

思科都會行動網路解決方案（Metropolitan Mobile Network solution）協助警方連網打擊犯罪

客戶名

- 艾佛瑞特市

產業

- 州與地方政府

業務挑戰

- 協助警員把更多時間花在街上而非辦公室裡
- 提供車內連線至網路警用工具，以提升公共安全
- 配置一能支援多項應用與未來服務之解決方案

網路解決方案

- 行動無線基礎設施，包括思科3200系列無線與行動路由器與思科Aironet橋接器

商業價值

- 擴展網路警用工具至外勤警員
- 改進整體警力效率與生產力
- 協助警員將更多時間花在與社區建立良好關係

艾佛瑞特市正在試行思科都會行動網路解決方案，讓外勤警員也能使用網路警用工具。一旦配置完成，市府官員期待該解決方案能對員警生產力與公共安全發揮重大影響，同時幫助未來多種無線設施之使用。

業務挑戰

華盛頓州艾佛瑞特市是個中型城鎮，有著大小各種執法要求。為提供全市10萬名居民更好的保護，艾佛瑞特市警局採用了多種科技設施，包括在該市思科網路上所運行之多項內部網路與網際網路執法工具。這些解決方案在帶來多項優惠之際，也帶來了新的挑戰。

「能夠取用記錄，並與國內其他單位連線尋找未執行之搜索令或類似未破的案子，這真的很棒。」艾佛瑞特市警局警警官與公共資訊官、警局科技計劃總監Boyd Bryant說。「但難處在於，當警員在使用網路時無法與社區保持聯繫。他們的眼光不再緊盯著街上發生的一切。」根據Bryant指出，在12個小時的值班時間中，警員平均花4小時在警局裡。Bryant說：「這導致34%的警力在其工作天中，有34%的時間無法與社區保持聯繫。」

對Bryant警官而言，解決這個問題的方案相當明顯：讓那些透過網路使用的警用工具變成行動式，協助每個巡邏警員更有效率、且能在車上執行他們平常在警局做的工作。但該部門現有行動網路基礎設施相當受限。該市已經替每一輛巡邏車裝置了筆記型電腦，但網路連線必須靠900Mhz無線電數據科技。Bryant警官表示：「傳統行動網路只能傳送文字，而且僅能在相當有限的頻寬上運作。也就是說，查驗駕照時不可能一併檢查合格照片之類的電腦查詢結

果。」警局也擔心，這些舊科技在未來將無法獲得技術支援。警局需要新的行動無線策略，以及能支援多項應用與服務的網路基礎設施，讓警員在外也能連線。Bryant表示：「我們非常積極利用科技提升警方能力，而且不僅在防治犯罪，也在於逮捕和將罪犯定罪。」擴展該項科技的接觸範圍自然成為下一個步驟。「我們想讓所有資料庫、所有嫌犯照片檔案、所有通訊工具、所有排程工具、所有管理工具，都能隨時隨地使用。」

「思科無線與行動路由器解決方案的彈性是關鍵。市面上沒有其他產品能讓你將多種無線標準和網路應用與外勤警員的印表機、相機、簡報工具以及幾乎是各式各樣其他裝置整合在車上的網路中。」

—Boyd Bryant警官，艾佛瑞特市警局公共資訊官

網路解決方案

布萊恩警官從2001年開始搜尋可能的解決方案，在探訪過多個系統，與國內其他警局的多位代表洽談過後，Bryant警官與艾佛瑞特市IT團隊選擇思科與思科金牌認證之事業夥伴Northrop Grumman支援該部門之新行動網路解決方案。

該市之IT部門已經有多年使用思科網路支援艾佛瑞特市的網路與數據服務的經驗，他們認為只有思科能提供該市所要求的效能、長期投資保障，以及最重要的可靠度。

Bryant警官表示：「當你要處理相當重要的設備、會關係到許多人的生命時，就得選擇在長期記錄上極度可靠的設施。我曾經擁有一家ISP公司，而我們最不用擔心的就是思科的路由器，他們沒讓我們失望。」警局於是開始一試行計劃，測試該解決方案，整合全市10輛配備行動無線裝置之巡邏車以及4個網路無線存取器。該解決方案包括配備符合802.11標準硬體之思科3200系列無線與行動路由器、巡邏車內的Panasonic手提電腦，以及該市無線覆蓋區域使用之思科Aironet®橋接器。思科3200系列無線與行動路由器使用802.11無線標準，其傳輸頻寬較該部門原有系統為寬，而且可支援較多應用及亟需頻寬之音聲與影像通訊。

Bryant警官表示：「思科無線與行動路由器解決方案的彈性是關鍵。市面上沒有其他產品能讓你將多種無線標準和網路應用與外勤警員的印表機、相機、簡報工具以及幾乎是各式各樣其他裝置整合在車上的網路中。」

艾佛瑞特市資訊科技經理Joe Boland補充說：「我們需要一個在無線市場上有著良好記錄的產品，而且要具備足夠彈性以適應新要求並支援未來全新無線科技。思科無線與行動路由器提供我們一個耐用、功能強大的產品，可以處理所有加在巡邏車上的挑戰。思科的員工也全心協助我們找出配置科技的最佳方法，以確保專案成功。」思科無線與行動解決方案提供安全、功能強大的無線連接，在嚴酷的戶外環境也能使用無虞。該解決方案經特別設計，可輕鬆地與有線思科網路整合，協助簡化、集中管理整個有線與無線基礎設施。

一旦無線應用與基礎設施完全啓用，警局將會把該解決方案擴展至所有車輛，並實行全面、全市的無線覆蓋。Bryant指出：「思科與我們的整合商Northrop Grumman以相當有創意的方式協助我們配置模型。我們和相當優秀的人才一同合作，每位參與專案人士的迅速回應也讓我相當滿意。特別是Joe Boland和其團隊總是盡額外之力，協助確保我們使用的各項應用與軟體皆是性能強、可靠，且能獲得充足支援。」

商業價值

警局計劃拓展無線網路系統，讓外勤員警能即時取用嫌犯照片、關鍵事件檢查表，以及警局的檔案管理系統，提升他們辨識與逮捕嫌疑犯的能力。一旦警員能與網路警方工具連線，解決方案也能讓警力作用倍增。

Bryant警官指出：「有了行動網路連線與音聲辨識等工具，一些初期測試顯示我們能將撰寫報告的時間減半。既然每次值班時，在警局的4小時都花在寫報告上，這表示我們可以大量增加員警的巡邏時間。要能提供社區可負擔、有效的服務，這一點非常重要。」

不過，在改進效率之外，Bryant警官也相信這個解決方案將可以增加該市與市民的安全性。他解釋說：「我們可以讓員警回到街上與公眾接觸，眼觀四面耳聽八方保護社區。而且，一旦能取得駕駛員的駕照照片、建檔照片、未執行的搜索令，以及未來甚至有可能進行的遠端指紋掃描服務，警官將具有更多裝備，可以辨識與歹保嫌疑犯的能力。」

整個解決方案也能讓警局可即時通知外勤警員政策與程序變更。警方程序可以隨著法院判決與政府其他部門政策變更而改變。能即刻傳達變更，將可以使警員做出更好的決定，同時減少部門的責任

負擔。Bryant說：「因行動無紙政策系統，讓我們能做出良好、獲知充分資訊的決定，而其帶來的精省更是巨大。」

Bryant警官同時也預見未來部門的行動指揮車可以當作是災區的核心網路，服務在現場的緊急救護人員，傳送監視影像回到指揮中心，甚至在人類無法到達的區域控制行動攝影機。

思科與Northrop Grumman同時也與警局合作提升公共資訊能力；他們創造了Bryant警官所謂的「未來犯罪防制車」。解決方案包括配備一系列網路簡報工具的休旅車，以特別訂製的外裝觀進行公開活動。這輛車子可以讓警員停在遊樂場、購物商場，以及其他公共空間，並傳達逼真、高科寄的犯罪防治簡報。車上的LCD螢幕與行動網路可支援影帶與安全示範和遙控影像。警官甚至可以利用車上配備的列印機來替市民創造個人犯罪防治手冊。這些服務皆配有音聲辨識軟體，因此警官可以輕易地操作系統同時又能服務群眾。此外，該車輛在緊急時可以作為行動通訊與指揮中心。

下一步

未來，在Bryant與該市IT部門的想向裡，行動無線網路基礎設施不僅可以服務警察局。他們相信最終該系統將可支援多項當地服務，包括運輸、公共工程、公用事業、教育，以及最重要的國土安全。這些核心基礎設施也能協助該市贏得這些初步計劃的資金。市政府官員相信，思科是唯一能提供符合未來需要的多用途基礎，同時又能兼顧警局短期內所需要之彈性與可靠度的合作夥伴。

Bryant警官說：「在公共安全與政府服務領域，你需要了解三件事。首先，你的效率越來越需要仰賴科技達成，因此你的系統必須來自於一家會持續營運的公司。其次，你得確定自己有能力在必要時轉換到另一個服務。第三，該系統必須能夠支援重複的網路連接，以確保你不僅只是享有服務，而且該服務還具有彈性。思科解決方案是我們發現唯一能滿足所有要求者。」

索取更多資訊

思科已經協助多個全球州立與市立政府提升公共安全與效率。欲知思科能怎樣幫助貴政府機構，請聯繫當地客戶代表或上網<http://www.cisco.com/govnow>

本客戶案例係根據艾佛瑞特市所提供之資訊撰寫而成，案例中描述了該政府單位如何因為配置了思科產品而獲益。上述所提之結果與益處還包含了許多因素，思科不保證在其他各地也能有同樣結果。