

## O suporte automatizado para PCs ajuda alunos da região de Phoenix com as notas

O Phoenix Union High School District conta com a Dell Technologies para garantir que os alunos tenham uma experiência de aprendizagem digital produtiva e uma infraestrutura de TI altamente segura



### Necessidades dos negócios

Quando o Phoenix Union adotou a transformação digital, a transição triplicou o número de notebooks, desktops e workstations que o distrito usa. O ProSupport Plus for PCs permite que o distrito automatize com eficiência o suporte remoto para todos os dispositivos digitais, minimizando o estresse e as interrupções para alunos, professores, funcionários e a equipe de TI.

### Resultados de negócios

- Mantém a produtividade de alunos, professores e funcionários com o mínimo de tempo de inatividade dos dispositivos.
- Reduz pela metade o tempo necessário para processar reparos ou substituições.
- Acelera o pedido de novas peças, de horas para minutos.
- Dá suporte ao triplo da quantidade de dispositivos sem aumento da equipe.
- Permite respostas proativas em vez de reativas às necessidades de TI do distrito.

Perfil do cliente

PHOENIX  
**PXU**  
UNION

Ensino primário e secundário. | Estados Unidos



“O Dell ProSupport Plus for PCs é essencial para garantir que todos aproveitem ao máximo os dispositivos.”

**Amy Remfrey**

Diretora de suporte à tecnologia, Phoenix Union High School District

### Resumo geral das soluções

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

Phoenix Union High School District é um dos maiores e mais modernos distritos de ensino médio nos EUA. Com 23 escolas, mais de 28.000 alunos, 4.000 membros do corpo docente e outros funcionários, o distrito atende a famílias ao longo dos 570 quilômetros quadrados da capital do Arizona.

Quando o Phoenix Union tornou-se um distrito "individualizado", cada professor e aluno ganhou um dispositivo digital. Essa transformação resultou em enormes desafios, necessitando uma abordagem mais moderna que fosse capaz de suportar totalmente o grande parque de dispositivos remotos do distrito. O Phoenix Union precisou automatizar o suporte de PCs para eliminar o estresse de alunos, dos professores e também da equipe de TI do distrito.

"Nós contamos com a Dell Technologies há aproximadamente 20 anos", conta Amy Remfrey, diretora de suporte à tecnologia do Phoenix Union High School District. "Atualmente, temos quase 50.000 dispositivos digitais em todo o distrito. Cada notebook é uma prioridade, pois é como os alunos aprendem e fazem as atividades."

Com os adolescentes, não surpreende que tenham surgido alguns problemas. "Eles derrubam as mochilas ou têm incidentes com os irmãos e as irmãs menores", explica Remfrey. "A antiga desculpa de que o cachorro comeu a lição de casa passou a ser 'Meu cachorro comeu meu computador'."

Ela continua: "O Dell ProSupport Plus for PCs é essencial para garantir que todos aproveitem ao máximo os dispositivos."

## Mantendo-se à frente dos problemas com insights

A maioria dos alunos e professores no distrito tem um poderoso notebook Dell Latitude. Alguns usuários receberam workstations Dell Precision de alto desempenho, enquanto outros usam os versáteis computadores Dell OptiPlex All-in-One com câmeras.

Com o ProSupport Plus for PCs, o Phoenix Union recebe suporte moderno e inteligente com insights sobre o parque de PCs. O distrito conta com suporte 24x7, reparo no local no próximo dia útil, acesso prioritário a especialistas e monitoramento centralizado de entrega de peças. Os algoritmos baseados em telemetria reúnem dados do parque de PCs do Phoenix Union, permitindo que a equipe de TI preveja e resolva os problemas antes de eles serem reportados. Isso libera o tempo deles para trabalhar em outros projetos.

"Felizmente, seja para dispositivos, implementação, suporte ou serviços, a Dell Technologies sempre está disponível quando precisamos", afirma Remfrey. "Com o aprendizado e até mesmo os testes sendo digitais, não há tempo para a falha dos dispositivos."



"Usamos o portal do TechDirect para fazer o autodespacho de peças, e isso reduziu pela metade o tempo que os técnicos gastam no reparo dos dispositivos."

**Amy Remfrey**

Diretora de suporte à tecnologia, Phoenix Union High School District



## Forjando um caminho para a automação do suporte

Remfrey e sua equipe usam o portal online da Dell Technologies, o TechDirect, para inventariar, agrupar e gerenciar o parque de dispositivos do distrito — com o gerenciamento de casos, o despacho de peças de autoatendimento e a detecção e solução proativa e preditiva de problemas.

Além disso, a tecnologia Dell SupportAssist permite o suporte orientado por IA, inclusive análise da integridade e da segurança do parque, avaliações para se aprofundar nos possíveis problemas de desempenho, bem como atualizações contínuas de aplicativos, firmware e drivers — tudo em um só painel de indicadores no TechDirect.

"Com áreas em cada campus ao qual os alunos podem ir para obter suporte técnico, nós nos tornamos uma nova parada no caminho para o banheiro", reflete Remfrey. "Usamos o portal do TechDirect para fazer o autodespacho de peças, e isso reduziu pela metade o tempo que os técnicos gastam no reparo dos dispositivos. Com a tecnologia SupportAssist, podemos personalizar as regras para automatizar tarefas manuais, otimizar o desempenho e remover vírus e malware."

Aplicando os mais recentes recursos baseados em inteligência do ProSupport Plus for PCs, a equipe de Remfrey pode continuar desenvolvendo maior automação no processo de TI do distrito para fazer a experiência de suporte para PCs evoluir.

Ela conclui: "Eu valorizo muito nossa parceria com a Dell Technologies. Eles sempre atendem a tudo aquilo de que precisamos."



"Com a tecnologia SupportAssist, podemos personalizar as regras para automatizar tarefas manuais, otimizar o desempenho e remover vírus e malware."

**Amy Remfrey**

Diretora de suporte à tecnologia,  
Phoenix Union High School District

Saiba mais sobre o Dell ProSupport Suite for PCs

Fale com um especialista em soluções da Dell Technologies

**DELL** Technologies

Siga-nos  
nas redes sociais

