



Внедрение системы автоматического оповещения «Рупор II» для экстренного информирования сотрудников «Петербургского метрополитена» по различным каналам связи

ЗАКАЗЧИК:

ГУП «Петербургский метрополитен»

ОТРАСЛЬ:

Общественный транспорт

ГОРОД:

Санкт-Петербург

НЕКОТОРЫЕ ФАКТЫ:

Штат: более 14000 сотрудников
 Сеть: 65 метровокзалов
 Поток: 2,3 млн. чел. в сутки
 Возраст: 56 лет

ЗАДАЧА:

Экстренное оповещение сотрудников на нескольких участках и по различным каналам связи

РЕШЕНИЕ:

Система многоканального автоматического оповещения **РУПОР II**, имеющая в арсенале *технологии синтеза и распознавания речи*, а также возможность оповещать по различным каналам связи:

- По телефонным линиям (аналоговым, цифровым, E1, GSM, VoIP);
- По SMS, ГГС, e-mail;
- Посредством вывода на экран рабочего места.

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Повышение скорости оповещения сотрудников.
- Сокращение ошибок при координации действий нескольких служб.
- Гарантированность получения сообщения.

О ЗАКАЗЧИКЕ

Петербургский метрополитен — это 65 метровокзалов, три с половиной тысячи поездов, ежедневно перевозящих 2,3 миллиона петербуржцев и гостей города, и около четырнадцати тысяч метрополитеновцев, заботливо обслуживающих подземную магистраль. Петербургское метро — это «не просто сложный транспортный комплекс, это живой, развивающийся организм, призванный служить многим поколениям жителей великого города». (*Сайт метрополитена <http://www.metro.spb.ru/metro.html>*)

СУТЬ ПРОБЛЕМЫ

Безопасность и бесперебойность функционирования метрополитена обеспечивается многочисленным штатом сотрудников. Естественно, они находятся на различных участках огромной транспортной сети, и им в каждый конкретный момент доступны совершенно разные средства связи. Нередко возникают ситуации, когда в этих условиях необходимо оповестить группу лиц или поручить им срочное задание, которое имеет критическое значение для безопасности и безаварийности работы метро. В такой ситуации необходимо иметь гибкий инструмент информирования большого количества сотрудников в короткий срок. Поэтому руководством метрополитена было принято решение о необходимости внедрения многоканальной системы оповещения сотрудников, обладающей эффективной системой обратной связи.

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА

При выборе поставщика решений рассматривались три компании: ЦРТ, Агат-РТ и Вокорд Телеком. Системы оповещения данных производителей детально изучались по таким важным параметрам, как функциональные возможности системы, их технические характеристики, возможности использования системы под конкретные задачи Метрополитена. Немаловажным фактором являлась деловая репутация компании-производителя, а также ее успешный опыт работы и взаимодействия с крупными государственными и коммерческими заказчиками.

По результатам тщательного анализа предложений было выбрано решение от ЦРТ – система оповещения **Рупор II**.

В системе **Рупор II** присутствует весь необходимый функционал для успешного выполнения задач по оповещению работников Метрополитена: оповещение при возникновении внештатных ситуаций и сборе личного состава, доведение срочной информации до нужных людей, эргономичный веб-интерфейс, позволяющий подключаться к системе удаленно, и другие возможности. Очень важным и весьма практичным функционалом системы, который во многом стал определяющим при выборе поставщика решения, является использование в **Рупоре II** инновационных *технологий синтеза и распознавания речи*.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ:

«В системе оповещения «Рупор II» нас приятно удивил удобный и современный web-интерфейс. Делать задания на оповещение и контролировать их выполнение – процесс простой и понятный. Любой неподготовленный человек может с легкостью в нем разобраться».

*Сосковец Андрей Валерьевич,
главный инженер службы СЦБ,
ГУП «Петербургский метрополитен»*

С помощью **технологии синтеза речи** автоматически формируются индивидуальные сообщения и проговариваются абонентам. Для этого в системе предлагается на выбор 5 синтезированных голосов (2 мужских и 3 женских). Благодаря технологиям ЦРТ, решена одна из главных проблем систем оповещения – предварительная запись голосовых шаблонов сообщения: она больше не требуется.

Технология распознавания речи используется для голосового подтверждения факта получения сообщения. По завершению озвучивания абоненту сообщения система **Рупор II** предлагает голосом подтвердить факт его получения, попросив сказать «Подтвердить» или «Повторить» для повторного озвучивания сообщения.

ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Внедрение системы оповещения проходило в течение двух месяцев. За это время **Рупор II** был адаптирован под нужды метрополитена, отлажен в «боевых» условиях и размещен на выделенной для него площадке. Установка, подключение и настройка системы происходили в штатном режиме и не потребовали значительных затрат времени и сил, чем непременно порадовали заказчика.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Сразу после внедрения **Рупор II** получил возможность продемонстрировать свои возможности. Такой сложный транспортный комплекс, как метро, требует постоянного внимания и контроля. Внештатные ситуации различной степени значимости происходят с относительной регулярностью. В результате работы **Рупор II** уже собрал несколько экстренных совещаний и уведомил ответственных лиц о старте и завершении работ по устранению неполадок.

В результате внедрения скорость реагирования на экстренные ситуации и принятия мер по устранению их причин и последствий существенно возросла.

**ПРЯМАЯ РЕЧЬ:**

«Если представить себе, что дежурный должен обзвонить 25-30 человек и прояснить им ситуацию, а затем сообщить им же, насколько она разрешилась, то мы получим, что «Рупор» экономит нам около 2 часов на каждой внештатной ситуации. Мы, безусловно, им довольны».

*Сосковец Андрей Валерьевич,
главный инженер службы СЦБ
ГУП «Петербургский метрополитен»*

Внедрение многоканальной системы автоматического оповещения в «Петербургском метрополитене» позволило решить ряд операционных проблем, среди которых: координация личного состава в экстренных случаях, а также скорость и гарантированность получения сотрудниками информации о неотложных задачах. Внедрение системы оповещения **Рупор II** придало процессам управления в метрополитене больше гибкости и свободы.

Узнать больше о возможностях системы автоматического оповещения «Рупор II» Вы можете здесь: <http://spch.pro/wgg1u>

