

CASE STUDY

ARUBA PROCURE UNE EXPÉRIENCE MOBILE ET IMMERSIVE AU SEIN D'AQUATIS, LE PLUS GRAND AQUARIUM-VIVARIUM D'EAU DOUCE D'EUROPE



Accueillir 400 000 visiteurs par an et leur faire vivre une expérience immersive et high-tech, pendant le parcours d'Aquatis qui regroupe un aquarium-vivarium et une forêt tropicale le tout dans un espace fermé était la priorité d'Olivier Laforge.

« Nous avons voulu créer un musée de nouvelle génération à proximité d'un complexe hôtelier avec une approche plus didactique et ludique sur le monde sous-marin, couplée à des services innovants, basés sur des connexions Wi-Fi haut de gamme » souligne le Directeur des Services Informatiques. Du groupe Boas.

DE LA TECHNOLOGIE SANS FIL POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Attirer un public international dans un espace clos et l'inciter à revenir exige de susciter sa curiosité en permanence au travers d'innovations technologiques à la fois simples, fonctionnelles et pratiques d'usage. De plus, cette clientèle a besoin de connexions Internet sûres pour éviter les frais de roaming.



« A titre d'exemple d'innovation, nous avons mis en œuvre une solution de géolocalisation en intérieur afin que chaque visiteur dispose d'informations texte et images complémentaires et personnalisées sur un animal marin via son smartphone et une application particulière » précise Olivier Laforge.

Et pour répondre aux besoins d'une infrastructure Wi-Fi fiable et évolutive, l'équipe informatique du groupe Boas sur les conseils d'un partenaire local, a sélectionné Aruba, une société de Hewlett Packard Enterprise. « Aruba disposait de toutes les solutions matérielles et logicielles nécessaires à nos objectifs tels que des points d'accès haute densité, de la sécurité intégrée, du management ou encore du Bluetooth intégré aux bornes sans fil ».

OBJECTIFS

- Proposer une connexion Wi-Fi fiable, simultanée et à haute densité à plus de 5000 personnes quotidiennement.
- Infrastructure robuste, dans un environnement humide en intérieur et en extérieur
- Augmenter l'attraction du site par de nouveaux services pour accroître le retour sur investissement
- Garantir un accès permanent sans fil à Internet, à une application sur mobile et tous les équipements gérés à distance
- Créer une expérience immersive et engageante pour les visiteurs
- Optimiser l'efficacité des parcours et des visites guidées, en s'appuyant sur les appareils personnels des visiteurs lorsque que cette solution est possible

SOLUTIONS

- Bornes d'accès Wi-Fi sans fil Aruba – intérieur et extérieur
- Contrôleurs de mobilité Aruba
- Firewall Aruba pour les points d'accès
- Plateforme Meridian d'Aruba
- Beacons Bluetooth Aruba (Intégrés dans les points d'accès, à interface USB et autonomes)
- Application mobile Aquatis

BÉNÉFICES

- Solution facile à configurer
- Solution professionnelle de bout en bout et unique avec gestion du Wi-Fi et des Beacons Bluetooth sur la même plateforme
- Bénéfice du savoir-faire et accès aisé aux développeurs américains de Meridian chez Aruba
- Bénéfice de 2 consultants Aruba pour profiter d'un retour d'expérience
- Soutien général d'Aruba pour la création, le développement, la mise en œuvre de l'infrastructure de communication sans fil chez Aquatis

“ Nous avons également utilisé les solutions Mobile Engagement de Aruba. Grâce à cette plateforme, nous avons pu déployer nos services personnalisés de navigation locale haute précision sur le terminal mobile des visiteurs. ”

OLIVIER LAFORGE

DIRECTEUR DES SERVICES INFORMATIQUES, GROUPE BOAS

DU MOBILE ENGAGEMENT POUR LA GÉOLOCALISATION

Aquatis, qui appartient au groupe suisse Boas, a choisi de mettre en place pour son réseau Wi-Fi, des points d'accès Aruba de type 305 et 325 pour les besoins en intérieur, c'est-à-dire des bornes Wi-Fi Haute Densité qui intègrent également des Beacons Bluetooth et acceptent aussi des Beacon USB. L'intérêt majeur dans ce cas, est que ces balises qui fonctionnent en général sur pile, sont ici alimentées électriquement par les bornes.

« Nous avons également utilisé les solutions Mobile Engagement de Aruba, pour l'envoi continu de notifications en mode push et le service

de géolocalisation. Grâce à cette plateforme, nous avons pu déployer nos services personnalisés de navigation locale haute précision sur le terminal mobile des visiteurs. Ces services personnalisés ont été définis en fonction des paramètres de profil personnels et de l'endroit où les visiteurs se trouvent, à l'intérieur du site. Plus tard, nous rajouterons également des notifications en mode push tels que des bons de réduction ou un mode de navigation différent entre les enfants et les adultes » souligne Olivier Laforge.

Avec cette solution, le service Marketing a le souhait d'augmenter le taux de fidélité et le niveau de satisfaction des visiteurs, ainsi que les retours sur investissement.

L'application de navigation sous Android et iOS pour les smartphones a été développée en interne et est basée sur la plateforme Aruba Meridian. Cette plateforme permet d'héberger le contenu tel que les plans du site, des textes et les cartes nécessaires à cette « app ». Plus tard, ce sont des vidéos qui seront accessibles pour les visiteurs. En attendant, chaque utilisateur peut la télécharger à l'avance et préparer sa visite ou la continuer de retour au domicile avec des données complémentaires.

Avec cette solution, le contenu autour des expositions et des visites peut être facilement consulté et mis à jour par l'équipe d'Aquatis. Ainsi, les visites sont de plus en plus dynamiques et convaincantes afin d'inciter les visiteurs à revenir.



La mutualisation des plateformes

L'équipe informatique du groupe Boas a également déployé 35 écrans sur le parcours de visite qui affichent des informations succinctes devant chacun des 46 aquariums/terrariums/vivariums. Ils sont reliés à l'application Aquatis via des Beacons Bluetooth qui sont insérés dans leur interface USB et connectés au réseau Wi-Fi pour la diffusion du contenu. À proximité de chaque écran, grâce au Beacon intégré, d'autres informations peuvent être communiquées via l'application à propos de l'exposition correspondante. La plateforme Aruba fournit et sécurise ainsi l'accès Internet pour les visiteurs en extérieur, l'accès à l'application sur smartphone, une partie de la billetterie, les aquariums, et les écrans. Pour Olivier Laforge, « C'est une véritable mutualisation des plateformes, tout en mettant un point d'honneur à la sécurité des différents environnements ».

D'autres Beacons autonomes seront bientôt installés dans un espace déjà ouvert au public, la « Forêt Tropicale ». Ces balises sont sur pile en raison d'un fort taux d'humidité et sont protégées par une coque en plastique étanche et imprimée en 3D par l'équipe informatique. Des coques imprimées en 3D permettent aussi de cacher les surfaces blanches et bril-

lantes des antennes Wi-Fi sans altérer la transmission du signal et gêner la scénographie de la visite.

UNE ÉTROITE RELATION AVEC LES ÉQUIPES D'ARUBA ETATS-UNIS

La solution mise en place, comprend 2 contrôleurs de mobilité Aruba 7205 en cluster pour assurer la haute disponibilité des services, chacun gérant une partie des 80 points d'accès.

De plus, l'équipe de la direction des services informatiques du groupe Boas a pu travailler directement avec les développeurs américains d'Aruba Meridian, ce qui a été une plus-value fortement appréciée, permettant d'avancer rapidement le développement de l'application. En fait, cette solution de géolocalisation et de détection de proximité offre un fort potentiel de développement sur une large échelle à travers l'Europe.

Les nouveaux services

Aquatis, « victime » de son succès depuis son ouverture à l'automne 2017, pourrait accueillir chaque jour des milliers de touristes mais pour des raisons de sécurité, 1000 personnes en simultanée au maximum visitent les aquariums. Sur une journée complète, ce chiffre peut atteindre les 5000 participants. Si l'impact économique est important, lors d'une forte affluence, des collaborateurs sont équipés de smartphones connectés en Bluetooth et Wi-Fi de chez Aruba pour faire entrer plus rapidement les visiteurs.

Sur l'application pour smartphone disponible en 3 langues, s'ouvrira sous peu une liaison avec le réseau social Facebook pour gérer les retours d'expérience et générer de nouvelles visites, notamment de la Forêt Tropicale. D'autres idées sont à l'étude, telle que la capacité de planifier une visite pendant un court laps de temps ou le meilleur jour pour venir, le planning de nourrissage, la chasse aux trésors, les événements ...

« La réalité virtuelle et augmentée pourraient également nous intéresser dans quelques années pour la zone Cinéma qui ouvrira également sous peu, avec peut-être des fauteuils sur véris » assure Olivier Laforge. Mais pour l'instant, l'objectif est d'ouvrir l'une de nos deux d'expositions temporaires. Ce qui nécessitera l'installation de nouveaux points d'accès pour du Wi-Fi tout comme dans un espace réservé aux Expositions Temporaires.

Une gestion à distance pour l'ensemble immobilier

Toute l'infrastructure mise en place et basée sur des solutions Aruba permet à Olivier Laforge et son équipe d'assurer un monitoring à distance, à l'image de ce qui existe déjà pour les 10 hôtels du groupe Boas. Ainsi, globalement la société dispose de 15 contrôleurs et de 600 bornes Wi-Fi signées Aruba.

La solution mise en place au sein d'Aquatis a permis de résoudre de multiples problématiques liées par exemple à l'humidité générale, aux structures en béton ou encore à l'acrylique utilisé pour le verre des aquariums. Et les gros volumes d'eaux ont été le plus lourd défi. Grâce aux solutions Aruba, aux conseils de ses ingénieurs et du partenaire, Aquatis dispose d'une infrastructure Wi-Fi capable de répondre aux besoins actuels et futurs de son développement.