

CASE STUDY



SPAIN



HOSPITALITY

AMPLIACIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE



ITSasmuseum
BILBAO

Los museos modernos son espacios dinámicos. Los mejores sirven para educar y entretener, así como para generar negocio. En colaboración con Aruba, el Itsasmuseum de Bilbao ha diseñado una solución digital para mejorar la experiencia del visitante con una mayor conectividad a lo largo de sus 24.000 metros cuadrados, y una aplicación diseñada específicamente para los visitantes. La app no solo ayuda a estos a navegar por el lugar, sino que también ofrece un audio tour y juegos interactivos para niños. A su vez, los datos generados por esta solución están ayudando a generar información para diseñar futuros servicios.



Bilbao es una ciudad marítima. Su historia es la de los astilleros y sus marineros. En los restaurantes del puerto abunda el bacalao al pil-pil. Para aquellos residentes o visitantes que estén buscando pescado fresco, el mercado de La Ribera es de visita obligada.

Itsasmuseum, el Museo Marítimo de Bilbao, permite a los visitantes descubrir la herencia marítima y la cultura de Bilbao y Vizcaya. Recibe a más de 55.000 visitantes cada año.

Como cualquier museo moderno, Itsasmuseum es en parte museo, en parte espacio público, en parte recinto educativo, y debe tener afluencia de público y generar ingresos a lo largo de todo el año. Es la sede de conferencias y eventos, visitas escolares y exposiciones temporales. Es un espacio polivalente.

“Visitar un museo es un acto físico”, afirma Jon Ruigomez, director de Itsasmuseum. “Te relacionas con la colección cara a cara, pero la tecnología permite que la experiencia física sea más intensa y dure más”.

ENRIQUECIENDO LA EXPERIENCIA DEL MUSEO

Basándose en la arquitectura Edge de Aruba, BilbaoTIK, la organización de servicios tecnológicos de la ciudad de Bilbao, ha permitido al Museo transformar la experiencia de sus visitantes, integrando una conectividad por cable e inalámbrica de alta calidad, así como gracias a una app interactiva, que permite la transformación digital del servicio que ofrece el Museo. En palabras de Jon Ruigomez, “permite al museo agilizar, entretener y enriquecer cada visita”.

El Itsasmuseum, construido sobre el emplazamiento del antiguo astillero Euskalduna, está ahora dotado de una conectividad continua, sin fisuras. Un total de 15 puntos de acceso AP-305 proporcionan una cobertura de alta calidad a los 3.500 metros cuadrados del interior de la exposición, mientras que los puntos de acceso AP-365 amplían al exte-



REQUISITOS

- Garantizar una conexión móvil constante a lo largo de los 24.000 metros cuadrados del recinto
- Permite al Museo recopilar datos valiosos de los usuarios
- Permite la creación de nuevos servicios digitales

SOLUCIÓN

- 802.11ac Aruba Indoor & Outdoor Wi-Fi Aps
- Controladores de movilidad
- Aruba Campus Edge Switches
- ClearPass Policy Manager
- AirWave Network Management
- Bluetooth Low-Energy Beacons
- Plataforma de aplicaciones móviles Meridian (Mapas, Punto Azul y Campañas)
- Analytics and Location Engine (ALE)

RESULTADOS

- Favorece la creación de una nueva app para visitantes e impulsa la interacción digital
- Recopila datos de los visitantes, desde los tiempos de permanencia, hasta un mapa de las ubicaciones por las que transitan, lo que permite crear nuevos servicios
- Asegura que el Museo siga el ritmo del Proyecto Digital de Bilbao.

rior el acceso y facilitan una itinerancia ininterrumpida a lo largo de los 20.000 metros cuadrados de superficie pública que rodean al recinto. Los puntos de acceso son administrados por Aruba Mobility Controllers.

Los switches Aruba 2930F Campus Edge proporcionan la red alámbrica del backend y el acceso. La totalidad de la red es gestionada de forma remota por BilbaoTIK y la plataforma de administración unificada AirWave Network Management de Aruba.

Además, el espacio está actualmente dotado de más de 60 Beacons (Aruba Bluetooth low-energy (BLE)), que interactúan con la app móvil del Museo y ofrecen servicios de localización como la navegación, la posibilidad de ser guiados durante el recorrido, así como generar interacciones basadas en la proximidad y notificaciones con información interesante para los visitantes. La app está integrada en Meridian Mobile App Platform, que provee servicios



“Sabemos dónde se detienen los visitantes, y qué exposiciones valoran más. Es una información muy valiosa. Estamos llevando a cabo mejoras basándonos en datos científicos, no en suposiciones.”

JON RUIGOMEZ

Director del Museo Marítimo de Bilbao Itsasmuseum

de backend como Maps, Blue Dot Navigation y campañas. Meridian ha sido completamente integrada en la app del Museo a través de la SDK de la Plataforma y de APIs abiertas. Existe una integración total con la Guía Turística y con la consola de analytics del Museo. Aruba Analytic Location Engine (ALE) proporciona una gran cantidad de datos valiosos de la red sobre los dispositivos, los usuarios, la ubicación, etc., que alimentan la plataforma analítica y permite al personal crear los cuadros de mando necesarios.

El depósito documental del Museo se cambia en tiempo real para mantener la aplicación actualizada, relevante y dinámica. Esto resulta clave en un ecosistema donde las exposiciones cambian, o pueden ser relocalizadas en cualquier momento, y en donde los beacons pueden ser trasladados a otras áreas, o incluso se pueden desplegar en zonas nuevas.

Actualmente, la app tiene dos características principales: proporciona una audioguía a los visitantes y hace más atractiva la visita a los niños, proponiéndoles retos mientras se desplazan por los espacios. Las oportunidades para agregar nuevas funciones e interacciones con los visitantes son infinitas y pueden ser añadidas con el tiempo. Esto incrementará el uso y la riqueza de dispositivos móviles y, con ello, la cantidad de datos generados. De esta forma la red, a través de la aplicación, enriquecerá al Museo con información sobre las preferencias de los visitantes, permitiendo la mejora de los servicios. Ruigomez y su equipo confían en que la red y la tecnología les proporcionarán suficiente espacio y escala para crecer y desarrollar su visión.

“Estamos en un punto de inflexión en el que la última generación de nativos no digitales, la Generación X, los nativos digitales y la Generación Z coexisten. La transformación digital es esencial si queremos adaptarnos”, dice Ruigomez. “Queremos educar mientras nos divertimos. La aplicación

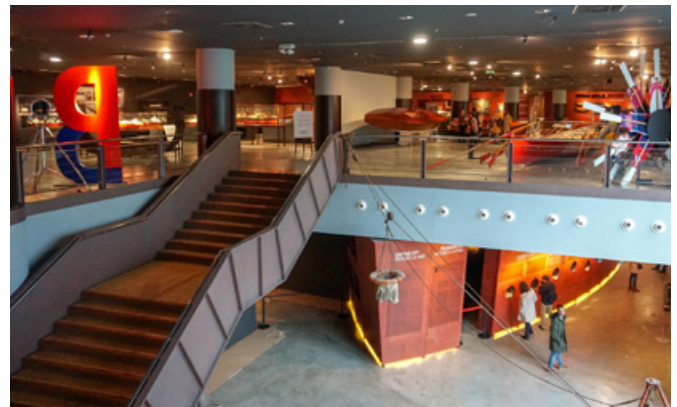
es una forma de generar expectativa y el deseo de sobresalir en los niños”.

Una capa multimedia, multi-lenguaje

La app del Itsasmuseum de Bilbao lleva a los visitantes a través de un tour guiado por el Museo. La audioguía cubre 23 puntos de interés alrededor del museo, disponible en cuatro idiomas: euskera, español, inglés y francés. Su descarga es gratuita.

A través de la aplicación, el Museo puede atraer a una mayor variedad de personas y a audiencias mucho más jóvenes, a través de iniciativas como la gamificación. Tanto los nuevos visitantes como los asiduos pueden usar la aplicación para realizar recorridos y obtener información detallada sobre las exposiciones, o incluso mientras están fuera del Museo.

“Los museos de hoy están muy centrados en ofrecer a cada tipo de público una oferta personalizada para mejorar la experiencia de su visita”, dice Ruigomez. Precisamente con este objetivo hemos gamificado la aplicación con una visita específica para niños. Esta visita se puede hacer en el Museo o desde casa y tiene como objetivo enseñar a través del juego”.



El enfoque principal de Itsasmuseum es exhibir su colección patrimonial y sus exposiciones permanentes. Sin embargo, para abrir el mensaje, llegar a nuevas audiencias y tener una oferta renovada, de vez en cuando se realizan exposiciones temporales. La aplicación permite una comunicación a suscriptores más fluida y visual sobre estas nuevas exposiciones y ofrece una plataforma flexible y ágil para actualizar y entregar nuevos contenidos y experiencias.

“En nuestro Museo hemos dedicado mucho tiempo, atención y recursos a hacer una exposición temporal sobre la biografía de Juan Sebastián Elcano y la primera circunnavegación hace 500 años”, explica Ruigomez. “Es



una muestra muy completa, con mucho contenido, cuya historia se narra en cuatro idiomas en la aplicación. En este caso, la aplicación proporciona un valor sustancial, ya que permite deshacerse de la distracción que supone la lectura del texto de las etiquetas explicativas y que podamos contar mejor al visitante todas las vicisitudes de nuestro navegador más internacional”.



DATOS PARA INFORMAR DE LA MEJORA CONTINUA

La arquitectura de Aruba permite a Itsasmuseum monitorizar la salud de la red con Aruba AirWave, mientras que ClearPass Policy Manager gestiona el control de acceso a la misma, ofreciendo conectividad segura a la red corporativa para los empleados, al mismo tiempo que los visitantes y los colaboradores tienen acceso público y seguro.

Junto a la enorme cantidad de datos recopilados y suministrados a través del Analytic Location Engine de Aruba, el equipo es capaz de visualizar muchos parámetros basados en la localización y de realizar valiosas evaluaciones y decisiones sobre lo que ocurre alrededor del Museo y sobre cómo evolucionar sus servicios.

“Es una Plataforma muy poderosa para ayudar a entender los mapas de calor, los tiempos de espera y las rutas típicas”, afirma Ruigomez. “Tenemos una mejor foto de cómo se visita el Museo”.

Tal precisión ayuda a plantear estrategias de marketing utilizando las instalaciones del Museo; continúa: “Sabemos dónde se detienen los visitantes, sabemos qué exposi-

ciones valoran más. Esta es una información muy valiosa. Estamos implementando mejoras basadas en datos científicos, no en percepciones”.

La seguridad de la red y la protección de los datos son un requisito importante para Jon Ruigomez y su organización. El acceso seguro a la red no es sólo un requisito para la red corporativa, sino que es igualmente necesario cuando se trata de los segmentos públicos o de invitados. Los visitantes acceden a la red y a la aplicación mientras están en la red del Museo y es de suma importancia garantizar la integridad de los datos recogidos y comunicados a los usuarios.

Según Jon Ruigomez, “proporcionar a los visitantes un entorno de conectividad seguro es un deber que nos tomamos muy en serio como museo. Así como el entorno físico necesita ser seguro y accesible en los museos, también debe serlo la parte digital y virtual. ClearPass nos permite definir y aplicar políticas de seguridad flexibles y tener una visibilidad y un control total sobre quién y qué se conecta a nuestra red”.

Una parte de una transformación amplia de la ciudad

Los esfuerzos en el Itsasmuseum se reflejan en todo Bilbao. La ciudad es una de las más conectadas de España, donde los ciudadanos no tienen que recorrer más de 300 metros para encontrar un punto de acceso. Hay Wi-Fi gratuito en todos los espacios públicos, incluyendo edificios del Gobierno, estadios deportivos, bibliotecas, colegios y centros de salud. En 2019, 32 millones de dispositivos se conectaron a la red de la ciudad.

Esta certeza ha fomentado un repunte en la innovación digital. Hay aplicaciones para supervisar el transporte público, o para estudiantes o trabajadores públicos. Cambia la forma en que la ciudad vive, trabaja y se divierte.

“Bilbao es un ejemplo de una ciudad que ha logrado transformarse”, dice Ruigomez. “Ha dejado de ser una ciudad industrial en crisis para convertirse en una ciudad de servicios limpios y modernos. La transformación digital de Bilbao es real.”