



THORPE PARK, MERLIN ENTERTAINMENTS



CHALLENGE

En 2009, Merlin Entertainments a installé un système de parking de base dans plusieurs de ses parcs à thème au Royaume-Uni.

Dix ans plus tard, ils ont lancé un appel d'offres pour **mettre à jour la méthode d'exploitation** avec une solution plus intégrée et technologiquement avancée utilisant le système LPI.

La plaque d'immatriculation sert de ticket virtuel et permet un accès libre, empêchant ainsi le vol de voitures ou l'échange de tickets. Comme le ticket et la plaque d'immatriculation doivent correspondre à l'entrée et à la sortie, il est presque impossible de poursuivre des comportements frauduleux.

Merlin avait besoin d'un système LPI sans ticket qui s'intégrerait au **système de billetterie existant** du parc, fourni par Accesso. Les exigences du système étaient de faciliter l'entrée et la sortie pour les détenteurs de tickets réservés, la vente de tickets aux kiosks Accesso sur le site, ainsi que pour les stationneurs quotidiens qui paient à la sortie. Le paiement sur place devait se faire avec le fournisseur de services de paiement existant, Adyen.

CONTEXTE

En 2020, HUB Parking Technology a annoncé un accord-cadre mondial avec Merlin Entertainments.

Merlin Entertainments est un leader mondial du divertissement familial. En tant que l'un des plus grands opérateurs d'attractions au monde, ils créent et offrent des expériences de marque mémorables et immersives pour des millions d'invités.

Ses parcs sont exploités dans le monde entier et comprennent Alton Towers, Thorpe Park, Chessington World of Adventures et Legoland New York Resort. Le trafic de véhicules vers ces parcs varie selon le jour de la semaine et le mois de l'année, avec des **pointes maximales** pendant les vacances scolaires.

Une combinaison de **différents types d'utilisateurs** doit être gérée quotidiennement : les utilisateurs occasionnels, les abonnés et les détenteurs de tickets réservés. Obtenir une image complète du parking grâce à des analyses précises et des **rapports personnalisés** devient fondamental : une vision claire des utilisateurs garantit des opérations fluides et efficaces.



EXIGENCES DU CLIENT

- Un équipement efficace et esthétique dans deux parkings, une zone de drop-off spécifique et le parking principal.
- Pour la zone de drop-off, une **seule entrée LPI à flux libre** et une sortie à barrière, avec LPI et Chip & Pin.
- Dans le parking principal, 2 entrées LPI à flux libre et 5 sorties à barrière avec des unités de sortie avec LPI Chip & Pin.
- **3 machines virtuelles** exécutant les applications du HUB, y compris le logiciel JMS.
- Des rapports personnalisés et des capacités d'analyse avancées grâce à JMS.
- Système LPI intégré fourni par Intelico
- Système d'interphone intégré fourni par Zenitel
- **Intégration du système Chip & Pin** avec le fournisseur de services de paiement existant de Merlin, Adyen, en utilisant le matériel VeriFone UX.



SOLUTION

Le stationnement peut laisser une impression durable pour un client visitant un centre de villégiature ou un parc, c'est le début et la fin de l'expérience d'un client. Merlin Entertainments avait une **vision très claire** de la façon dont il voulait utiliser la technologie pour améliorer l'expérience globale des clients dans tous ses parcs et sites.

L'investissement dans une nouvelle technologie de parking devait permettre une **expérience fluide, efficace et sans effort** lors des visites. Le projet de mise à niveau des parkings a débuté au second semestre 2019, lorsque les discussions d'intégration entre HUB UK et Merlin ont commencé, soutenues par le siège de HUB à Bologne, en Italie.

Un **développement a été nécessaire des deux côtés** pour réaliser l'intégration requise avec Accesso/Merlin, qui a été entièrement achevé dans les délais, prêt pour l'ouverture prévue du parc en mars 2020.

Le degré d'ouverture de l'architecture de la plateforme HUB s'est avéré essentiel pour faire avancer les intégrations : le **système LPI sans ticket** communique rapidement avec le système de billetterie existant du parc (Accesso), facilitant ainsi l'entrée et la sortie des détenteurs de billets pré-réservés.

Sur le site, la **place de sortie a été redessinée et resurfacée** pour incorporer une voie de sortie supplémentaire pour le parking principal et créer une nouvelle voie de sortie pour la zone de drop-off.

HUB a construit ces voies et a travaillé avec les entrepreneurs de Merlin pour terminer l'installation, qui était finalisée et prête pour l'ouverture en mars - cependant, en raison de COVID-19, celle-ci a été reportée au 4 juillet 2020.

Avant l'ouverture du 4 juillet, HUB UK a effectué deux semaines de tests intenses avant l'ouverture du parc, qui ont été entièrement soutenus par l'équipe d'ingénierie HUB.

Le projet a remporté le **UK Sceptre Award** pour le meilleur parking de l'année 2021.

