

自动化 PC 支持助力菲尼克斯地区的学生取得学业成功

菲尼克斯联合高中学区 (Phoenix Union High School District) 依靠 Dell Technologies 来确保学生获得富有成效的数字化学习体验。



业务需求

随着菲尼克斯联合高中学区全面推进数字化转型，整个学区所使用的笔记本电脑、台式机和工作站的总数增加了两倍。借助面向 PC 的 ProSupport Plus，该学区可以高效地为其所拥有的所有数字设备提供自动化的远程支持，同时更大限度减少学生、教职员工和 IT 团队所面临的设备使用压力和故障中断情况。

业务成果

- 通过尽量减少设备停机时间，让学生及教职员工保持良好的学习和工作效率。
- 维修或更换设备所需的时间缩短一半。
- 订购新部件的速度由几小时加快至几分钟。
- 在不增加工作人员的情况下，支持三倍于原来的设备数量。
- 针对学区的 IT 需求，实现主动而非被动的回应。

客户概况

PHOENIX
PXU
UNION

小学和中学教育 | 美国



“在确保每个人都能充分利用自己的设备方面，戴尔面向 PC 的 ProSupport Plus 起到了至关重要的作用。”

Amy Remfrey

菲尼克斯联合高中学区技术支持总监

解决方案概览

- [面向 PC 的 ProSupport Plus](#)
- [TechDirect](#)
- [SupportAssist](#)

菲尼克斯联合高中学区是美国规模最大且进步最快的高中学区之一。该学区共有 23 所学校、28,000 多名学生和 4,000 名教职员工，为亚利桑那州首府 220 平方英里范围内的家庭提供教育服务。

在变成“一对一”学区时，菲尼克斯联合高中学区为每名教师和学生都提供了一台数字设备。这一转变带来了巨大的挑战，必须采取一种更先进的方法来全面支持整个学区的庞大远程设备机群。菲尼克斯联合高中学区需要实现自动化的 PC 支持，从而减轻学生和教师以及 IT 团队的负担。

“我们依靠 Dell Technologies 快 20 年了，”菲尼克斯联合高中学区技术支持总监 Amy Remfrey 说道，“目前，我们在整个学区内共有约 50,000 台数字设备。每一台笔记本电脑都非常重要，因为学生依靠它们来学习和完成作业。”

对于青少年来说，出现一些问题不足为奇。“背包摔了，或者小弟弟和小妹妹搞出点事故，”Remfrey 解释道，“像狗吃了他们的家庭作业这样的老借口，如今已改成‘我的狗吃了我的电脑’。”

她接着指出：“在确保每个人都能充分利用自己的设备方面，戴尔面向 PC 的 ProSupport Plus 起到了至关重要的作用。”

通过预先洞察提前解决问题

该学区的大多数学生和教师均配有功能强大的戴尔 Latitude 笔记本电脑。有些用户配备了戴尔 Precision 高性能工作站，其余的人则使用带摄像头的戴尔 OptiPlex 多功能一体机。

借助面向 PC 的 ProSupport Plus，菲尼克斯联合高中学区在全面洞察整个 PC 机群的基础上，获得了先进的智能化支持。学区享受 24x7 全天候支持、下一工作日现场维修、优先获得专家支持以及集中监控部件交付。通过利用基于遥测的算法收集来自菲尼克斯联合高中学区 PC 机群的数据，IT 团队可以预测将要发生的问题，并在问题尚未报告出来之前，提前予以解决。这使得他们可以腾出时间来处理其他项目。

“幸运的是，不管是在设备、部署和支持方面，还是在服务方面，Dell Technologies 总能做到有求必应，”Remfrey 说道，“如今，学习甚至考试都已步入数字化，容不得设备发生故障。”



“我们使用 TechDirect 门户来自助派发部件，这使我们的技术人员花在设备维修上的时间减少了一半。”

Amy Remfrey

菲尼克斯联合高中学区技术支持总监



通过应用面向 PC 的 ProSupport Plus 的全新智能化功能，Remfrey 的团队得以继续提高学区 IT 流程的自动化程度，从而进一步改善他们的 PC 支持体验。

她总结道：“我非常重视我们与 Dell Technologies 的合作关系。他们始终倾尽全力满足我们的一切需求。”

开辟通往支持自动化之路

Remfrey 和她的团队使用 Dell Technologies 在线门户 TechDirect 来对学区的设备机群编制目录、分组和管理，同时实现自助式案例管理和部件派发，以及主动的预测式问题检测和解决。

另外，戴尔 SupportAssist 技术实现了先进的 AI 驱动型支持，其中包括分析机群的运行状况和安全性，借助指标深入了解潜在的性能问题，以及无缝更新应用程序、固件和驱动程序，而这一切只需通过 TechDirect 中的单个控制面板即可完成。

“由于每个校园都辟出一块区域，供学生随时前去获得技术支持，我们不可避免地会收到许多请求，处理起来耗时耗力，” Remfrey 沉思道，“我们使用 TechDirect 门户来自助派发部件，这使我们的技术人员花在设备维修上的时间减少了一半。利用 SupportAssist 技术，我们可以自定义规则来实现手动任务的自动化，优化性能并清除病毒和恶意软件。”



“利用 SupportAssist 技术，我们可以自定义规则来实现手动任务的自动化，优化性能并清除病毒和恶意软件。”

Amy Remfrey

菲尼克斯联合高中学区技术支持总监