



LEGOLAND WINDSOR RESORT, UK

HUB



PLANTEAMIENTO

Merlin Entertainments instaló en 2009 un sistema básico de aparcamiento en varios de sus parques del Reino Unido. 10 años después, lanzaron una licitación para actualizar el método de funcionamiento con una solución más integrada y tecnológicamente avanzada que utilizara la **lectura de matrículas (LPR)**.

Merlin quería que la experiencia de los clientes fuera fluida y que, al mismo tiempo, se obtuviera el máximo provecho de sus activos de aparcamiento. Era importante para ellos que la experiencia del usuario **fuera fácil, rápida y eficiente**, al tiempo que se redujera cualquier pérdida potencial de ingresos.

La integración más importante sería con el **sistema de venta de entradas existente de Merlin, Acceso**. El software HUB JMS es capaz de procesar los datos de acceso y proporcionar análisis de cada ticket de aparcamiento, cuándo se ha utilizado y la duración de la visita. Estos datos no se recogían anteriormente, y ahora proporcionan **estadísticas sólidas** al equipo de Merlin sobre los comportamientos de sus visitantes.

CONTEXTO

En 2020, HUB Parking Technology anunció un **acuerdo marco global** con Merlin Entertainments, líder mundial en entretenimiento familiar basado en la localización. Como uno de los mayores operadores de atracciones del mundo, crean y ofrecen **experiencias memorables** e inmersivas para **millones de clientes**.

Sus parques incluyen Alton Towers, Thorpe Park, Legoland New York Resort y Legoland Windsor. El tráfico de vehículos a estos parques varía durante la semana y el año, con los **picos más altos** durante las vacaciones escolares.

Legoland tenía grandes expectativas tras el éxito del sistema de Thorpe Park: la solución de aparcamiento ha funcionado extremadamente bien, el activo de parking ha mejorado el flujo de tráfico, ofreciendo a los visitantes una **experiencia más suave y sin contacto**. La solución HUB ha generado una gran cantidad de recursos que antes se perdían a la salida, y los operadores del parque también han podido **utilizar datos tangibles muy detallados** del software de análisis.



NECESIDADES DEL CLIENTE

- Evaluación del flujo de tráfico, del funcionamiento y del comportamiento de los conductores antes de las obras
- 2 entradas **LPR de flujo libre** y 4 salidas con barrera con unidades de salida de carril con LPR y Chip & Pin
- 1 máquina virtual que ejecuta las aplicaciones del HUB, incluido el software JMS
- Informes personalizados y capacidades de análisis avanzadas a través de JMS
- Operaciones de **servicio en la nube con AWS**, para reducir el consumo de energía in situ
- **Código QR para las entradas reservadas**, en caso de problemas con el LPR
- Sistema **LPR integrado** proporcionado a través de Hikvision
- Sistema de intercomunicación integrado proporcionado por Zenitel
- Integración con el sistema de venta de entradas Acceso, para **proporcionar información analítica** sobre cada ticket
- Integración de Chip & Pin con el proveedor de servicios de pago existente de Merlin, Adyen, utilizando el hardware UX de VeriFone



RESULTADOS

El equipo de HUB UK analizó el flujo existente del parking, los flujos de tráfico, el comportamiento de los conductores y las políticas de gestión del propio parque, para evaluar la infraestructura más adecuada con 2 carriles de entrada y 4 de salida. El equipo también asesoró sobre la configuración del sistema y las prácticas operativas, para contribuir a una **experiencia más fluida** para tipos de usuarios especiales, como autocares, autobuses y taxis.

Además de los retos operativos del sitio, Merlin y, a su vez, Legoland desafiaron a HUB para que la experiencia del usuario no sólo fuera fluida, sino que ofreciera la misma experiencia en todo el recinto. Esto significó que HUB tuvo que adaptar la especificación técnica para tener en cuenta la disposición operativa del parque, y también para garantizar que se pudieran utilizar todos los pases anuales que cruzaban los parques: así, el sistema tiene **fuertes conexiones** con todas las bases de datos con sus proveedores de terceros.

El sistema de aparcamiento está compuesto por 2 entradas **LPR de flujo libre** y 4 salidas con barrera con unidades de salida de carril, cámaras LPR y Chip & Pin.

Hay tres métodos de acceso disponibles para los usuarios: admisión in situ, reserva en línea y solución móvil in situ. Cualquiera que sea la preferencia de admisión y pago, el ticket del parque (o pase) siempre está **asociado a la matrícula** del visitante, que se captura una vez que su vehículo está transitando por el carril de entrada. Los datos de la entrada y del pago se envían de forma segura a través de un **enlace API** entre la plataforma digital de venta de entradas y la base de datos del sistema HUB Parking.

Además de que el sistema es capaz de realizar las transacciones mencionadas, HUB ha trabajado con Merlin para garantizar que todos los tickets reservados capturen no sólo la matrícula, sino que también se genere un **código QR** para el cliente. Esto les permite escanear el QR en caso de que haya algún problema con la captura del LPR, para que el huésped pueda salir sin problemas ni retrasos.

El equipo de Legoland Windsor recibió una **formación completa** sobre el sistema, lo que permitió una transición fluida a la nueva tecnología. Esta formación consistió en varios niveles, desde la formación operativa básica de atención al cliente hasta la gestión completa del sistema y los análisis. De hecho, el software de gestión **JMS de HUB permite la integración** en primera línea de varios sistemas de control de acceso y LPR, sistemas de guiado de aparcamientos y CCTV, lo que proporciona a los operadores de aparcamientos una amplia gama de herramientas. Al integrarse con los sistemas de gestión empresarial ya existentes, JMS también ofrece información detallada sobre el consumo de una sola bombilla.

La funcionalidad de los informes de JMS se integra en otras herramientas de **business intelligence** como Tableau, Google Analytics, Amazon Analytics y muchas más. Estas herramientas permiten a los operadores perfilar mejor los activos para conocer estadísticas como la duración de la estancia, la llegada, los patrones de mejores tarifas y mucho más: todo ello conduce a **mejores oportunidades**.