

# Producten en diensten

Een toenemende digitale ervaring



**518 376**  
PCARDS IN EUROPE



**LPR**  
AUTOMATISCHE  
NUMMERPLAATHERKENNING

**Interparking verlengt de ervaring van het merk op de online kanalen dankzij zijn strategie 3+1. Door hun Pcard+ aan hun nummerplaat te koppelen, kunnen de klanten onze parkings nu in- en uitrijden zonder hun Pcard te gebruiken of een ticket te nemen.**

#### **“3+1”: DE TOTALE ONLINE ERVARING**

Sinds 2018 wordt de strategie “3+1” toegepast in alle 9 landen waar de groep aanwezig is. De klanten kunnen nu een plaats reserveren, inschrijven op een abonnement en hun Pcard bestellen via onze digitale kanalen.

#### **PCARD: DE INTERPARKING-ERVARING PAST IN UW PORTEFEUILLE**

De Pcard heeft een chip en een magneetstrook die bij het in- en uitrijden van onze parkings wordt aangeboden. Het maandverbruik wordt dan geboekt op een unieke factuur die aan de klant wordt verstuurd. Die kan kiezen voor automatische betaling via een bankdomiciliëring of voor betaling met een overschrijving na ontvangst. De Pcard is vandaag beschikbaar in de

9 landen waar Interparking actief is. Ook bestaat er een specifieke versie voor professionele klanten. Daarnaast zijn er lokale varianten: het product blijft hetzelfde, maar draagt bijvoorbeeld de kleuren van een stad of voetbalclub.

Sinds 2016 brengt Interparking zijn Pcard+ in België uit in verschillende versies, volgens de principes van co-branding. Zo biedt Brussels Airport zijn klanten een rode Pcard+ aan. Supporters van voetbalclub Anderlecht kunnen een paarse Pcard in de clubkleuren vragen.

Momenteel hebben 518 376 klanten in Europa voor de Pcard gekozen.



### BEHEERHULPMIDDEL VOOR B2B KLANTEN

Voor professionele klanten vergemakkelijkt de Pcard+ de boekhouding, onder meer voor het terugvorderen van de btw. Ze geeft ook toegang tot de laadpalen in onze parkings en tot FleetWash, het grootste onafhankelijke carwashnetwerk. Alle uitgaven verbonden aan het gebruik van het voertuig worden samengebracht op een enkele factuur. Op het einde van de maand krijgt de professionele klant dan één document met een overzicht van zijn energie-, parking- en carwash-uitgaven. Aangezien wij 'split billing' aanbieden, kan de werkgever tevens een onderscheid maken tussen beroeps- en private kosten.

### MULTIMODAAL VERVOER

Met de Pcard+ kunt u niet alleen tegen een voordeeltarief terecht in onze parkings, maar heeft u ook toegang tot de openbare vervoersnetten van onze partners. Auto, tram, bus, metro, trein, deelfiets enz.: de gebruikers combineren vandaag verscheidene vervoersmodi/vervoermiddelen om zich in onze steden te verplaatsen. In Berlijn is het bij aankoop van treintickets met de online reservatiemodus, 'E-Park & Rail' genaamd, mogelijk om een parkeerplaats te reserveren in Berlin Südkreuz. In Amsterdam kunnen onze klanten dankzij de 'Park & Bike' service tegen een voordeeltarief een fiets reserveren om de stad te doorkruisen.

### NUMMERPLAATHERKENNING

De technologie voor nummerplatherkenning vereenvoudigt de toegang tot onze parkings. De parkeerduur wordt onmiddellijk geboekt op de Pcard+ account van de gebruiker. Voordeel: parkeren verloopt veel vlotter. 35 parkings in België zijn er al mee uitgerust.

Om hun kaart en hun nummerplaat te koppelen, moeten de klanten de procedure volgen op de daartoe bestemde website:

[www.parkingmadeeasy.be](http://www.parkingmadeeasy.be)

Een gelijkaardige technologie wordt ook uitgerold voor de gebruikers van de Pcard+ in Duitsland, in partnership met de spoorwegmaatschappij DB Bahn.

▶ ONTDEK LPR OP VIDEO



ABDESLAM BEN HADDOU, FIT (FIRST INTERVENTION TEAM)

### ELEKTRISCHE MOBILITEIT EN DEELAUTO'S

Om het aantal elektrische auto's te doen groeien, is een aangepaste infrastructuur nodig. Elk jaar installeren wij nieuwe laadpalen met voorbehouden parkeerplaatsen voor elektrische auto's. Vandaag telt ons netwerk van parkings al meer dan 965 laadpalen: de klanten die hun laadbeurten betalen met hun Pcard+, genieten een van de voordeligste tarieven. In Nederland kunnen bestuurders van weinig vervuulende auto's bovendien een verlaagd tarief krijgen dankzij de ECO Parking-formule die wij hanteren in Rotterdam, Den Haag en Haarlem.



Na veertig jaar dienst heb ik binnen Interparking verscheidene petten gedragen. Ik heb altijd kunnen genieten van de afwisseling in de taken en het plezier in het geleverde werk. Zin voor gastvrijheid en dienstverlening zijn sterk aanwezig in de verschillende afdelingen. Diezelfde waarden probeer ik mee te geven aan de personeelsleden die ik opleid.



/ 402

**PARKINGS UITGERUST  
MET LEDVERLICHTING**



/ 15

**MINUTEN: NIEUWE  
TARIEFSCHIJF IN ONZE  
PARKINGS IN BELGIË**



### DEELAUTO'S

Nog een vernieuwend concept: het autodelen of car sharing. Gebruikers besparen hiermee aanzienlijk op de gebruikskosten van een auto waarmee ze elke maand slechts enkele kilometers afleggen. Deelauto's beperken drastisch de verkeersdruk en doen veel parkeerplaatsen vrijkomen.

Om deze vorm van collaboratieve mobiliteit aan te moedigen, heeft Interparking in zijn parkings nu speciale plaatsen voor deelauto's. Die zijn gemakkelijk te herkennen aan de gele vloermarkering. Interparking sloot trouwens een partnership met tal van carsharing-diensten, zoals ZenCar of Poppy, door zijn gebruikers gratis parkeerplaatsen aan te bieden.

### PREMIUM DIENSTEN

VIP-parking P1 in Brussels Airport is het uitstaaroom van de diensten van topniveau die wij aan onze premium klanten aanbieden. Naast carwash kunnen klanten van VIP-parking P1 kiezen uit een gamma/reeks diensten, zoals de herstelling van hun voorruit door Carglass of de levering van een korf verse producten wanneer ze van hun reis terugkeren. Ook kunnen ze gebruikmaken van de voiturierdienst.

### EEN UNIEKE MOBILITEITSERVARING

Interparking heeft zijn klanten meer te bieden dan alleen parkeerplaatsen. Door de stadscentra een boost te geven, willen wij onze klanten betrekken bij de nieuwe economische, culturele en sociale dynamiek van steden, die een gedaanteverandering ondergaan om nog beter in

te spelen op de verwachtingen van hun inwoners en bezoekers.

Voor de tevredenheid van onze klanten is een optimale ervaring in al onze parkings nodig: toegankelijkheid, snelle betaling, geleiding, verlichting enz. Slimme ledverlichting, verluchtingssystemen, liften van de nieuwe generatie, online reservatiesystemen en betaalfaciliteiten dankzij de Pcard verbeteren de service aan onze gebruikers aanzienlijk.

In Duitsland en Oostenrijk gebruiken wij nu de cloud-technologie om de tevredenheid van onze klanten nog beter op te volgen. Op basis van een enkele applicatie kunnen de teams van onze dochteronderneming Contipark de kwaliteit verfijnen van de gegevens die beschikbaar zijn op 58 platforms, zoals Google, Facebook, Yelp, Instagram of de website van de steden waar wij actief zijn. De klantendienst zorgt dan weer voor een permanente dialoog met de gebruikers, om hen een optimale ervaring te waarborgen op alle kanalen.

### GEOPTIMALISEERD TARIEF

In België heeft Interparking zijn tarifiering volledig herzien. In plaats van de vroegere berekeningsbasis van elk begonnen uur gaat het nieuwe tarief nu uit van schijven van 15 minuten. Zo genieten de klanten een billijkere prijs, die beter overeenstemt met hun werkelijk verbruikte parkeertijd. Na een geslaagde testfase in enkele Brusselse parkings werd de nieuwe tarifiering uitgebreid tot de meeste parkings in de Europese hoofdstad. Momenteel wordt ze ingevoerd

in andere grote steden zoals Antwerpen, Gent, Brugge of Luik.

In Frankrijk past Interparking zijn tarieven ook aan de vraag aan. Het soepele tarief verandert afhankelijk van de uurzones waarin vooral kort wordt geparkeerd.

**CERTIFICATIES:  
EEN KWALITEITSWAARBORG**

De professionals uit de sector zijn het best geplaatst om te oordelen over de kwaliteit van onze diensten en infrastructuur. Hun mening en die van onze klanten zijn tenslotte de enige die echt tellen.

Op 31 december 2019 werden 209 parkings van de groep gecertificeerd met een European Standard Parking Award (ESPA). Deze certificatie wijst de gebruikers erop dat ze een parking binnenrijden die beantwoordt aan de strengste eisen die door de European Parking Association zijn vastgelegd op het gebied van comfort, veiligheid en kwaliteit van de dienstverlening. Zo ook behaalde Interparking de ISO-certificatie voor kwaliteits- en milieubeheer in Italië, Nederland en Spanje.

In 2019 behield Interparking de CO<sub>2</sub>-neutrale certificatie in alle landen waar de groep actief is.

**DE CONTROL ROOMS: IN STAAT  
OM ONMIDDELIJK TE REAGEREN**

Dankzij de control rooms die 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 beschikbaar zijn, begeleidt Interparking zijn klanten op afstand. Ze kunnen met al hun vragen altijd terecht bij een van onze medewerkers. Indien nodig staan mobiele teams klaar om uit te rukken: begeleiding van klanten, hulp bij het gebruik van de betaalterminals, preventie, rondes die het veiligheidsgevoel versterken, schoonmaak, technische ingrepen enz.

Vanuit de control room houden onze medewerkers de situatie in onze parkings doorlopend in de gaten. Ze controleren ook op afstand het openen en sluiten van de toegangsdeuren. Vandaag beschikken wij over 9 control rooms, in België, Spanje, Duitsland, Nederland, Oostenrijk, Italië, Polen en Frankrijk.

**SOCIALE MEDIA: DIALOOG  
ZONDER EINDE**

Interparking gebruikt ook de sociale media om met zijn klanten te communiceren. Ze vinden er praktische inlichtingen, tips en ook wedstrijden. Sinds hun lancering kennen de verschillende Facebookpagina's van de groep een overweldigend succes: 28 300 fans in Duitsland, 17 000 fans in België, 7 500 fans in Nederland, 7 800 fans in Spanje, 4 800 fans in Frankrijk enz. Deze verschillende ruimten ontwikkelen synergieën, meer bepaald op het vlak van informatie over de parkings in de buurt van stations en luchthavens. Zo weten de klanten waar ze terechtkunnen voor eenzelfde serviceniveau als ze naar het buitenland reizen.

In Italië hebben een aantal bekende parkings van de groep hun eigen Facebookpagina. Dat is zo voor de parking van het mythische Tronchetto in Venetië (2 300 fans) of die van het station van Padua (1 400 fans).

Klanten met een Pcard in België en Duitsland krijgen ook een elektronische newsletter met het laatste nieuws over onze parkings, wedstrijden, suggesties voor een gastronomische, feestelijke of culturele uitstap die een link heeft met de steden waar wij gevestigd zijn.

