

CASE STUDY

BOZAR CRÉE DES EXPÉRIENCES DE CLASSE MONDIALE POUR LES VISITEURS



BOZAR est le Palais des Beaux-Arts à Bruxelles. Situé dans un bâtiment de sept étages imaginé par l'architecte de l'Art Nouveau, Victor Horta, et localisé à côté du Palais Royal, il accueille des expositions d'art, des concerts, des conférences et des ateliers.

BOZAR ne possède aucune œuvre d'art. Il propose à la place un éventail d'événements culturels interactifs. Il comprend une salle de concert de 2 200 places, deux théâtres plus petits et plusieurs espaces de galerie. « Chaque pièce a été conçue à taille humaine, explique le PDG et directeur artistique Paul Dujardin, et il y a peu de place pour la technologie. »

FAIRE ENTRER LE BÂTIMENT ART NOUVEAU DANS LE 21^E SIÈCLE

BOZAR jouit d'une croissance durable. Il y a dix ans, il comptait environ 300 000 visiteurs annuels, contre presque 1,3 million aujourd'hui. Le défi est de poursuivre cette croissance et d'élargir l'audience. BOZAR souhaite attirer des catégories démographiques plus diverses.

« Nous sommes une ville à l'intérieur d'une ville », explique M. Dujardin. « Nous sommes exclusifs en qualité, mais inclusifs en accès. BOZAR est pour tout le monde. »

Faire entrer le bâtiment dans le 21^e siècle fait partie du défi, comme l'explique François Pettiaux, directeur de l'innovation numérique de BOZAR. Pour réussir, un réseau robuste haute performance est essentiel.

« Pour faire simple, nous avons trois profils d'utilisateurs qui ont besoin d'un réseau robuste : les visiteurs, le personnel et les clients », poursuit-il. « Notre couverture était irrégulière à travers le bâtiment, et nous devons nous procurer une connectivité spécifique en cas d'événement majeur. Si nous voulons que BOZAR réussisse, nous devons saisir les opportunités que la technologie nous offre. »



Pour M. Pettiaux, le défi était d'assurer une couverture régulière à travers ce site complexe, tout en séparant l'accès aux différents utilisateurs et rôles selon des niveaux appropriés de performances et de services. En outre, l'installation ne devait pas déranger les visiteurs et devait respecter l'architecture unique du bâtiment.

« Nous voulons le meilleur Wi-Fi de Bruxelles, mais il nous faut aussi des réseaux séparés pour répondre à des fins différentes », explique-t-il. « Il est assez difficile de parcourir le bâtiment, notamment pour les visiteurs qui viennent pour la première fois. Le réseau devait prendre en charge une nouvelle application et le géo guidage numérique. »

EXIGENCES

- Développer de nouvelles manières modernes de stimuler les visiteurs de tout âge
- Proposer aux visiteurs de nouvelles expériences grâce au lancement d'une application mobile interactive
- Améliorer les services et les fonctionnalités mobiles proposés aux médias, aux exposants, aux artistes et lors d'événements
- Moderniser le bâtiment Art Nouveau pour le 21^e siècle, tout en le préservant
- Développer la transformation numérique, notamment le géo guidage numérique, la création de contenu et la billetterie (à venir, en développement)
- Simplifier l'accès à un réseau sécurisé pour trois profils d'utilisateurs : les visiteurs, le personnel et les clients
- Assurer la sécurité du réseau et la conformité au RGPD, tout en accueillant plus de 2 000 utilisateurs en tout temps
- Établir les moyens de rassembler les données des visiteurs, afin d'obtenir un marketing mieux ciblé et plus efficace

SOLUTIONS

- Points d'accès intérieurs et extérieurs sans fil Aruba 802.11ac
- Contrôleurs de mobilité Aruba
- Commutateurs Aruba principaux et d'accès au campus
- Gestion des politiques ClearPass pour le contrôle de l'accès réseau (NAC)
- AirWave Network Management
- Balises Aruba BLE (Bluetooth Low Energy)
- Cartes, signalement par points bleus et campagnes Aruba Meridian
- Application mobile BOZAR

RÉSULTATS

- Une gestion flexible du contenu à des fins marketing
- Une couverture sans fil haute performance dans l'ensemble de ce bâtiment complexe de sept étages
- Une connectivité et des installations de premier ordre qui contribuent à l'augmentation de la satisfaction globale
- Un accès basé sur le rôle qui assure la sécurité et une expérience cohérente pour le personnel, les clients et les visiteurs
- Des expériences artistiques stimulantes avec du contenu plus riche et plus moderne
- Des opérations et des données de réseau transparentes afin de créer des statistiques pour des services futurs
- De la flexibilité et la capacité à s'adapter à une croissance continue du nombre de visiteurs

« Grâce à Aruba, nous disposons d'un réseau robuste et sécurisé, ainsi que d'une plateforme d'interaction mobile flexible. Plus nous collectons de données, plus nous disposons de statistiques sur la manière dont les visiteurs interagissent avec le lieu, et plus il sera facile de créer des messages marketing davantage personnalisés. »

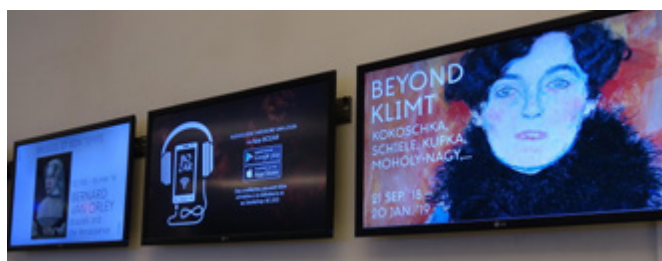
FRANCOIS PETTIAUX

DIRECTEUR DE L'INNOVATION NUMÉRIQUE, BOZAR

Les outils pour gérer un réseau fortement divisé

L'architecture Mobile First d'Aruba pour BOZAR comprend les commutateurs de campus Aruba 3810, 2530 et 2540, 45 points d'accès intérieurs Aruba AP-300 et 2 points d'accès extérieurs Aruba AP-300. Les points d'accès sont gérés par deux contrôleurs de mobilité Aruba 7200 qui gèrent également le service de pare-feu pour chaque point d'accès (AP). ClearPass d'Aruba assure la sécurité du réseau, la séparation basée sur le rôle et le contrôle de l'accès réseau (NAC) pour 2 500 membres du personnel, clients et invités en tout temps.

BOZAR a développé une application mobile proposée par la plateforme Aruba Meridian, qui offre des services de cartes, de signalement par points bleus et de campagnes pour l'équipe marketing de BOZAR. Le service est activé par 200 balises Bluetooth® Low-Energy (BLE) Aruba, réparties à travers la propriété BOZAR. L'application offre une fonctionnalité de géoguidage et du contenu associé aux différents événements, expositions et activités, des guides audio et vidéo, ainsi que des notifications push promotionnelles. Les balises et les points d'accès sont masqués pour respecter l'intégrité visuelle du bâtiment historique. L'infrastructure du réseau est gérée et surveillée par la plateforme AirWave Network Management d'Aruba.



« Aruba disposait de tous les bons outils », constate M. Pettiaux. « Sa solution a pu nous apporter la sécurité, le contrôle et la gestion simplifiée que nous attendions. C'est une solution solide qui me procure une vraie tranquillité d'esprit. »

Les balises BLE Aruba permettent la localisation en intérieur et le géoguidage, mais aussi l'envoi de notifications de proximité. Pour BOZAR, la capacité à personnaliser l'emplacement des balises assure une expérience extrêmement stimulante pour les clients, ainsi que la possibilité de s'adapter au contenu des différents événements et expositions, ce qui est très apprécié par les clients.

Une application pour améliorer l'expérience des visiteurs

M. Pettiaux explique que, depuis 2018, BOZAR dispose d'un niveau de connectivité sans fil inégalée dans les autres espaces publics de la ville. Les visiteurs se connectent désormais en quelques secondes et peuvent se reconnecter facilement pendant un an. L'application BOZAR a été lancée avec trois fonctionnalités clés : « Les visiteurs peuvent voir clairement ce qui se passe ce jour et pendant le reste de la semaine. Ils peuvent trouver leur chemin à travers le bâtiment, et nous sommes en mesure de proposer un guide audio et vidéo intégral pour les expositions majeures. »

M. Pettiaux indique que les premiers retours des utilisateurs ont été excellents. « Nous voulons que les visiteurs reviennent encore et encore. La nouvelle application aide à créer une expérience riche et personnalisée. »

Il reconnaît qu'elle en est encore à ses débuts. Davantage de fonctionnalités seront ajoutées à l'application au fil du temps. Les guides des expositions seront plus stimulants, et il sera plus facile d'acheter des billets pour les prochains événements ou de réserver une table dans l'un des restaurants de BOZAR. Les possibilités sont infinies. L'intégration de la billetterie et des systèmes de réservation BOZAR seront de fait l'une des prochaines priorités, permettant à M. Pettiaux et à son équipe de proposer des services intégrés et une expérience harmonieuse sur l'application et le site Web BOZAR.

DES INSTALLATIONS DE CLASSE MONDIALE POUR LES CLIENTS ET LES EXPOSITIONS

Le réseau améliore aussi considérablement BOZAR en tant qu'hôte, à la fois pour les expositions et pour les clients qui paient. BOZAR loue ses salles de réception à différents utilisateurs, des conférences TED dans la salle Henry Le Boëuf de 2 200 places aux vernissages privés dans les galeries. M. Pettiaux peut désormais créer un accès dédié aux organisateurs d'événements.

« Nous sommes une entreprise et cette installation est envisagée par nos clients. Nous voulons fournir aux clients et aux exposants les services dont ils ont besoin pour créer les meilleurs événements », explique M. Pettiaux.

Cela satisfait l'objectif de BOZAR de rester un site important dans le 21^e siècle et d'attirer des générations plus jeunes. Le réseau Aruba permettra à BOZAR de prendre en charge de nouvelles formes d'art numériques, la réalité virtuelle, les appareils IoT ou l'intelligence artificielle. Cela crée un environnement plus dynamique qui a le potentiel d'attirer une audience plus variée.

« La seule manière d'y arriver est de continuer à innover », explique M. Dujardin. « BOZAR doit être un endroit où l'art, la science, la technologie et l'intelligence artificielle coexistent. »

Des flux de travail numériques pour permettre l'efficacité opérationnelle

D'un point de vue opérationnel, le réseau Aruba permettra de rendre les processus plus efficaces. Un nouveau site Web est prévu pour 2019, ainsi que des changements dans l'application afin de permettre les achats. Ces changements permettront d'unifier la manière dont les utilisateurs interagissent numériquement avec BOZAR.

« Grâce à Aruba, nous disposons d'un réseau robuste et sécurisé, ainsi que d'une plateforme d'interaction mobile flexible », explique M. Pettiaux. « Plus nous collectons de données, plus nous disposons de statistiques sur la manière dont les visiteurs interagissent avec le lieu, et plus il sera facile de créer des messages marketing davantage personnalisés. »

Cela permettra à BOZAR de vendre plus facilement des billets pour les prochains événements, augmentant les revenus et créant de nouvelles manières de travailler avec les partenaires commerciaux. En outre, le personnel pourra travailler depuis plusieurs appareils connectés à travers le bâtiment, des appareils de numérisation des billets aux appareils de points de vente.

Présenter BOZAR au monde

M. Pettiaux dit qu'il existe une opportunité pour transformer BOZAR en studio au contenu de classe mondiale pour le monde de l'art. Le réseau Aruba prend déjà en charge des créateurs de contenu : les photographes peuvent importer leurs fichiers de données volumineux en quelques secondes, et les équipes audio et visuelles peuvent brancher et faire fonctionner leur équipement dans tout le bâtiment.

« Nous accueillons plus de 1 000 événements tous les ans », poursuit-il. « Les possibilités de maximiser le contenu autour de nos événements sont concrètes. »

M. Dujardin indique que le défi à long terme est de déployer BOZAR au-delà de Bruxelles, au-delà de son environnement physique :

« Bruxelles n'est ni Londres, ni New York, ni Paris. Nous ne pouvons pas espérer le même nombre de visiteurs, mais nous pouvons nous développer et atteindre la qualité des plus grands centres culturels mondiaux. Pour moi, les expériences en direct sont toujours la priorité, mais nous avons l'opportunité, grâce au numérique, d'interagir avec une audience beaucoup plus large et plus variée.

« Ce que nous faisons dans ce bâtiment peut être vécu par n'importe qui dans le monde. C'est notre mission. »