



CASE STUDY | PARKHÄUSER

BRESCIA MOBILITÀ S.P.A.

Mit neuen Technologien Schritt halten für gegenwärtige und zukünftige Herausforderungen.

DER KUNDE

Brescia Mobilità SpA ist ein Unternehmen der Stadtverwaltung von Brescia, mit dem Ziel, die Lebensqualität dort zu verbessern, die Überlastung der Straßen zu verringern und ökologische und technologisch fortschrittliche Lösungen zu fördern.

Brescia Mobilità SpA verwaltet direkt

- Parkeinrichtungen (mehr als 13.500 Parkplätze)
- Parkautomaten (etwa 5.000 Stellplätze)
- Bike-Sharing (94 Stationen und über 500 Fahrräder)
- Verkehrsbeschränkungszonen, Ampel- und Verkehrskontrollsysteme, Kameras, elektrische und photovoltaische Systeme, Straßenschilder, Steuereinzugsdienste.

Außerdem verwaltet sie über ihre Tochtergesellschaften

- den öffentlichen Personennahverkehr
- die U-Bahn von Brescia.



Alberto Ragni

Verantwortlicher für Dienste und Systeme der Mobilitätstechnologie / Brescia Mobilità S.p.A.

Die Brescia Mobility Group verwaltet eine Vielzahl von Dienstleistungen im Bereich der Mobilität, die sich direkt an die Bürger richten. Es ist eine Priorität für unser Unternehmen, mit den Nutzern in jeder Situation und jedem Zustand interagieren zu können, um ihnen die bestmögliche Unterstützung zu garantieren. Die Systeme von Commend ermöglichen uns dies dank ihrer Zuverlässigkeit, Robustheit und neuer Implementierungen wie Ivy, die es unseren Mitarbeitern ermöglichen, sich auf die komplexesten und sensibelsten Anrufe zu konzentrieren und so den Service für die Nutzer zu verbessern.

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



HERAUSFORDERUNG

Als langjähriger Kunde von Commend Italia mit fast 30 Intercom-Servern, die seit über 10 Jahren in Betrieb sind, und 850 Intercoms, die auf Parkhäuser, Bike-Sharing-Stationen und Fahrkartenautomaten in der U-Bahn verteilt sind, benötigte Brescia Mobilità ein technologisches Upgrade, um

- die Systemleistung zu verbessern;
- Produkte zu ersetzen, die seit langem nicht mehr produziert wurden, obwohl sie noch funktionstüchtig waren;
- ein aktuelles System mit den jüngsten technologischen Fortschritten zu haben, das flexibel ist und leicht mit neuen zukünftigen Funktionalitäten ausgestattet werden kann;
- eine zuverlässige Lösung zur Verbesserung des Zutrittsmanagements für Fußgänger und Fahrzeuge zu bieten.

LÖSUNG

Im Zuge der Modernisierung des Systems wurden fast alle Intercom-Server ersetzt. Derzeit sind 23 Intercom-Server in Betrieb, die über LAN mit dem virtuellen Intercom-Server **VirtuoSIS** verbunden sind, der als Master fungiert. An VirtuoSIS angeschlossen ist die Master-Operator-Station, die über eine App auf Smartphones, die Intercoms an den BiciMia-Bike-Sharing-Stationen und die Ticketautomaten an den U-Bahn-Haltestellen redundant ist.

Die Master-Station empfängt die Anrufe der Remote-Mitarbeiter und ist mit Studio ausgestattet, das die Verwaltung der Rufe mit Hilfe von Übersichtsplänen, der Integration vorhandener Kameras, der Aufzeichnung von Gesprächen zu Dokumentationszwecken und der Erstellung von Statistiken über die Systemleistung erleichtert.

Dank der neuen Systemkonfiguration und der neuen Cloud-Funktionalität war es auch möglich, **Ivy** zu implementieren - den weltweit ersten KI-basierten Intercom-Assistenten, der in der Lage ist, eingehende Rufe zu bearbeiten, Unterstützung in mehreren Sprachen zu bieten und, je nach Programmierung, übergeordnete Funktionen auszuführen.

In diesem Fall, z.B. die Bearbeitung der sehr großen Anzahl von Rufen, die von Fußgängereingängen von Nutzern ohne Ticket kommen, weil sie Telepass-Nutzer sind.

ERGEBNIS

Mit dem System-Upgrade konnten alle vom Kunden gesetzten Ziele erreicht werden. Das System ermöglicht es nun, von den modernsten Funktionen für die Verwaltung der Kommunikation mit den Kunden zu profitieren. Das System wurde modernisiert und auf künftige Anforderungen vorbereitet. Es wurde **effizienter und flexibler** gestaltet, wobei alle grundlegenden ursprünglichen Funktionen beibehalten wurden.

- Der Kundenservice ist verbessert worden.
- Insbesondere hat **Ivy** unglaubliche Daten über die Anzahl der Rufe ans Licht gebracht, die allein durch Telepass-Nutzer generiert wurden. In dem ersten (und einzigen) Parkhaus, in dem Ivy implementiert wurde, wurden in einem Zeitraum von fast 4 Monaten über 5600 Rufe bearbeitet. Ivy löste etwa 60 % der gesamten Rufe und leitete die restlichen 40 % an den Master-Operator weiter. Eine technologische Revolution, die die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter erheblich reduziert. Nach und nach wird Ivy auch in allen anderen bewirtschafteten Parkhäusern eingeführt werden.
- Diese neue Konfiguration, die auf der Einführung von **Symphony Bridge** basiert, ermöglicht den Zugriff auf die neuen Funktionen von **Symphony Cloud** und die Verwendung der neuen, moderneren Symphony App anstelle des Intercom Clients.
- Durch den Austausch der Intercom Server konnten jedoch die bereits in den Parkhäusern in Betrieb befindlichen Intercom Terminals beibehalten werden, was eine erhebliche Kostenersparnis bedeutet.
- Durch die neue Konfiguration mit VirtuoSIS konnte auch die Anzahl der installierten Server reduziert werden, was den Return on Investment (R.O.I.) verbessert.

Ein Paradebeispiel, wie zukunftsicher die **Evergreen-Technologie** ist und wie sie sich auf bestehende Systeme anwenden lässt. Dieses Projekt zeigt mal wieder, dass Evergreen Technology und **Trusted. Kommunikation. Always.** keine bloßen Schlagworte sind, sondern die Grundlagen, die Commend leiten und motivieren.

Für weitere Informationen über Parkraumlösungen besuchen Sie die Website oder kontaktieren Sie Commend Italia.

commend.it