



# LEGOLAND WINDSOR RESORT, UK

# HUB



## CHALLENGE

Merlin Entertainments a installé un système de stationnement de base en 2009 dans plusieurs de ses parcs britanniques. 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 la **lecture des plaques d'immatriculation** (LPI).

Merlin souhaitait offrir une expérience fluide à ses clients tout en tirant le meilleur parti de ses parkings. Il était important pour eux que l'expérience utilisateur soit **facile, rapide et efficace**, tout en réduisant les pertes de revenus potentielles.

L'intégration la plus critique devait se faire avec le **système de billetterie existant de Merlin, Accesso**. Le logiciel HUB JMS est capable de traiter les données d'accès et de fournir des **analyses en retour sur chaque ticket** de parking, quand il a été utilisé et la durée de la visite. Ces données, qui n'étaient pas collectées auparavant, fournissent désormais à l'équipe de Merlin des **statistiques solides** sur le comportement des visiteurs.

## CONTEXTE

En 2020, HUB Parking Technology a annoncé un accord-cadre mondial avec Merlin Entertainments, un leader mondial du divertissement familial. Étant l'un des plus grands opérateurs d'attractions au monde, ils créent et offrent des **expériences mémorables et immersives** pour des millions de visiteurs.

Ses parcs comprennent Alton Towers, Thorpe Park, Chessington World of Adventures, Legoland New York Resort et Legoland Windsor. La fréquentation de ces parcs varie au cours de la semaine et de l'année, avec des **pics pendant les vacances scolaires**.

Legoland avait de grandes attentes suite au succès du système de Thorpe Park : la solution de parking a **extrêmement bien fonctionné**, il a amélioré le flux de trafic, offrant aux visiteurs une expérience plus fluide et sans contact. La solution HUB a généré une **énorme quantité de revenus** qui étaient auparavant perdus à la sortie, et les opérateurs du parc ont également pu utiliser des **données tangibles très détaillées** provenant du logiciel d'analyse.



## DEMANDES DU CLIENT

- Évaluation de la circulation, des opérations et du comportement des conducteurs avant les travaux de construction
- 2 entrées **LPI à flux libre** et 4 sorties à barrière avec des unités de sortie de voie avec LPR et Chip & Pin
- 1 machine virtuelle exécutant les applications HUB, y compris le logiciel JMS
- Des rapports personnalisés et des capacités d'analyse avancées grâce à JMS
- Exploitation de **services en nuage avec AWS**, pour réduire la consommation d'énergie sur place
- **Code QR pour les billets réservés**, en cas de problèmes de LPR
- Système LPI intégré fourni par Hikvision
- Système d'interphone intégré fourni par Zenitel
- Intégration avec le système de billetterie Accesso, pour fournir des analyses sur chaque ticket de parking
- **Intégration de chip & pin** avec le fournisseur de services de paiement existant de Merlin, Adyen, en utilisant le matériel VeriFone UX



## RESULTATS

L'équipe de HUB UK a analysé le flux existant des visiteurs du parking, les flux de circulation, le comportement des conducteurs et les politiques de gestion du parking lui-même, afin d'évaluer l'infrastructure la plus adaptée avec 2 entrées et 4 sorties. L'équipe a également prodigué des **conseils sur la configuration du système** et les pratiques opérationnelles, afin de faciliter l'expérience de certains types d'utilisateurs, tels que les autocars, les bus et les taxis.

En plus des défis opérationnels du site, Merlin et Legoland ont demandé à HUB de s'assurer que l'expérience de l'utilisateur n'était pas seulement **fluide**, mais qu'elle était aussi la même dans tout le domaine. Cela signifie que HUB a dû adapter la spécification technique pour prendre en compte la disposition opérationnelle du parc, et aussi pour s'assurer que tous les pass annuels qui traversent les sites puissent être utilisés : le système a donc des **connexions fortes avec toutes les bases de données** vers leurs fournisseurs tiers.

Le système de parking est composé de **2 entrées LPI à flux libre** et de 4 sorties à barrières avec des unités de sortie de voie, des caméras LPR et un système Chip & Pin.

Trois méthodes d'accès sont disponibles pour les utilisateurs : admission sur place, réservation en ligne et solution mobile sur place. Quelles que soient les préférences en matière d'admission et de paiement, le billet (ou le laissez-passer) du parc est toujours **associé à la plaque d'immatriculation** du visiteur, qui est capturée lorsque son véhicule traverse le couloir d'entrée.

Les données relatives au billet et au paiement sont envoyées de manière **sécurisée via un lien API** entre la plateforme de billetterie numérique et la base de données du système HUB Parking.

En plus de la capacité du système à effectuer les transactions susmentionnées, HUB a travaillé avec Merlin pour s'assurer que tous les billets pré-réservés capturent non seulement la plaque d'immatriculation, mais qu'un **code QR est également généré** pour le client. Cela leur permet de scanner le QR en cas de problème avec la capture LPR, afin que l'invité puisse quitter le parking sans problème ni retard.

L'équipe sur place de Legoland Windsor a été entièrement **formée au système**, ce qui a permis une transition en douceur vers la nouvelle technologie. Cette formation comportait plusieurs niveaux, de la formation opérationnelle de base au service client à la gestion complète du système et à l'analyse.

En fait, le logiciel de gestion JMS de **HUB permet une intégration** de première ligne à divers systèmes de contrôle d'accès et de RPM, de guidage à la place et de vidéosurveillance, offrant ainsi aux exploitants de parkings une vaste gamme d'outils. S'intégrant aux **systèmes de gestion d'entreprise** déjà en place, JMS fournit également des informations détaillées, jusqu'à la quantité de watts utilisée par une seule ampoule.

La fonctionnalité de reporting de JMS s'intègre à d'autres outils de **business information** tels que Tableau, Google Analytics, Amazon Analytics et bien d'autres. Ces outils permettent aux opérateurs de mieux profiler les actifs en comprenant des statistiques telles que la durée de séjour, les arrivées, les meilleurs schémas tarifaires, et bien plus encore : tout cela mène à de meilleures opportunités.