



Внедрение автономного устройства записи «Smallogger II» для регистрации эскалаторной связи Петербургского метрополитена

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:

Запись эскалаторной связи для повышения безопасности эксплуатации метрополитена

РЕШЕНИЕ:

Автономное устройство записи **SMALLOGGER II**, имеющее в арсенале: *web-интерфейс управления*, а также *способность централизованно хранить фонограммы в едином хранилище*.

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Повышение скорости выявления несогласованности в работе смежных подразделений.
- Повышение уровня дисциплины персонала.
- Повышение безопасности пассажиров.

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

Решение о внедрении записи эскалаторной связи было принято в связи с необходимостью фиксации всех переговоров сотрудников для контроля и управления качеством взаимодействия смежных подразделений. При этом в числе принципиальных требований к системе были компактность всего решения и возможность удаленного управления, поскольку размещение станции записи предполагалось осуществить в шкафу кроссовой, имеющей определенный дефицит свободного места.

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА

При разработке технического задания на организацию системы записи эскалаторной связи был выдвинут ряд требований к ее физической реализации. Аппаратные комнаты, в которых находится кроссовая панель с подключенными телефонными аппаратами эскалаторной связи, представляют собой небольшие помещения с ограниченным пространством. Разместить в них АПК записи, состоящий из компьютера с установленными PCI-платами, не представлялось возможным. В связи с этим требовалось отдельное устройство небольшого размера, которое обеспечит ввод аудиосигнала для последующих его записи и хранения. Также одним из условий была организация территориально-распределенного комплекса записи: необходимо было записывать эскалаторную связь на всех станциях метро и дублировать все фонограммы в единый сервер данных.

В результате рассмотрения всех имеющихся на рынке предложений Метрополитен выбрал решение ЦРТ — автономное устройство записи телефонных разговоров Smallogger II. Данное устройство полностью соответствует всем предъявляемым требованиям и предоставляет широкие возможности по его использованию.

Для работы с устройством и звуковыми файлами не требуется специального программного обеспечения — работа с устройством и фонограммами производится через простой и интуитивно понятный web-интерфейс.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ:

«Просто-таки огромное количество случаев происшествий расследуется сразу. Сотрудники знают, что их переговоры записываются, поэтому сразу признают свои ошибки и даже предлагают меры, как их не повторять».

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

Smallogger II имеет встроенную систему разграничения прав, ведет журнал своей работы и действий пользователей, определяет состояние линии и телефонные номера, передаваемые импульсным набором и по стандартам DTMF, определяет номер вызывающего абонента, позволяет контролировать работу канала в режиме сквозного прослушивания и др.

ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Проект внедрения Smallogger подразумевал создание централизованного хранилища фонограмм, записываемых как с помощью самого Smallogger, так и уже внедренной системы «Незабудка». Для этого было осуществлено подключение Smallogger к единому архиву фонограмм FileServer. Само же внедрение на площадке заняло не более 3 дней. При этом удалось сэкономить пространство в кроссовой за счет размещения аудиосервера в настенном шкафу.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Эксплуатация Smallogger продемонстрировала все преимущества компактного решения и возможности удаленного управления. Позитивную роль сыграл и единый архив фонограмм, объединенный с записями диспетчерских переговоров. Это позволяет решать задачу контроля с минимальными людскими ресурсами, не распыляя ее между подразделениями.

Внедрение Smallogger позволило решить задачу контроля взаимодействий смежных подразделений с помощью записи эскалаторной связи. Это гарантировало получение достоверной информации о причинах несогласованных действий со стороны сотрудников, что в свою очередь позитивно сказалось на дисциплине персонала. С другой стороны, фиксация, накопление и анализ подобной информации позволили понять, как осуществить профилактику несогласованных действий между смежными подразделениями, то есть сделать работу метрополитена более надежной и безопасной.

**ПРЯМАЯ РЕЧЬ:**

«В наших планах расширить практику записи переговоров между подразделениями. У нас очень сложный вид деятельности, поэтому от слаженности работы различных подразделений и отдельных сотрудников зависит очень многое – от технической исправности отдельных механизмов до безопасности пассажиров в поездах и на платформах. Мы получили практическое подтверждение тому, что запись дисциплинирует сотрудников, к тому же дает возможность анализировать происшествия и заниматься профилактикой на будущее. Хорошо, что система компактна и не прихотлива к помещениям, у нас много укромных мест...(смеется)».

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

Внедрение многоканальной системы записи в Петербургском метрополитене позволило значительно повысить качество взаимодействия между смежными подразделениями, обеспечивающих безопасность эксплуатации метрополитена, а также повысить качество предпринимаемых профилактических мер.

Узнать больше о возможностях системы записи «Smallogger II» Вы можете здесь:
<http://spch.pro/4qfix>

