

## CASE STUDY

# CREËERT EERSTELAS ENGAGEMENTEN EN ERVARINGEN VOOR BEZOEKERS MET ARUBA MOBILE FIRST ARCHITECTURE

BO  
ZAR

### EEN ART-NOUVEAUGEBOUW NAAR DE 21E EEUW BRENGEN

BOZAR heeft een periode met constante groei achter de rug. Tien jaar geleden kwamen er jaarlijks 300.000 bezoekers, maar nu ligt dat aantal dichterbij de 1,3 miljoen. De uitdaging is om door te blijven groeien en een breder publiek aan te trekken. BOZAR wil graag een meer divers publiek aanspreken.

“Wij zijn een stad in een stad,” vertelt Dujardin. “We bieden een buitengewone kwaliteit, maar we willen voor iedereen toegankelijk zijn. BOZAR is voor iedereen.”

Hieronder valt ook het gegeven dat we het gebouw naar de 21e eeuw willen brengen, aldus Francois Pettiaux, directeur Digitale innovatie van BOZAR. Om dit te bewerkstelligen is een robuust en hoogwaardig netwerk essentieel.

“Simpel gezegd hebben we drie gebruikersprofielen die een robuust netwerk vereisen: bezoekers, personeel en klanten,” vervolgt Pettiaux. “Het bereik door het gebouw heen was wisselvallig, waardoor we specialistische verbindingen moesten aanleggen bij grote evenementen. Als we willen dat BOZAR een succes wordt, moeten we de mogelijkheden die de technologie ons biedt omarmen.”

De uitdaging voor Pettiaux was om overall consistente dekking in het complexe gebouw te krijgen, met de optie om voor verschillende gebruikers en rollen aparte toegang te verkrijgen met de daarbij behorende prestatie- en dienstenniveaus. Daarnaast moest de installatie niet de bezoekers in de weg staan en bij de unieke architectuur van het gebouw passen.

“We willen de beste wifi in Brussel, maar ik heb ook verschillende netwerken voor verschillende doeleinden nodig. Het is bijzonder lastig om de weg te vinden in het gebouw, zeker voor mensen die er voor het eerst komen. Daarom wilden we dat het netwerk een nieuwe app en digitale bewegwijzering zou ondersteunen,” aldus Pettiaux.



### De benodigheden om een sterk gesegmenteerd netwerk te beheren

De Aruba Mobile First Architecture voor BOZAR bestaat uit Aruba 3810, 2530 en 2540 Campus-switches, en 45 access points voor binnen en

### VEREISTEN

- Nieuwe en hedendaagse manieren mogelijk maken om bezoekers van alle leeftijden te boeien
- Nieuwe bezoekerservaringen met het uitbrengen van een interactieve mobiele app
- Verbeteren van de mobiele diensten en mogelijkheden die worden aangeboden aan media, exposanten, artiesten en evenementen
- Het art-nouveaugebouw moderniseren, maar tegelijkertijd behouden voor de 21e eeuw
- Het mogelijk maken van digitale transformatie, inclusief digitale bewegwijzering, creëren van content en ticketverkoop (binnenkort, in ontwikkeling)
- Vereenvoudigen van beveiligde netwerktoegang voor drie gebruikersprofielen: bezoekers, personeel en klanten
- Verzekeren van netwerkbeveiliging en AVG-naleving, op ieder moment 2.000+ gebruikers kunnen voorzien
- Middelen opzetten waarmee bezoekersgegevens kunnen worden verzameld, waardoor marketing effectiever en gericht kan worden ingezet

### OPLOSSINGEN

- Aruba 802.11ac access points voor binnen en buiten gebruik
- Aruba Mobility Controllers
- Aruba Campus Core en Access Switches
- ClearPass Policy Management voor NAC
- AirWave Network Management
- Aruba BLE Beacons
- Aruba Meridian Maps, Blue-Dot en Campaigns
- Mobiele app van BOZAR

### RESULTATEN

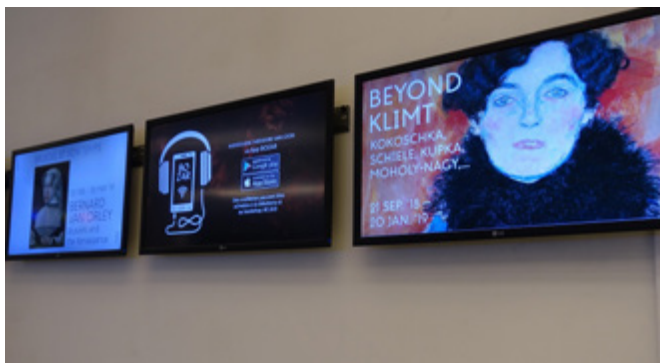
- Biedt flexibel contentbeheer voor marketing
- Zorgt voor hoogwaardige draadloze dekking in een complex gebouw van zeven verdiepingen
- Eersteklas verbindingen en voorzieningen zorgen voor een algehele betere waardering
- Toegangsmogelijkheden die per rol worden gespecificeerd zorgen voor een veilige en consistente ervaring voor personeel, klanten en bezoekers
- Boeiende kunstervaringen met een rijkere en frissere content
- Naadloze werking en netwerkdata die inzichten bieden voor toekomstige diensten
- Verzekert de flexibiliteit en schaal om een constante groei in bezoekersaantallen aan te kunnen

“Aruba biedt een solide, veilig netwerk en een flexibel platform voor mobiele engagement. Daarnaast krijgen we naargelang we meer data verzamelen steeds meer inzicht in hoe bezoekers reageren op de locatie, waardoor het steeds makkelijker wordt om gepersonaliseerde marketingberichten te creëren.”

FRANCOIS PETTIAUX  
DIRECTEUR DIGITALE INNOVATIE, BOZAR

2 voor buiten uit de Aruba AP-300 series. De access points worden beheerd door 2 Aruba 7200 Mobility Controllers die ook de firewalldienst beheren via access points. Netwerkbeveiliging, op functie gebaseerde segmentatie en NAC worden op ieder moment door Aruba ClearPass gewaarborgd voor 2.500 medewerkers, klanten en gasten.

BOZAR heeft een mobiele app ontwikkeld die ondersteund wordt door het Aruba Meridian-platform, die mapping, Blue Dot en campagne-diensten biedt voor het marketingteam van BOZAR. Deze dienst wordt mogelijk gemaakt door 200 Aruba Bluetooth® Low-Energy [BLE] Beacons die over het terrein van BOZAR verspreid zijn. De app biedt bewegwijzering, content over de verschillende tentoonstellingen, evenementen en activiteiten, audio- en videogidsen, en pushmeldingen met reclame. De access points en Beacons zijn verborgen om de visuele integriteit van het historische pand te respecteren. De netwerkinfrastructuur wordt beheerd en bewaakt door het Aruba AirWave-netwerkbeheerplatform.



“Aruba bood precies wat we nodig hadden,” aldus Pettiaux. “Ze konden de juiste beveiliging bieden, evenals controle en vereenvoudigd beheer. Het is een robuuste oplossing die me gemoedsrust geeft.”

Aruba BLE Beacons bieden locatie- en bewegwijzeringinformatie voor binnen, en contextgerichte pushmeldingen. De mogelijkheid om de locatie van de Beacons aan te passen stelt BOZAR in staat een zeer betrokken klantervaring te verwezenlijken, waarbij de flexibiliteit om content af te stemmen op verschillende evenementen en tentoonstellingen door klanten zeer wordt gewaardeerd.

### Een app om de bezoekerservaring te verbeteren

De draadloze verbinding die in de loop van 2018 bij BOZAR is geïnstalleerd, is volgens Pettiaux van een kwaliteit die nergens anders in de publieke gelegenheden van de stad wordt geëvenaard. Bezoekers kunnen nu binnen luttele seconden verbinding maken met het wifinetwerk en kunnen een jaar lang moeiteloos opnieuw verbinding maken. De BOZAR-app is uitgebracht met drie belangrijke functies: “Bezoekers krijgen duidelijk te zien wat er elke dag van de week plaatsvindt. Ze kunnen de weg door het gebouw vinden, en we kunnen een complete audio- en videogids ondersteunen voor grote tentoonstellingen.”

Hij zegt dat de eerste gebruikersfeedback uitstekend was. “We willen dat bezoekers keer op keer langskomen. De app biedt een rijke, gepersonaliseerde ervaring.”

Hij erkent dat ze zich nog in een vroeg stadium bevinden. De app zal in de loop van de tijd meer functies krijgen. Tentoonstellingsgidsen zullen nog aantrekkelijker worden en het zal eenvoudiger worden om kaartjes voor toekomstige evenementen te kopen of om een tafel te reserveren voor een van de restaurants van BOZAR. De mogelijkheden zijn eindeloos. De integratie van BOZAR's boekingsystemen zal inderdaad een van de volgende prioriteiten zijn, waardoor Pettiaux en zijn team een geïntegreerde dienst en naadloze ervaring over de gehele BOZAR-website en app kunnen bieden.

## EERSTELAS FACILITEITEN VOOR KLANTEN EN EXPOSANTEN

Het netwerk zorgt ook voor een sterk verbeterde positie van BOZAR als gastheer, zowel voor tentoonstellingen als voor betalende klanten. BOZAR verhuurt zijn ruimtes en zalen aan een breed scala van gebruikers, van TED Talks in de Henry Le Boeuf Hall voor 2.200 bezoekers tot privébezoeken in de expositieruimtes. Pettiaux kan nu gerichte toegang voor evenementenorganisatoren creëren.

“We zijn een bedrijf en deze dienst wordt door klanten verwacht. We willen klanten en exposanten de diensten bieden die ze nodig hebben om de beste evenementen te organiseren,” aldus Pettiaux.

Dit voldoet aan de wensen van BOZAR om van betekenis te zijn in de 21e eeuw en jongere generaties aan te spreken. Het Aruba-netwerk zal BOZAR in staat stellen om nieuwe digitale kunstvormen, virtual reality, IoT-apparaten of kunstmatige intelligentie te ondersteunen. Het creëert een meer dynamische omgeving, met het potentieel om een diverser publiek aan te trekken.

“De enige manier waarop we dit kunnen doen is door te innoveren,” aldus Dujardin. BOZAR moet een plek zijn waar kunst, wetenschap, technologie en kunstmatige intelligentie naast elkaar bestaan.”

### Digitale werkschema's om operationele efficiëntie te creëren

Vanuit een operationeel oogpunt zal het Aruba-netwerk leiden tot efficiëntere processen. Er staat een nieuwe website gepland voor 2019, evenals toevoegingen voor de app waardoor in-app-aankopen mogelijk worden. Deze veranderingen zullen de manieren waarop gebruikers digitaal omgaan met BOZAR verenigen.

“Aruba biedt een solide, veilig netwerk en een flexibel platform voor mobiele engagement,” aldus Dujardin. “Daarnaast krijgen we naargelang we meer data verzamelen steeds meer inzicht in hoe bezoekers reageren op de locatie, waardoor het steeds eenvoudiger wordt om gepersonaliseerde marketingberichten te creëren.”

Dit zou het voor BOZAR makkelijker moeten maken om kaartjes voor toekomstige evenementen te verkopen, de omzetten te verhogen en nieuwe manieren te vinden om met commerciële partners samen te werken. Daarnaast zal het personeel met een aantal verbonden apparaten op het hele terrein kunnen werken, van het scannen van kaartjes tot point-of-sale-apparaten.

### BOZAR de wereld in helpen

Pettiaux zegt dat er een mogelijkheid bestaat om BOZAR te transformeren tot een eerste klas contentstudio voor de kunstwereld. Het Arubanetwerk biedt reeds ondersteuning aan contentmakers – fotografen kunnen grote databestanden binnen enkele seconden uploaden, audio- en videoteams kunnen apparatuur door het hele gebouw verbinden en bedienen.

“We organiseren meer dan 1.000 evenementen per jaar,” aldus Dujardin. “We hebben een goede mogelijkheid om de content rondom onze evenementen te maximaliseren.”

Dujardin zegt dat de uitdaging op lange termijn is om het bereik van BOZAR te vergroten, buiten zijn fysieke omgeving:

“Brussel is geen Londen, New York of Parijs. We kunnen niet dezelfde bezoekersaantallen verwachten, maar we kunnen wel groeien en de kwaliteit van de grote spelers evenaren. In mijn ogen zal de live-ervaring altijd prioriteit hebben, maar we hebben een mogelijkheid om met digitale middelen een veel breder en diverser publiek aan te spreken.

Wat we hier in dit gebouw doen kan door iedereen in de wereld worden ervaren. Dat is ons doel.”