



Scuola danese utilizza la soluzione KVM Emerald di Black Box per un supporto IT remoto efficiente e affidabile

BACKGROUND

Un gruppo di 17 scuole medie della città danese di Elsinore e dintorni si affida ad un reparto IT centralizzato con sette membri del personale a disposizione per fornire assistenza tecnica a studenti e insegnanti. Poiché generalmente gli studenti portano con sé i propri dispositivi oppure prendono in prestito un computer comune, il reparto IT gestisce i problemi di un'ampia varietà di sistemi operativi e dispositivi. La distanza tra le scuole e l'imprevedibile richiesta di assistenza IT rappresentano ulteriori sfide per il reparto IT, specialmente nel fornire assistenza dove e quando necessario.

SFIDA

I membri dello staff IT erano soliti fare visita alle scuole a rotazione. Questo tuttavia non riusciva a soddisfare il bisogno di assistenza in caso di problemi e costava tempo e spese di trasferta — fino a 20 km andata e ritorno — anche quando non era necessaria alcuna assistenza. Per eliminare l'inefficienza delle visite programmate e migliorare l'accesso quotidiano degli studenti all'assistenza tecnica, il reparto IT ha deciso di implementare una soluzione basata su rete per l'assistenza IT e la risoluzione dei problemi da remoto. Si è deciso di optare per la piattaforma KVM (keyboard, video, mouse) ad alta prestazioni Emerald® di Black Box.

SOLUZIONE

Il Comune di Elsinore ha integrato la piattaforma Emerald KVM di Black Box in una cabina di supporto — simile ad una cabina telefonica — che garantisce agli studenti assistenza tecnica per i loro laptop e altri dispositivi. La piattaforma Emerald garantisce un livello fondamentale di sicurezza nonché la funzionalità di estensione point-to-multipoint necessaria ad abilitare il nuovo modello di assistenza IT da remoto della scuola. La pluripremiata piattaforma di gestione KVM Boxilla di Black Box semplifica la gestione della rete KVM grazie ad una GUI basata su web di facile utilizzo.

La prima implementazione, presso Skolen ved Rønnebær Allé, prevede l'utilizzo di un trasmettitore Emerald e di otto dispositivi di ricezione Emerald per la trasmissione di segnali video e USB tramite IP tra la scuola media e il reparto IT remoto. Sebbene la piattaforma Emerald supporti la trasmissione tramite Internet, la scuola ha deciso di utilizzare la propria rete in fibra dedicata.



CLIENTE:
HELINGSØR KOMMUNE

SITO WEB:
WWW.HELINGSOR.DK

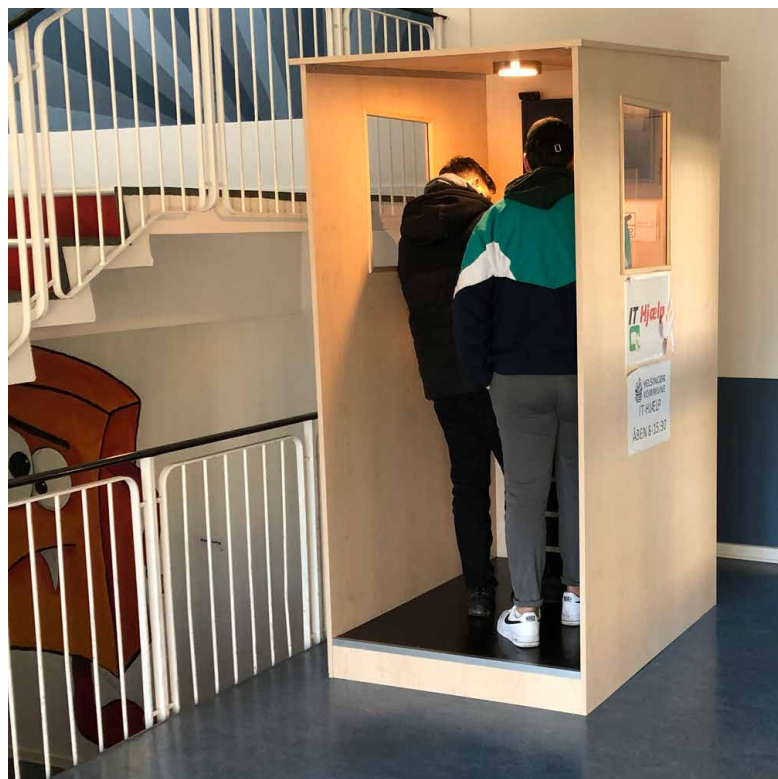
PAESE:
DANIMARCA

SETTORE:
ISTRUZIONE

SOLUZIONE:
ESTENSIONE E SWITCHING
A MATRICE KVM-OVER-IP
EMERALD

SERVIZI:
CONSULENZA, INSTALLAZIONE
DI APPARECCHIATURE
INFORMATICHE,
MANUTENZIONE





SOLUZIONE (SEGUE)

A scuola una sessione di assistenza inizia con una videochiamata tramite SkyLink su un iPad all'interno della cabina, nel caso in cui lo studente non riesca a collegarsi a Internet. Una volta che lo studente collega il laptop o il dispositivo problematico alla soluzione basata su Emerald tramite DVI o HDMI e USB, un membro dello staff IT assume il controllo, lancia una sessione chat via webcam e inizia a risolvere il problema.

“Si tratta probabilmente di una delle prime soluzioni IT al mondo a combinare una cabina telefonica e un servizio di assistenza online per studenti” ha affermato Mads William Oehlenschlæger, Esperto in assistenza tecnica presso il Comune di Elsinore. “L’idea è venuta a Kim Baumgarten, responsabile IT presso il Centro servizi per il cittadino, IT e Digitalizzazione (BID) di Prøvestenen. E questo sistema funziona davvero su diversi livelli. Punto primo, il problema spesso riguarda l’impossibilità per gli studenti di collegare i propri computer a Internet. E noi l’abbiamo risolto. Era inoltre nostro desiderio stabilire un contatto personale con gli studenti utilizzando la webcam in modo che potessero vederci e noi potessimo vedere loro. Ecco il vero motivo per cui abbiamo costruito in questo modo la nostra nuova “scatola” di assistenza IT. E poi gli studenti impazziscono quando ci vedono “hackerare” i loro schermi.”

RISULTATO

La cabina di assistenza, o “scatola,” basata su Emerald permette agli studenti di contattare semplicemente il reparto IT quando hanno bisogno di aiuto anziché aspettare il giorno e l’ora previsti per la visita del membro dello staff in loco. In questo modo possono ricevere aiuto molto prima utilizzando un sistema che risulta semplice sia per gli studenti che per il personale addetto all’assistenza IT. “Abbastanza spesso,” aggiunge Oehlenschlæger, “ci

limitiamo a risolvere il problema degli studenti che così possono tornare alle loro attività. Caso chiuso.”

Quando tutte e 17 le scuole saranno collegate al reparto IT tramite la piattaforma KVM Emerald, la necessità di andare da una scuola all’altra sarà notevolmente ridotto se non addirittura eliminato. Mentre il reparto IT taglierà sia i costi che le spese di trasferta, gli studenti avranno accesso immediato all’assistenza informatica per tutta la giornata scolastica, tutti i giorni.

Il Comune di Elsinore sta presentando questo modello di assistenza IT ad altre scuole di altri comuni e sta valutando di mettere a disposizione del municipio la propria assistenza informatica così da garantire l’assistenza quando richiesta.

“Si tratta probabilmente di una delle prime soluzioni IT al mondo a combinare una cabina telefonica e un servizio di assistenza online per studenti. E questo sistema funziona davvero su diversi livelli.”

Mads William Oehlenschlæger, Esperto in assistenza tecnica presso il Comune di Elsinore