

# First Parking



## Nom

First Parking

## Secteurs d'activité

Application des règles de stationnement

## Localisation

Australie

## Produits

Security Center, Omnicast, Plan Manager, Synergis, Sipelia, AutoVu



## Ce nouveau venu dans le secteur des parcs de stationnement propose un service client d'exception grâce à Security Center

Fondé en 2020, First Parking loue et exploite 18 parcs de stationnement pour des clients installés dans des villes de la côte Est australienne, dont Brisbane, Sydney, Newcastle, Canberra et Melbourne. L'entreprise entend devenir le principal agitateur de l'industrie locale en tirant parti de structures tarifaires innovantes pour défier les acteurs établis. Créé tout juste deux mois avant le début de la pandémie, First Parking a commencé par convaincre des fonds de placements immobiliers et autres grandes organisations de lui confier la gestion de leurs parcs de stationnement, tandis que les exploitants existants profitaient de la crise sanitaire pour consolider leurs opérations. L'entreprise a décidé de mettre en œuvre des systèmes évolutifs et de qualité dès le premier jour, afin de soutenir sa croissance anticipée, et de gagner la confiance de potentiels clients.

### Défis : proposer une solution évolutive permettant d'intervenir rapidement et de soutenir la croissance de ses activités

First Parking avait besoin d'une solution évolutive capable de sécuriser un nombre rapidement croissant de parcs de stationnement loués, et de soutenir une croissance à plus long terme estimée à au moins 50 parcs. L'entreprise voulait également de la fiabilité, afin de minimiser le risque de défaillances de systèmes ou d'équipements susceptibles de compromettre la couverture vidéo et audio des incidents sur les parcs de stationnement, à l'image des dégâts sur des barrières nécessitant des investigations supplémentaires de la

part des assurances. La solution devait être intuitive et permettre aux opérateurs des salles de contrôle de réagir rapidement aux événements et aux requêtes des clients, conformément au modèle économique de la société. En outre, elle devait permettre à l'entreprise de soutenir l'essor du travail hybride initié après la pandémie, et répondre à des exigences spécifiques, à l'image de la surveillance des parcs de stationnement depuis des salles de contrôle centrales, ou la gestion des clients sur le terrain.

### Solution : une plateforme unifiée de vidéosurveillance et de contrôle d'accès

Avec l'aide de Park Aid, partenaire et intégrateur Genetec<sup>MC</sup>, First Parking a choisi Security Center comme plateforme unifiée pour satisfaire ses besoins de vidéosurveillance et contrôle d'accès. Security Center assure la gestion des événements et alarmes pour un système comprenant près de 100 caméras sur l'ensemble de ses parcs de stationnement (de deux ou trois dispositifs par parc à une petite vingtaine sur les sites les plus étendus). Grâce à Security Center Federation, First Parking assure la surveillance, la création de rapports et la supervision des alarmes à travers son réseau distribué de parcs. En outre, l'intégration transparente de systèmes de vidéosurveillance et d'interphonie sur la plateforme unifiée permet à la société de proposer une grande variété de services à ses clients.

L'entreprise utilise des dispositifs Streamvault<sup>MC</sup> pour assurer la gestion des infrastructures de sécurité installées sur les parcs de stationnement de ses clients. Un dispositif est installé sur chaque parc en liaison avec trois autres dans des salles de contrôle à Brisbane et Melbourne, et deux dispositifs distants gèrent des murs vidéo et des salles de contrôle redondantes. En complément de ces produits, First Parking et Park Aid se préparent à déployer des caméras AutoVu pour la reconnaissance des plaques d'immatriculation, afin de valider les véhicules et de gérer l'utilisation des infrastructures de stationnement par les conducteurs.

Un VPN managé basé sur des commutateurs et routeurs Cisco Meraki est déployé des salles de contrôle à chaque parc de stationnement sous gestion, et jusqu'à l'environnement cloud Microsoft Azure de l'organisation. Le service informatique interne de First Parking travaille main dans la main avec Park Aid pour garantir une connexion sécurisée entre les différents sites. L'entreprise est également abonnée à l'offre de maintenance Genetec Advantage, ce qui lui permet de tirer parti de mises à niveau régulières, ainsi que d'une assistance et d'une surveillance logicielle de premier plan.

## First Parking enregistre une croissance rapide et des taux de satisfaction client élevés grâce à Security Center

Grâce à Genetec Security Center et à d'autres technologies, l'entreprise a mis en place une plateforme standardisée afin de gérer la sécurité de ses parcs de stationnement. First Parking peut ainsi ajouter des parcs de manière transparente à mesure que son équipe négocie des contrats avec de nouveaux clients, et éliminer le coût et les interruptions liées au déploiement de fonctionnalités à travers un environnement complexe, en raison de produits et de versions variés. La plateforme permet de contrôler les équipements, les opérations et les données sur chaque parc loué sans offrir accès à des systèmes ou individus tiers.

First Parking assure désormais la sécurité de chaque parc de stationnement depuis une même interface au sein de salles de contrôle, tout cela 24 heures par jour et sept jours par semaine. L'entreprise déploie désormais de manière transparente la surveillance de la sécurité des parcs depuis des emplacements standards, à l'image des entrées, des sorties et des bornes de paiement aux halls d'ascenseurs et espaces à haut risque dans l'ensemble des installations. La plateforme conserve également les vidéos et enregistre les appels des interphones pour permettre aux managers de vérifier si les incidents survenus méritent une enquête. Les managers peuvent également passer en revue les enregistrements des caméras de vidéosurveillance pour savoir comment les membres des équipes des salles de contrôle gèrent des événements particuliers, afin d'identifier des besoins de formation et les axes d'amélioration en matière de qualité.

Chaque membre peut accéder à la plateforme pour réaliser une variété de tâches, depuis des salles de contrôle, à domicile ou en déplacement. Daniel Hitchcock, directeur général de First Parking, utilise la plateforme pour afficher les images de caméras de surveillance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur de grands écrans dans son bureau à domicile. Il peut ainsi assurer une surveillance de qualité presque digne de celle offerte depuis une salle de contrôle.



## Une simplicité et une convivialité parfaitement adaptées aux clients

La simplicité et la convivialité de Security Center permettent à First Parking de proposer des services répondant aux attentes exigeantes des clients. L'entreprise peut intégrer rapidement de nouveaux collaborateurs, et minimiser le temps passé avant qu'ils apportent une contribution productive. En outre, la résilience du produit évite qu'une instruction mal saisie ou un autre incident soit à même de provoquer une défaillance du système. Ce paramètre s'avère critique, car en cas de panne, l'entreprise pourrait passer à côté d'un incident – par exemple, un accident impliquant la barrière d'une sortie d'un parc de stationnement et susceptible de nécessiter une déclaration de sinistre.

Les membres de l'équipe peuvent s'appuyer sur le système pour effectuer diverses tâches et répondre rapidement aux clients. Par exemple, avec Security Center Plan Manager, les membres des équipes peuvent examiner en profondeur chacun des parcs de son vaste réseau, afin de visualiser des plans comprenant les emplacements des caméras et des interphones, ce qui leur permet de répondre aux questions et requêtes des clients en quelques minutes.

First Parking travaille désormais avec Park Aid pour passer à la version 5.11 de Genetec Security Center, afin de tirer parti de nouvelles fonctionnalités, telles que l'application Web Genetec, qui ouvrira une nouvelle fenêtre sur le système de sécurité de l'entreprise. L'entreprise étudie également des opportunités de déployer Genetec<sup>MC</sup> Mission Control pour assurer la gestion des incidents et de ses procédures opérationnelles standard.

Elle évalue également les mécanismes de détection des files d'attente et des individus dans le cadre du passage à une approche de gestion proactive. Par exemple, si l'entreprise veut éloigner les piétons des secteurs à haut risque et à circulation élevée, ou réduire les dégâts dans des secteurs à hautes incidences de vandalisme, des technologies d'analyse des présences basées en périphérie permettent à l'équipe d'adopter une approche préventive plutôt que réactive.

