

# Конвергентные сети для Комитета государственных услуг города Москвы

## Конкурс историй успеха Cisco – 2011

Номинация: история успеха в сегменте крупных предприятий (более 1000 сотрудников)



История успеха

### О заказчике

Комитет государственных услуг (КГУ) города Москвы – орган исполнительной власти, на который возложены задачи по обеспечению проведения политики города в сфере предоставления государственных услуг, связанных с выдачей запрашиваемых документов и осуществлением консультаций. Одна из целей Комитета – создание центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна» на территории 123 районов и 10 административных округов города Москвы, а также комплексное обеспечение и развитие деятельности указанных центров.

### Предыстория проекта

Разрабатывая концепцию создания центров обслуживания населения и организаций (ЦОНО) нового поколения, специалисты КГУ столкнулись с необходимостью создания инфраструктуры для множества информационных систем, никак не связанных друг с другом. Требовалось подготовить техническую платформу для реализации локальной сети, систем телефонии, видеоконференций, информирования посетителей, видеонаблюдения и электронных очередей.

Поскольку одним из важных аспектов концепции было сокращение издержек на создание инфраструктуры

ЦОНО, выбор был сделан в пользу конвергентных систем Cisco, позволяющих организовать передачу всех перечисленных видов трафика в одной защищенной и отказоустойчивой сети.

### Структура решения

Благодаря тесному сотрудничеству команды технических специалистов Cisco и представителей Комитета государственных услуг г. Москва была создана готовая концепция и спроектирована сетевая инфраструктура, необходимая для оказания услуг населению и организациям.

В основу сети были положены коммутаторы Cisco Catalyst 3750 и обеспечивающие безопасность соединений межсетевые экраны Cisco ASA 5500. Совместная работа телефонной станции Cisco Unified Communications Manager и маршрутизаторов с интегрированными сервисами Cisco ISR 2800, предназначенных для организации конвергентных коммуникаций, обеспечивает широкий спектр голосовых сервисов для сотрудников центров. Рабочие места сотрудников в рамках проекта создания ЦОНО были оснащены IP-телефонами Cisco 7900, а подконтрольные помещения – видекамерами Cisco 2500 и 4300.

Отличительной особенностью разработанной концепции стало создание единой сетевой инфраструктуры для всех типов приложений, востребованных в ЦОНО.

Отказоустойчивая структура, высокая пропускная способность и заложенный потенциал для масштабирования сети позволяют гарантировать бесперебойную работу систем коммуникаций, корпоративных приложений, а также инновационной системы информирования посетителей.

### Решение Digital Signage для Комитета государственных услуг

Для организации эффективной работы ЦОНО и упрощения внедрения новых систем Комитет государственных услуг г. Москва подготовил типовый проект по созданию сетей центров обслуживания, включающий в себя как инфраструктурные объекты, так и новую автоматизированную информационную систему управления распределенными дисплеями и очередью АИС «УРДИО».

Система может использовать плазменные и жидкокристаллические дисплеи, в том числе в защищенных корпусах, а также интерактивные киоски и терминалы, что делает возможным получение информации и запись в очередь в интерактивном режиме.

Количество дисплеев и информационных зон, а также их размер и тип определяются планировкой здания и спектром решаемых системой задач. Каждая информационная зона является независимой и может отображать определенную информацию, что обеспечивает высокий уровень

# Конвергентные сети для Комитета государственных услуг города Москвы

гибкости системы для информирования посетителей, а также возможность адаптации к уникальным особенностям каждого конкретного объекта.

Благодаря использованию надежной отказоустойчивой сети, построенной на базе оборудования и решений Cisco, возможности масштабирования системы АИС «УРДИО» оказываются практически неограниченными. Сетевая инфраструктура обеспечивает возможность установки любого числа дисплеев в разных частях здания, гарантируя возможность бесперебойной трансляции различного контента на каждый дисплей в отдельности – от информации об электронной очереди и видеороликов и до инструкций по эвакуации в случае срабатывания пожарной сигнализации или включения тревоги службой безопасности объекта.

## Результаты проекта

Сегодня инновационная система обслуживания уже реализована в префектуре центрального административного округа г. Москва. Всего на первом этапе проекта планируется создать 5 центров обслуживания населения и организаций нового поколения, а впоследствии – оснастить конвергентными решениями все центры обслуживания в г. Москва.

Благодаря проведенной работе, типовой проект информационной инфраструктуры для оснащения ЦОНО уже включает в себя все необходимые сервисы, позволяющие обеспечить эффективную работу специалистов,

а также высокотехнологичное и комфортное взаимодействие центра с потребителями услуг: населением и представителями организаций. За счет использования единой конвергентной инфраструктуры для функционирования всех сервисов, создание ИТ-платформы для ЦОНО требует минимально возможных затрат на прокладку коммуникационных кабелей и обслуживание сетей.