, enviar el equipo de respuesta adecuado y comunicarse con el equipo de respuesta sobre la situación, así como sobre cualquier obstáculo que les impidiera llegar a la persona que llamaba (como atascos de tráfico o problemas relacionados con el clima). La información tenía que ser frontal y centrada, además de ser fácil de rastrear.

### LA SOLUCIÓN

Conectando los ordenadores en conjuntos de cuatro monitores, y utilizando el conmutador KM Freedom, los técnicos de Black Box demostraron cómo la administración de una gran cantidad de información entrante puede ser tan simple como utilizar un teclado y ratón para acceder a los servidores y monitores. Con Freedom, el personal del centro de llamadas puede rastrear rápidamente las llamadas entrantes, ver qué recursos están disponibles en los departamentos de

emergencia (ambulancias, camiones de bomberos, EMS, policía) y dar la respuesta necesaria.

Se pueden utilizar otros ordenadores para transcribir las llamadas telefónicas y luego comunicar las condiciones de la emergencia al personal de respuesta. Con otro monitor preparado para recibir la información sobre el tráfico y las condiciones meteorológicas, toda la información vital estará al alcance de una sola persona. Además, el Freedom permite reducir el desorden y los costes al centralizar los teclados y ratones en el puesto de trabajo.



La conmutación entre ordenadores con la tecnología Glide and Switch del Freedom es tan sencilla como deslizar el cursor del ratón de una pantalla a otra.

