



## ÉTUDE DE CAS | PARKING

# BRESCIA MOBILITÀ S.P.A

Se maintenir à la pointe des nouvelles technologies pour relever les défis actuels et futurs.

### LE CLIENT

Brescia Mobilità SpA, société municipale de Brescia, gère la mobilité urbaine pour améliorer la qualité de vie, réduire la congestion routière et promouvoir des solutions écologiques et technologiques avancées.

Brescia Mobilità SpA gère directement :

- les parkings (plus de 13 500 places de stationnement)
- les horodateurs (environ 5 000 places de stationnement)
- vélos en libre-service (94 stations et plus de 500 vélos)
- zones de circulation restreinte, feux de circulation et systèmes de contrôle du trafic, caméras, systèmes électriques et photovoltaïques, panneaux de signalisation, service de collecte des impôts. En outre, par l'intermédiaire de ses filiales, elle gère également les transports publics locaux et le métro de Brescia.



### ALBERTO RAGNI

Responsable des services et systèmes technologiques de mobilité / Brescia Mobilità S.p.A.

Le groupe Brescia Mobilità gère de multiples services liés à la mobilité qui sont directement destinés aux citoyens. C'est une priorité pour notre entreprise d'être capable d'interagir avec les utilisateurs dans n'importe quelle situation et condition, afin de leur garantir la meilleure assistance possible. Les systèmes de Commend nous permettent de le faire grâce à leur fiabilité, leur robustesse et les nouvelles implémentations récentes, comme Ivy, qui permettent à nos opérateurs de se concentrer sur les appels les plus complexes et les plus sensibles, améliorant ainsi le service fourni aux utilisateurs.

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



## CHALLENGE

Client de longue date de Commend Italie avec près de 30 serveurs d'interphonie en service depuis plus de 10 ans et 850 interphones répartis entre les parkings, les stations de partage de vélos et les distributeurs de tickets dans le métro, Brescia Mobilità avait besoin d'une mise à niveau technologique pour :

- améliorer les performances du système
- remplacer des produits qui ne sont plus utilisés depuis longtemps, même s'ils sont encore opérationnels ;
- disposer d'un système actualisé, doté des dernières avancées technologiques, flexible et facile à mettre en œuvre avec de nouvelles fonctionnalités futures;
- fournir une solution fiable pour améliorer la gestion de l'accès des piétons et des véhicules.

## SOLUTION

La majorité des serveurs d'interphonie ont été modernisés : 23 serveurs sont désormais connectés au serveur maître VirtuoSIS via le réseau local. Le poste opérateur principal est connecté à VirtuoSIS et est redondant via l'application sur les smartphones, les interphones installés dans les stations de vélo en libre-service BiciMia et les distributeurs de tickets aux arrêts de métro.

Le poste opérateur principal reçoit les transferts d'appels des opérateurs distants et est équipé de **Studio** pour faciliter la gestion des appels à l'aide de cartes graphiques, l'intégration des caméras existantes, l'enregistrement des conversations à des fins de documentation et la possibilité de créer des statistiques relatives aux performances du système.

Grâce à la nouvelle configuration du système et à la fonctionnalité Cloud, il a été possible de mettre en œuvre Ivy, le premier assistant d'interphone au monde basé sur l'IA conversationnelle, capable de gérer les appels, de fournir une assistance multilingue et, en fonction de la programmation, d'exécuter des fonctions de plus haut niveau comme, dans ce cas, de gérer le très grand nombre d'appels provenant des entrées piétonnes des utilisateurs sans billet en raison de leur utilisation du système Telepass.

## RÉSULTAT

La mise à niveau du système a permis d'atteindre tous les objectifs fixés par le client. Dès à présent, le système a permis de bénéficier des fonctionnalités les plus récentes dans la gestion de la communication avec les clients. Le système a été modernisé et préparé pour les besoins futurs, et a été rendu **plus efficace et plus flexible** tout en conservant toutes les caractéristiques de base d'origine.

- Amélioration du service client
- En particulier, **Ivy** a mis en lumière des données incroyables sur le nombre d'appels générés par les seuls utilisateurs de Telepass. Dans le premier (et unique) parking où Ivy a été implanté, plus de 5600 appels ont été gérés sur une période de près de 4 mois. Ivy a résolu environ 60% du total des appels, en transmettant les 40% restants à l'opérateur principal. Une révolution technologique qui réduit considérablement la charge de travail des opérateurs. Ivy sera progressivement implanté dans tous les autres parkings gérés.
- Cette nouvelle configuration, basée sur l'introduction de **Symphony Bridge**, permettra d'accéder aux nouvelles fonctionnalités offertes par **Symphony Cloud** et d'utiliser la nouvelle application Symphony, plus moderne, au lieu du client Intercom.
- Le remplacement des serveurs d'interphonie a permis de conserver les terminaux d'interphonie déjà en service dans les parkings, permettant ainsi de réaliser des économies considérables.
- La nouvelle configuration avec VirtuoSIS a également permis de réduire le nombre de serveurs installés, améliorant ainsi le retour sur investissement (R.O.I.).

Une démonstration parfaite de la réalité de la technologie Evergreen, de sa pérennité et de sa capacité à s'intégrer même aux systèmes existants. Plus que jamais, nous prouvons par les faits, que la technologie **Evergreen** et notre devise **Trusted . Communication. Always.** ne sont pas de simples mots, mais les principes fondamentaux qui guident et inspirent Commend, une entreprise moderne à laquelle vous pouvez faire confiance !

**Pour plus d'informations sur les solutions pour parkings, visitez le site web ou contactez Commend France.**

**commend.fr**