



BRESCIA MOBILITA' SPA

Brescia Mobilità SpA (<https://www.bresciamobilita.it/il-gruppo/brescia-mobilita>) 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 due società controllate gestisce anche

- **il Trasporto Pubblico Locale;**
- **la metropolitana di Brescia**

LA SFIDA

Cliente storico di Commend Italia con 30 server interfonici attivi da oltre 10 anni e **850 interfoni 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 oramai fuori produzione da molto tempo, anche se ancora operativi;
- disporre di un sistema aggiornato 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.

“Il Gruppo Brescia Mobilità gestisce molteplici servizi legati alla mobilità e in quanto tali direttamente rivolti alla cittadinanza. Poter interagire e dare la giusta assistenza all'utente è per l'azienda la cosa più importante da garantire sempre e comunque in qualsiasi situazione e condizione” - sottolinea Alberto Ray, Responsabile dei servizi e sistemi tecnologici di mobilità / Brescia Mobilità S.p.A.

- “I sistemi Commend ci garantiscono tutto ciò grazie alla loro affidabilità, robustezza e a nuove recenti implementazioni, come Ivy, che consentono pertanto ai ns operatori di concentrarsi sulle chiamate più complesse e delicate, migliorando pertanto il servizio reso all'utenza”.



