



CASE STUDY | PARCHEGGI

BRESCIA MOBILITÀ S.P.A

Rimanere al passo con le nuove tecnologie per soddisfare le sfide attuali e future.

IL CLIENTE

Brescia Mobilità SpA è una società del Comune di Brescia nata per realizzare e gestire in forma integrata la mobilità cittadina con l'obiettivo di migliorare la vivibilità del territorio, ridurre la congestione stradale e favorire soluzioni ecologiche, eco-compatibili e tecnologicamente all'avanguardia.

Brescia Mobilità SpA gestisce direttamente:

- parcheggi in struttura (più di 13.500 posti auto);
- parcometri (circa 5.000 posti auto);
- bike sharing (94 postazioni e oltre 500 biciclette);
- ztl, impianti semaforici e di controllo del traffico, telecamere, impianti elettrici e fotovoltaici, segnaletica stradale, servizio riscossione tributi

e tramite sue società controllate gestisce:

- il Trasporto Pubblico Locale;
- la metropolitana di Brescia



ALBERTO RAGNI

Responsabile dei servizi e sistemi tecnologici di mobilità / Brescia Mobilità S.p.A.

Il Gruppo Brescia Mobilità gestisce molteplici servizi legati alla mobilità e in quanto tali direttamente rivolti alla cittadinanza. È per la ns azienda prioritario poter interagire con l'utenza in qualsiasi situazione e condizione, ai fini di garantire all'utente stesso la massima assistenza possibile. I sistemi Commend ci permettono tutto ciò grazie alla loro affidabilità, robustezza e alle nuove recenti implementazioni, come Ivy, che consentono ai ns operatori di concentrarsi sulle chiamate più complesse e delicate, migliorando di riflesso pertanto il servizio reso all'utenza.

<https://www.bresciamobilita.it/il-gruppo/brescia-mobilita>



LA SFIDA

Cliente storico di Commend Italia con 30 server interfonici attivi da oltre 10 anni e 850 interfonici distribuiti tra i parcheggi, le stazioni di bike sharing e le Ticket Vending Machine della metropolitana, Brescia Mobilità ha avuto la necessità di un aggiornamento tecnologico per:

- migliorare le prestazioni del sistema;
- sostituire prodotti ormai fuori produzione da molto tempo, anche se ancora operativi;
- disporre di un sistema attualizzato con gli ultimi ritrovati tecnologici, flessibile e facilmente implementabile con nuove funzionalità future;
- disporre di una soluzione affidabile per migliorare la gestione degli accessi pedonali e carrai.

LA SOLUZIONE

Sono stati sostituiti quasi tutti i server interfonici per ammodernare il sistema. Ad oggi sono operativi 23 server interfonici, connessi via LAN ad un server virtuale **VirtuoSIS** che funge da master. A VirtuoSIS è connesso il posto operatore principale, ridonato mediante App su smartphone, i terminali installati presso le stazioni di bike sharing BiciMia e presso le bigliettatrici delle fermate della metro.

Il posto operatore principale riceve le eventuali trasferte di chiamata dagli operatori remoti ed è equipaggiato con il software Studio per una più facile gestione delle chiamate mediante l'impiego di mappe grafiche, l'integrazione delle videocamere esistenti, la registrazione delle conversazioni ai fini documentali e la possibilità di creare statistiche legate alle performance del sistema.

Sempre grazie alla nuova configurazione di sistema ed alle nuove funzionalità Cloud, si è potuto implementare **Ivy** - l'assistente virtuale conversazionale di Commend in grado di gestire chiamate, fornire supporto multilingua e, in funzione della programmazione, svolgere funzioni di più alto livello come, nel caso in oggetto, la gestione delle numerosissime chiamate provenienti dagli ingressi pedonali da parte di utenti senza biglietto perché utilizzatori di Telepass.

Per qualsiasi informazione sulle soluzioni per parcheggi visita il sito o contattata Commend Italia

commend.it

I RISULTATI

L'aggiornamento del sistema ha permesso di raggiungere tutti gli obiettivi posti da cliente. Il sistema, fin da subito, ha permesso di beneficiare delle funzionalità più attuali nella gestione delle comunicazioni con i Clienti. Il sistema è stato ammodernato e predisposto alle necessità future, è stato reso più **performante e flessibile** mantenendo tutte le caratteristiche di base che ne avevano condizionato la scelta iniziale.

- Servizio clienti si è dimostrato migliorato e più puntuale nella gestione;
- In particolare, Ivy ha permesso di portare alla luce dei dati incredibili sul numero di chiamate generate solo dagli utenti Telepass. Solo per il primo parcheggio in cui Ivy è stato implementato stiamo parlando di più di 5600 chiamate gestite in un periodo di quasi 4 mesi, con una percentuale di risoluzione da parte di Ivy superiore al 60% delle chiamate totali, inoltrando all'operatore solo il restante 40%. Una rivoluzione tecnologica che consente di **ridurre considerevolmente il carico di lavoro degli operatori**. Gradualmente Ivy verrà poi implementato anche in tutti gli altri parcheggi gestiti.
- Questa nuova configurazione, basata sull'introduzione di **Symphony Bridge**, consentirà di accedere alle nuove funzionalità offerte da Symphony Cloud e di utilizzare la nuova e più moderna **APP Symphony al posto di Intercom Client**.
- La sostituzione dei server interfonici ha comunque permesso di **mantenere i terminali interfonici già operativi** nei parcheggi permettendo così un notevole risparmio economico.
- La nuova configurazione con VirtuoSIS ha consentito inoltre una riduzione del numero di server installati **migliorando l'indice di ritorno sulla redditività (R.O.I.)**

Una perfetta dimostrazione di quanto la **tecnologia Evergreen Commend**, sia reale, a prova di futuro ed applicabile anche a sistemi datati. Mai come in questa occasione dimostriamo con i fatti, ancora una volta, che **Evergreen Technology e Trusted. Communication. Always**, non sono semplici slogan ma sono i fondamenti che guidano ed ispirano Commend, un'azienda moderna della quale ci si può fidare!