

# Université du Wisconsin - La Crosse

**Secteur**

Enseignement supérieur

**Lieu**

La Crosse, Wisconsin, États-Unis

**Produits**

Services gérés AutoVu

**Partenaires**

PCS Mobile, T2 Systems

## Comment une université a augmenté son chiffre d'affaires annuel tout en émettant moins de contraventions

L'université du Wisconsin-La Crosse (UWL) est une grande institution qui propose un programme complet sur 4 ans à La Crosse au Wisconsin (États-Unis). Établie en 1909, l'UWL rassemble plus de 10 000 étudiants et emploie plus de 500 personnes. Cette université sait que c'est l'excellence de son service client qui l'aide à se classer parmi les meilleures écoles du pays. C'est la raison pour laquelle l'équipe du service de stationnement de l'UWL cherche en permanence à améliorer le stationnement dans son parking à 5 étages et ses 18 aires de stationnement. Au total, elle gère plus de 2 800 places et plus de 3 700 permis.

### Le défi

Auparavant, comme de nombreuses universités, l'UWL distribuait des permis aux étudiants et au personnel. Après avoir testé à la fois les autocollants et les tickets, l'université a réalisé que les deux options entraînaient des problèmes récurrents. Par exemple, les autocollants ne collaient pas toujours aux pare-brise. En outre, la règle « un permis par véhicule » engendrait l'émission de contraventions inutiles quand des étudiants ou des membres du personnel oublièrent de déplacer le permis dans un 2<sup>e</sup> véhicule. Parfois, ces permis finissaient dans de mauvaises mains, partagés entre les étudiants ou pire, vendus illégalement. Pour le personnel du service de stationnement, imprimer, émettre et vérifier les permis à pied était à la fois coûteux et chronophage.

### La solution

En passant à une solution de « paiement à la plaque », l'équipe du service de stationnement était convaincue de pouvoir améliorer son niveau de service. Avec l'aide d'interlocuteurs de confiance de PCS Mobile, elle a choisi les Services gérés AutoVu™, une offre basée dans le Cloud qui simplifie l'installation et la maintenance. Depuis le déploiement du système RAPI AutoVu, l'UWL a émis 150 contraventions de moins, 200 permis de plus et a augmenté son chiffre d'affaires de 10 % d'une année sur l'autre. Grâce aux données de RAPI, l'équipe continue à optimiser les aires de stationnement et à améliorer le service. Les étudiants et le personnel sont heureux de savoir que : « Votre permis, c'est votre plaque. »

« La seule façon de savoir réellement combien de places nous pouvons vendre en plus est d'obtenir ce genre de données pointues. Au lieu de demander à quelqu'un de compter les véhicules, le système AutoVu le fait pour nous. Nous connaissons mieux que jamais le nombre d'emplacements disponibles dans les aires de stationnement du campus, ce qui nous permet de proposer plus d'options à nos clients. »

### L'UWL améliore les services de stationnement à l'aide des données des Services gérés AutoVu

Les universités cherchent toujours de nouvelles façons d'aider le personnel à être plus efficace. C'est pourquoi l'UWL a choisi les Services gérés AutoVu (AMS), le service d'application des règles de stationnement dans le cloud de Genetec Inc. Les AMS ont offert à cette université un système RAPI puissant et fiable, sans avoir à gérer les tracas et les coûts liés à l'achat de serveurs, à la gestion des mises à jour ou des correctifs.

Selon Victor A. Hill, MPA, CAPP, directeur des services de stationnement et de transport : « C'est tout simplement plus facile de payer des experts pour s'occuper de tout, plutôt que d'impliquer nos équipes. Nous savons que Genetec protège les données, et c'est un gain de temps considérable pour l'université. »

L'équipe du service de stationnement vérifie que les règles sont respectées dans toutes les aires de stationnement pour les résidents et les visiteurs à l'aide d'un véhicule équipé du système AutoVu et de deux caméras AutoVu SharpX. Qu'il pleuve, qu'il neige ou que le soleil brille, le système RAPI fournit un taux de précision moyen de 95 % de lectures de plaques d'immatriculation.

### Réduire les coûts et la fraude avec les AMS

Sans permis physiques, l'UWL a économisé jusqu'à 30 000 dollars en effectif et matériel. Les clients peuvent acheter des permis en ligne à l'aide de leur plaque d'immatriculation. Les visiteurs ou les utilisateurs périodiques utilisent les bornes Digital Luke<sup>®</sup> II ou une application mobile pour acheter du temps de stationnement. Comme le système RAPI reçoit en temps réel les mises à jour relatives aux permis, le risque d'erreurs de contravention et de fraude est très réduit.

Selon Hill, « Nous avons toujours su qu'il existait un marché secondaire, sur lequel les étudiants revendaient les permis, mais nous n'étions pas conscients de son étendue. L'année dernière, nous avons émis plus de 60 contraventions pour fraude, soit 25 % de notre chiffre d'affaires en matière de contraventions. »

### Augmentation de l'utilisation des aires de stationnement de 10 à 25 %

En dehors de l'application des règles de stationnement, les données de RAPI aident l'équipe du service de stationnement à améliorer considérablement son service. Selon Hill, « Notre plus grande réussite est d'avoir vendu plus de permis. » Dans la plupart des aires

de stationnement, leur utilisation a augmenté de 10 à 25 %, ce qui a permis d'accroître le nombre de places pour les conducteurs avec permis ou les visiteurs. Le chiffre d'affaires du stationnement pour événement a également augmenté de 20 % car l'équipe sait quand des places sont disponibles.

« La seule façon de savoir réellement combien de places nous pouvons vendre en plus est d'obtenir ce genre de données pointues. Au lieu de demander à quelqu'un de compter les véhicules, le système AutoVu le fait pour nous. Nous connaissons mieux que jamais le nombre d'emplacements disponibles dans les aires de stationnement du campus, ce qui nous permet de proposer plus d'options à nos clients. »

Parmi ces nouvelles options, l'université offre à ses différents départements des codes de réduction pour les intervenants et les visiteurs. Selon la disponibilité de chaque aire de stationnement, de nombreux codes de réduction peuvent être émis en même temps et l'ensemble du coût du stationnement est facturé au département. Avec un chiffre d'affaires en hausse et des contraventions à la baisse, l'UWL fait bénéficier les clients de ces avantages.

« Nous réinvestissons nos revenus dans nos opérations, et grâce à cela, nous avons pu réduire nos frais de permis annuels », explique Hill.

### Vers un stationnement encore plus performant

L'équipe de l'UWL aborde l'avenir avec une question : « Comment pouvons-nous encore améliorer l'expérience client ? » L'objectif est de permettre aux gens de prendre des décisions mieux informées sur le stationnement et de réduire le temps passé à chercher une place sur le campus. Pour ce faire, l'équipe s'intéresse à des caméras RAPI fixes. Elle souhaite intégrer le système à des applications ou à des panneaux de signalisation pour indiquer aux clients dans quelles aires de stationnement des places sont disponibles avant de partir de chez eux.

« C'est vraiment agréable de se trouver dans une position où nous pouvons parler d'améliorer le service sans augmenter les prix. Grâce au système AutoVu, nous bénéficions d'un meilleur accès aux données. Cela nous aide à gérer nos aires de stationnement plus efficacement et à fournir de meilleurs services aux clients. C'est du gagnant-gagnant, » conclut Hill.



#### Genetec Inc.

genetec.com/emplacements  
info@genetec.com  
@genetec