



Romexpo, cel mai mare complex expozițional din țară, îmbunătățește experiența clienților implementând o nouă soluție de parcare inteligentă

Romexpo deține un spațiu destinat parcării de aproximativ 2.000 de locuri, pe care l-a optimizat și modernizat împreună cu Orange Business, implementând prima soluție Orange de ITC Smart Parking.

Context:

Pentru Romexpo, locația în care se desfășoară toate marile evenimente din România, sistemul precedent de administrare a parcării ducea la aglomerație și timpi mari de așteptare pentru vizitatori.

Sistemul vechi și lipsa unei soluții digitale eficiente pentru gestionarea fluxului de mașini și a plăților afectau experiența clienților. Aceste deficiențe afectau nu doar percepția asupra evenimentelor găzduite, ci

și veniturile. În lipsa unui sistem digitalizat, se pierdeau oportunități de maximizare a ocupării locurilor de parcare și de optimizare a timpilor de procesare.

În plus, problemele de trafic din zona Romexpo descurajau participanții și vizitatorii, limitând astfel oportunitățile de colaborare cu organizatorii de evenimente și partenerii de afaceri. Implementarea unei soluții inteligente de parcare reprezintă un pas important pentru a transforma această limitare într-un avantaj competitiv.

” La INDAGRA, un eveniment la care participă peste 40.000 de vizitatori, am fost bucuroși să vedem că nu s-au creat blocaje. Oamenii au ales să plătească parcare și biletele prin intermediul aplicației, astfel încât nu au existat blocaje în parcare sau la accesul la eveniment. Oana Netbai, PR Manager, Romexpo.



”

Am realizat câteva workshopuri în care am identificat nevoile clientului, ce anume își dorește de la sistem. Din punctul meu de vedere, sau cel puțin din cunoștințele mele nu știu dacă mai există un proiect asemănător la noi în țară, un proiect în care poți achiziționa atât tichete de acces pentru evenimente, cât și să plătești parcare de la același automat de plată.

Marius Miroslav,
CEO Fast Park

”

Ne-am propus să implementăm o soluție complet automatizată să maximizăm veniturile clientului nostru. Știm că valorificarea eficientă din punct de vedere financiar este un aspect important pentru toți jucătorii din piață. Ne-am propus să reducem tranzacțiile cu numerar, să promovăm plățile electronice și să oferim expozațiilor, celor care participă la târguri sau la evenimente, o experiență mai bună și un acces facil. Implementarea efectivă a durat cu tot cu teste aproximativ șase luni.

Anca Mlendea,
ICT Business
Development Manager,
Orange Business



Soluția aleasă:

Soluția selectată a fost una de automatizare a fluxurilor de parcare și de emisie bilete, implementată de către Orange Business împreună cu partenerul Fast Park. Astfel, au avut loc următoarele activități:

- **Workshopuri** cu Romexpo, pentru identificarea nevoilor clientului și a cerințelor de sistem. În urma acestor workshopuri, una dintre cerințe a fost ca la automatele de plată a parcării să se poată achiziționa și bilete la evenimentele organizate la Romexpo.

- **Activarea funcționalităților** de achiziționare a tichetelor de acces la automatele de plată.

- **Implementarea soluției bazată pe tehnologia Hub Parking Technology**, brand al FAAC Technologies, unul dintre primii trei producători de profil din lume.

- **Testarea și implementarea sistemului** pentru 12 căi de acces: 6 intrări și 6 ieșiri în parcare, plus 11 puncte pentru plată care asigură atât plata digitală, plata prin card, cât și plata cash.

- **Dezvoltarea, testarea și implementarea aplicației mobile** pentru utilizatori, pentru plata parcării și pentru achiziția de bilete.

Caracteristicile soluției alese, bune practici:

Implementarea soluției de parcare a necesitat o planificare riguroasă și respectarea unor bune practici pentru a asigura succesul proiectului. Prima etapă a fost realizarea unei evaluări detaliate a nevoilor și a comportamentului utilizatorilor, prin intermediul unor workshopuri împreună cu Romexpo, precum și integrarea tehnologiei care să fie ușor de utilizat, astfel încât tranziția să fie facilă pentru toți cei implicați.

S-a lucrat pentru crearea unei infrastructuri scalabile și adaptabile, pentru a permite extinderea în funcție de cerințele viitoare și de creșterea traficului, fără a necesita reconfigurări majore. Astfel, investiția inițială se amortizează, odată cu creșterea numărului de evenimente și vizitatori.

În plus, un factor important este integrarea soluției cu multiple opțiuni de plată și comunicare în timp real. Oferirea de alternative precum plata prin aplicație mobilă sau automatizarea completă a procesului de intrare-ieșire reduc barierele de utilizare și îmbunătățesc semnificativ experiența clienților, transformând sistemul de parcare într-un element de valoare adăugată pentru Romexpo și partenerii săi.

Rezultate:

Implementarea soluției a dus la eliminarea blocajelor din parcare și la reducerea cozilor pentru achiziția biletelor la evenimente. De asemenea, a crescut satisfacția clienților, care acum au multiple opțiuni în ceea ce privește parcare și achiziția biletelor, inclusiv cash, la automatele de plată sau electronic, prin intermediul aplicației.

Sumar:

- Odată cu creșterea numărului de evenimente și de vizitatori ai evenimentelor organizate la Romexpo, au crescut și cozile la plata parcării și la achiziția de bilete la evenimente, lucru ce a dus la frustrări ale participanților la evenimente și la monetizarea deficitară a spațiului de parcare.

- În cadrul parteneriatului cu Orange Business și Fast Park s-a lucrat la definirea cerințelor, la identificarea soluțiilor hardware și software și la implementarea proiectului de transformare a fluxurilor de plată a parcării și a biletelor.

- În urma implementării soluției, nu au mai existat astfel de blocaje la evenimente cu peste 40.000 de participanți. Aceștia acum pot achiziționa bilete și plăti tichetele de parcare cash sau cu cardul, la automatele de plată sau prin intermediul aplicației.

Beneficii:

- Creșterea numărului de vizitatori la evenimente.
- Lipsa blocajelor la achiziția de bilete și la plata tichetelor de parcare.
- Creșterea satisfacției clienților.