

PCサポートの自動化でPhoenix 高等学校区の生徒の成績向上を サポート

Phoenix Union高等学校区では、デル・テクノロジーズのサポートを受けて生徒に生産的なデジタル学習環境を提供しています。



お客様のプロフィール

PHOENIX
PXU
UNION

Primary & Secondary Edu. | United States



「誰もがデバイスを最大限に活用するためには、
Dell ProSupport Plus for PCsが不可欠です」

Amy Remfrey氏

Phoenix Union高等学校区、
テクノロジー サポート責任者

ビジネス上のニーズ

Phoenix Unionがデジタル トランスフォーメーションを推進した際、学区で使用されるノートパソコン、デスクトップ、ワークステーションの台数は3倍に跳ね上がりました。ProSupport Plus for PCsは、学区内のすべてのデジタル デバイスのサポートを効率的に自動化してリモート サポートを提供し、生徒、教師、スタッフ、ITチームへの負荷や混乱を最小限に抑えることができます。

ビジネス上の成果

- デバイスのダウンタイムを最小限に抑え、生徒、教師、スタッフの生産性を維持。
- 修理や交換にかかる時間を従来の半分に短縮。
- 新しいパーツの注文スピードが数時間から数分に短縮。
- スタッフを増員することなく従来の3倍にのぼる台数のデバイスをサポート。
- 学区のITニーズに対して、事後ではなく事前の対応が可能。

ソリューションの概要

- [ProSupport Plus for PCs](#)
- [TechDirect](#)
- [SupportAssist](#)

米国にあるPhoenix Union高等学校区は、先進的な取り組みを行っている最大規模の学区です。合計23校、28,000人以上の生徒、4,000人の教職員を擁し、アリゾナ州の州都220平方マイルに及ぶエリア内の家庭に教育を提供しています。

Phoenix Unionでは「生徒1人に1台のデバイス」の目標を掲げ、すべての教師と生徒にデジタル デバイスを配布しました。ただ、このトランスフォーメーションを実施したことで大きな課題に直面しました。学区内の大量のリモート デバイスを完全にサポートできる最新のアプローチが必要となったのです。Phoenix Unionは、PCサポートを自動化して、教師や生徒のみならず、ITチームへの負担も軽減する必要に迫られていました。

Phoenix Union高等学校区のテクノロジー サポート責任者であるAmy Remfrey氏はこう話します。「私たちは約20年間にわたりデル・テクノロジーに頼ってきました。現在の学区全体のデジタル デバイス数は約5万台にのぼります。生徒たちが学習や課題に使用しているため、ノートパソコンのすべてが重要度の高いものです」

10代の生徒たちがデバイスを持つと、当然さまざまな問題が発生します。「バックパックごと落としてしまったり、弟や妹が触って壊してしまったりといったハプニングがあります。宿題を忘れた際の『犬に宿題を食べられた』という言い訳は、現在では『犬にパソコンを壊された』に変わっています。

誰もがデバイスを最大限に活用するためには、Dell ProSupport Plus for PCsが不可欠です」とRemfrey氏は説明します。

インサイトを活用して数々の問題に先回りする

学区内のほとんどの教師や生徒が高性能なDell Latitudeノートパソコンを使用しています。高性能なDell Precisionワークステーションや、多用途なカメラ付きDell OptiPlex all-in-oneデスクトップを使用している者もいます。

Phoenix Unionは、ProSupport Plus for PCsのインテリジェントな最新サポートを利用して、学区内の全PCに関するインサイトを取得しています。24時間年中無休のサポート、翌営業日オンサイト修理、技術者への優先アクセス、パーツ配送の一元化されたモニタリングなどを活用しています。テレメトリー ベースのアルゴリズムにより、Phoenix UnionのすべてのPCからデータが収集されます。ITチームは問題がレポートされる前に予測して解決でき、浮いた時間を他のプロジェクトに充てることができます。

「デバイス本体、導入、サポート、サービスを問わず、デル・テクノロジーは必要なときにいつでも頼れる存在です。今や学習のみならず試験さえデジタル化されています。デバイスの不具合に対応している暇はありません」とRemfrey氏は述べます。



「TechDirectポータルではパーツをセルフディスパッチでき、学区の技術担当者がデバイス修理に費やす時間が半分に短縮されました」

Amy Remfrey氏

Phoenix Union高等学校区、
テクノロジー サポート責任者



サポート自動化への道を切り開く

Remfrey氏のチームは、デル・テクノロジーのオンラインポータルであるTechDirectを使用して、学区内の大量のデバイスのインベントリ作成、グループ化、管理を行っています。これには、セルフサービスのケース管理、パーツ発送、プロアクティブで予測的な問題の検出、解決なども含まれます。

Dell SupportAssistのテクノロジーによる最新のAI主導サポートも利用できます。TechDirectのダッシュボード1つで、全デバイスの状態やセキュリティを分析したり、潜在的なパフォーマンスの問題を詳しく調査するための指標を取得したり、アプリケーション、ファームウェア、ドライバーをシームレスにアップデートしたりできます。

「生徒がいつでも自由に訪れて技術サポートを受けられるエリアが各キャンパスに用意されています。新しいお手洗い許可証のようなものです。TechDirectポータルではパーツをセルフディスパッチでき、学区の技術担当者がデバイス修理に費やす時間が半分に短縮されました。SupportAssistのテクノロジーを活用して、手動タスクの自動化、パフォーマンスの最適化、ウイルスやマルウェアの排除などのルールをカスタマイズすることもできます」とRemfrey氏は語ります。

Remfrey氏のスタッフは、ProSupport Plus for PCsの最新のインテリジェンスベース機能を適用して、学区のITプロセスに大規模な自動化を導入し続けることができ、さらに進化したPCサポートが実現します。

「デル・テクノロジーとのパートナーシップには大きな価値があります。私たちのために常に全力を尽くしてくれます」とRemfrey氏は締めくくります。



「SupportAssistのテクノロジーを活用して、手動タスクの自動化、パフォーマンスの最適化、ウイルスやマルウェアの排除などのルールをカスタマイズすることもできます」

Amy Remfrey氏

Phoenix Union高等学校区、
テクノロジーサポート責任者