

Les Marlins de Miami

Un stationnement fluide au stade : un Home Run auprès des supporters de baseball



Nom

Les Marlins de Miami

Secteur

Application des règles de stationnement ; Sports et divertissement

Localisation

Miami, Floride, États-Unis

Produits

AutoVu^{MC} Free-Flow, AutoVu^{MC} Mobile Post Payment

Partenaires

Parking Partners, Miami Parking Authority



Les Marlins de Miami gagnent des points auprès de leurs fans en réduisant les temps d'attente au niveau de l'aire de stationnement grâce à Genetec AutoVu Free-Flow et Post Payment

Les Marlins de Miami font partie de la Ligue majeure de baseball. Ils ont débuté en tant qu'équipe d'expansion en 1993 sous le nom des Marlins de Floride. Ils ont remporté la Série mondiale à deux reprises, en 1997 et 2003. Depuis 2012, leur port d'attache est le parc loanDepot, un stade de baseball à toit rétractable haute technologie, certifié LEED et WELL, et qui arbore un design moderne typique de Miami : une architecture contemporaine évoquant directement le Sud de la Floride. L'installation accueille également d'autres événements de grande envergure tels que des concerts, des matchs de football, des matchs universitaires de football américain et des conférences.

Un impératif : améliorer le stationnement

Le parc loanDepot est situé dans un quartier résidentiel du centre-ville de Miami qui comprend une infrastructure routière complexe et peu d'options de transport en commun. Les jours de match, les embouteillages étaient devenus un gros problème pour les supporters. En cas de forte affluence, les temps d'attente pour payer et se garer étaient si longs que certains supporters manquaient le lancer protocolaire, coincés dans la file d'attente.

Pour le nouveau propriétaire des Marlins, résoudre ce problème est devenu une priorité. L'ajout d'options de prépaiement supplémentaires a permis aux visiteurs de se garer rapidement, mais avec plus de 5 500 places de stationnement à remplir, il fallait encore trop de temps pour faire passer tous les véhicules. L'équipe du stade a alors décidé

d'innover, en optant pour une solution de gestion du stationnement permettant à la fois le prépaiement et le post-paiement, optimisée par Genetec^{MC} AutoVu^{MC} Free-Flow.

« Dans tous les grands sites où je suis allé, la circulation et les embouteillages ont toujours été un problème. La solution Genetec a pour objectif de répondre à cette difficulté rencontrée par les sites événementiels de toutes tailles. Elle permet d'éliminer la frustration découlant des longues files d'attente ce qui a un impact très positif sur la satisfaction des clients : les supporters peuvent entrer plus rapidement dans le lieu et profiter davantage de l'expérience », affirme Mike McKeon, propriétaire de Parking Partners, qui a aidé à mettre en œuvre le programme dans le parc loanDepot en tant que directeur du stationnement et de la circulation pour les Marlins.

Moderniser les solutions de gestion du stationnement avec Genetec AutoVu

Genetec s'était déjà associée à la Miami Parking Authority pour mettre en œuvre l'application des règles de stationnement dans la ville grâce à la reconnaissance automatique des plaques d'immatriculation (RAPI). Les Marlins savaient que la collaboration entre Genetec et certains partenaires locaux de premier plan avait été fructueuse. Et comme la Miami Parking Authority est également l'exploitant des installations de stationnement du parc loanDepot, le partenariat est apparu comme une évidence.

Genetec AutoVu avait démontré son efficacité dans la ville de Miami et offrait de nombreux avantages importants aux Marlins. D'une part, AutoVu Free-Flow met à jour les informations en temps réel, ce qui permet à l'application de toujours disposer de données précises : plus de gestion, de partage ou d'oubli de permis physiques. Les visiteurs profitent ainsi d'une expérience de stationnement sans barrières dans les aires de parking hors voirie et les parkings à étage, et ils peuvent entrer plus rapidement dans le stade. Le module externe AutoVu Pay-by-Plate Sync est également conçu pour permettre aux opérateurs de stationnement de se connecter à plus de 50 fournisseurs de paiement et de permis de stationnement numériques. Il propose de nombreuses options de paiement flexibles aux conducteurs se rendant sur un site.

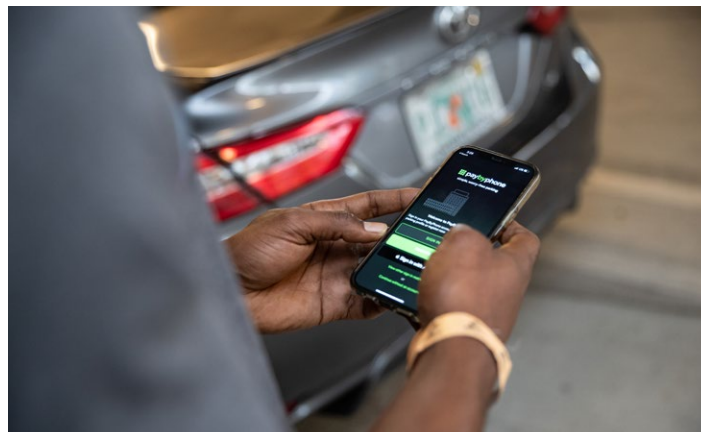
Réduire les temps d'attente et diversifier les options de paiement pour une meilleure expérience client

À l'aide de Genetec AutoVu Free-Flow et Mobile Post Payment, les Miami Marlins ont pu réduire considérablement les files d'attente et faciliter le post-paiement du stationnement. Le parc loanDepot est la première installation sportive professionnelle à adopter cette méthode de stationnement en libre circulation dans toutes les installations de stationnement sur place. Après la mise en œuvre, les temps d'attente pour le parking ont diminué, ce qui a permis d'améliorer considérablement l'expérience des supporters les jours de match.

Au parc loanDepot, le paiement s'effectue avant, pendant ou après les événements, selon différentes méthodes (dont aucune ne nécessite de faire la queue), grâce au plug-in AutoVu Pay-by-Plate Sync. Les visiteurs peuvent payer à l'aide d'applications de stationnement mobiles ou de bornes de paiement sur place. Le logiciel transmet la plaque d'immatriculation aux caméras fixes qui contrôlent les véhicules aux points d'entrée et de sortie. Les responsables de parkings peuvent afficher des données en temps réel sur le taux d'occupation de l'aire de stationnement, le nombre de véhicules enregistrés et de passage, ainsi que d'autres tendances qui peuvent être utilisées pour améliorer l'efficacité et l'expérience des clients.

Lors de la troisième manche des matchs de baseball, des voitures équipées de lecteurs RAPI AutoVu circulent dans les parkings et scannent les plaques d'immatriculation. Les informations sont recoupées avec les différentes listes de visiteurs afin d'identifier les personnes qui n'ont pas encore payé. Ces personnes reçoivent ensuite des tickets « en attente de paiement », qui les informent qu'une contravention de stationnement sera émise dans les 24 heures en cas de défaut de paiement. Comme il est possible de payer après l'événement, les supporters sont moins nombreux à se voir infliger une amende dans le cadre du nouveau système. Le respect du paiement du stationnement est d'environ 97 %, et ce système plus efficace permet d'économiser environ 300 000 \$ par an en coûts d'exploitation.

Le système de gestion du stationnement a également amélioré la fluidité de la circulation : il aide les responsables de parkings à suivre le taux d'occupation, identifier les véhicules qui n'ont pas payé et guider les conducteurs vers des places libres. Le système peut même recouper les plaques d'immatriculation avec celles du personnel, retrouver les clients des listes VIP ou disposant d'un abonnement, et utiliser ces informations pour proposer des options de stationnement exclusives.



AutoVu Free-Flow a réussi à décongestionner le trafic et les embouteillages autour du stade de baseball, offrant ainsi une meilleure expérience aux personnes venues assister aux événements. Les supporters peuvent désormais accéder au stade de baseball à l'heure et disposent d'assez de temps pour se rendre aux stands partenaires et aux boutiques des équipes avant le premier lancer.

En limitant le sur-place, cette approche de la gestion du stationnement minimise également les émissions de carbone et la consommation de carburant. Quant aux embouteillages dans les rues avoisinantes dus à l'arrivée des supporters, ils ont également diminué.

Un vrai Home Run

Les supporters des Miami Marlins passent désormais plus de temps au stade et moins de temps à faire la queue, et les Marlins continuent de chercher des moyens d'améliorer ce processus innovant. Dans l'ensemble, les Marlins ont l'impression d'avoir fait un Home Run.

« Avant AutoVu Free-Flow, nous avions des petits enfants avec des gants et des casquettes de baseball qui écoutaient le match à la radio dans la voiture parce que le match avait déjà commencé et que leurs parents n'avaient pas encore pu se garer. À présent, tous les visiteurs sont dans les gradins dès le premier lancer. Ça fait vraiment très plaisir », conclut Mike McKeon.

« La solution Genetec a pour objectif de répondre à cette difficulté rencontrée par les sites événementiels de toutes tailles. Elle permet d'éliminer la frustration découlant des longues files d'attente, tout en aidant à accroître la satisfaction des clients : les supporters peuvent entrer plus rapidement dans le lieu afin de profiter davantage de l'expérience. »