

Etude de cas

Centre téléphonique d'urgences : Minicom répond à l'appel

Le client

Un centre d'appel d'urgences regroupant la police et les pompiers.

Le Challenge

Ce centre d'appel comprend deux pièces **séparées de 30 mètres**. Le superviseur désirait pouvoir **accéder à chacun des serveurs** des 2 pièces sans avoir à faire d'allers-retours continuels. Chaque télé-opérateur a un PC relié à **3 serveurs**, et chaque serveur a un clavier, un écran et une souris, encombrant ainsi considérablement l'espace de travail. Le superviseur souhaite également **déplacer les serveurs** situés sous les bureaux de chaque télé-opérateur.

La solution de Minicom

Minicom a installé le [Système Phantom](#) complété par les [Prolongateurs Smart KVM](#) et les [Commutateurs KVM Smart 4 Ports](#).



Grâce à cette combinaison, chaque PC bénéficie d'un **affichage à l'écran**. Le superviseur, tout en restant assis à son bureau, peut accéder à n'importe quel serveur ou utilisateur par le biais

d'un simple clic. Il peut voir ce que fait chaque utilisateur, participer et même **prendre le contrôle** si nécessaire. Il peut aussi **déplacer les serveurs** situés sous les bureaux vers un environnement plus sûr comme un rack. Finalement, chaque utilisateur n'utilise qu'un seul clavier, un seul écran et une seule souris pour gérer trois serveurs, ce qui permet d'avoir un espace de travail moins encombré.

Les avantages

Le centre d'appel fonctionne plus **efficacement** car l'environnement de travail est bien **rationalisé**. Le système est plus sûr et sa **maintenance plus facile**. Le personnel peut, à présent, se concentrer sur les urgences sans se soucier des difficultés logistiques.

[Contactez directement le Bureau Minicom France et Benelux](#)

SDO50126



Points principaux :

Le défi

- Donner au superviseur un accès utilisateur avec plusieurs niveaux
- Un seul clavier et une seule souris par utilisateur

La solution

- Le [Système Phantom](#) de Minicom
- Les [Prolongateurs Smart KVM](#) de Minicom
- Les [commutateurs KVM Smart 4 Ports](#) de Minicom

Les avantages

- Environnement de travail rationalisé
- Meilleure productivité
- Accès et contrôle à distance



Deloitte.

Technology Fast500

EMEA 2006 Winner

Member

POP AI

The Global Association for Marketing at-Retail

www.minicom.com