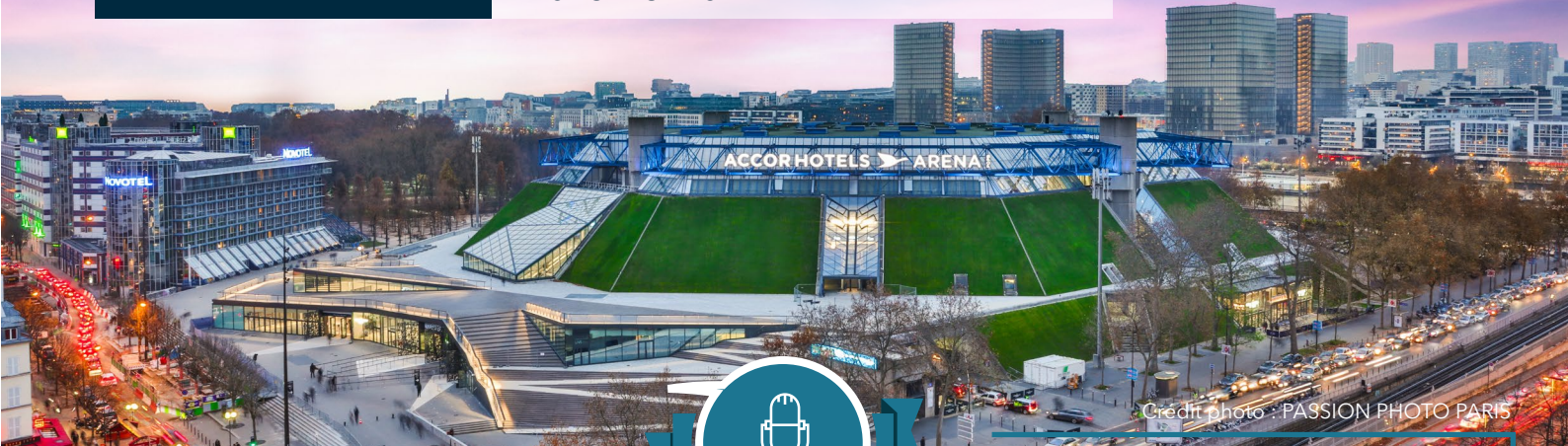




Credit photo : PASSION PHOTO PARIS

Inaugurée en février 1984 et métamorphosée en 2015, L'AccorHotels Arena est une salle polyvalente et modulable située boulevard de Bercy dans le 12^e arrondissement de Paris qui accueille chaque année des événements de grande envergure. Depuis la fin de son aménagement et son nouveau Naming, l'ancien Palais Omnisports de Paris Bercy est classé parmi les **5 premières Arénas mondiales** avec une capacité de 20 300 places (classement Pollstar 2016), plus de 120 événements et une affluence de 1,5 million de visiteurs par an.

Le défi

Guillaume Lairloup, Directeur Des Systèmes d'Information rappelle que « *l'activité de l'AccorHotels Arena étant en pleine mutation suite aux évolutions culturelles et technologiques, nous avons besoin de préparer dès maintenant notre **transformation digitale**.* »

Pour compléter son évolution numérique et son Wi-Fi haute densité l'AccorHotels Arena s'est mise en quête d'une solution technologique pouvant compléter l'**expérience utilisateur** au sein de l'enceinte, de manière **simple, intuitive** et **sécurisée**.

Le besoin initial a été issu de la tendance actuelle de l'**hyper-connectivité**. Il était nécessaire d'améliorer le service offert au sein de l'AccorHotels Arena et proposer un Wi-Fi gratuit de **qualité** à l'ensemble des spectateurs et des invités des Loges et Salons.

Les contraintes sont directement issues du cœur d'activité de l'AccorHotels Arena, et plus largement des grands lieux accueillant du public et des événements, dans la mesure où ils accueillent de gros volumes de population sur de courts laps de temps. Cette gestion physique allait forcément se répercuter sur l'utilisation du réseau Wi-Fi : il était impératif de proposer une infrastructure **flexible** capable de répondre et d'absorber **ces volumes de connexion**.

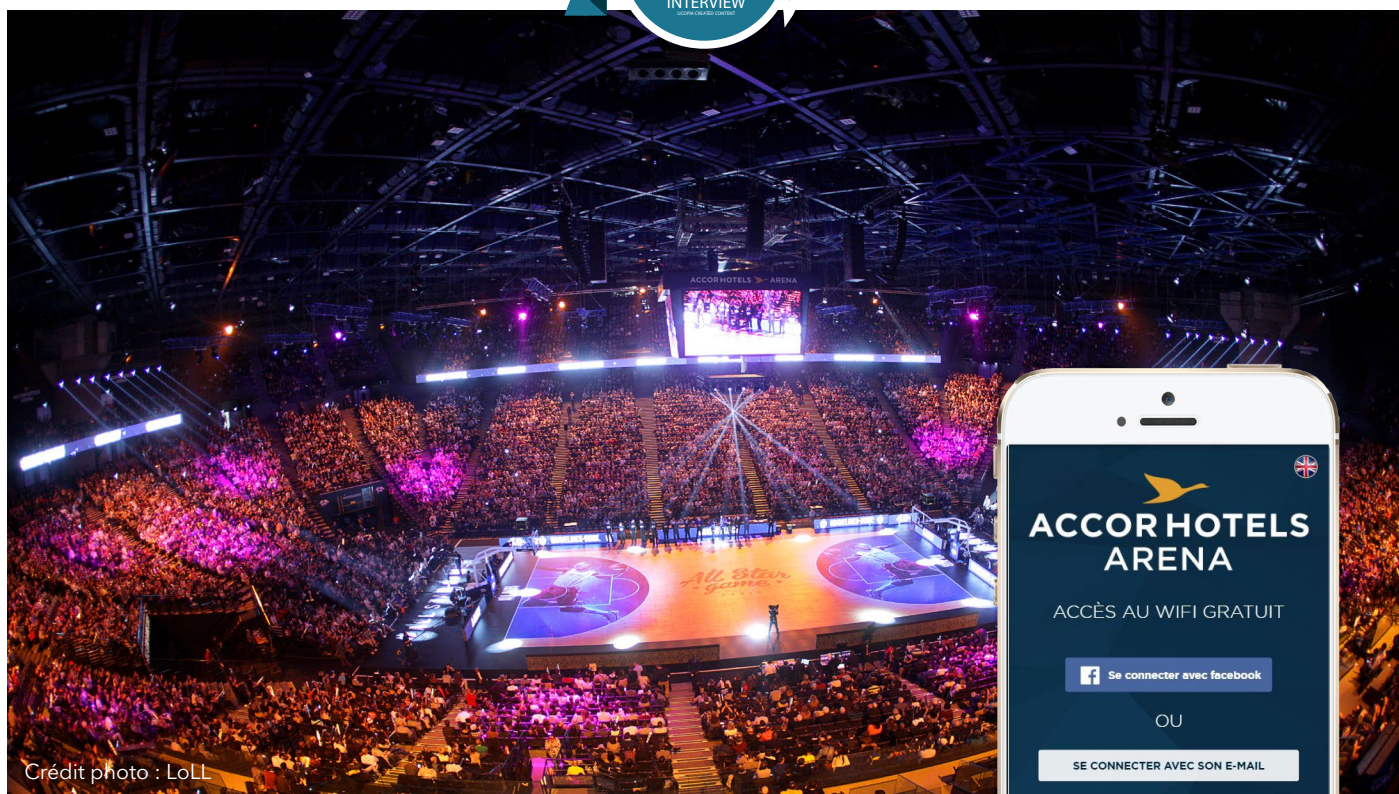
La solution

Orange Business Services, l'intégrateur en charge du projet, a proposé une solution basée sur la technologie UCOPIA, le seul acteur du marché pouvant répondre à ces contraintes de connexion et permettre jusqu'à **100 000 connexions simultanées**.

Monsieur Lairloup connaissant certaines références d'UCOPIA dans le secteur des grands lieux publics, « *nous étions assurés de la bonne qualité des solutions UCOPIA. Notre capacité maximale étant de **20 300 personnes**, la solution proposée était un gage de **qualité** et d'**adaptabilité** pour notre future évolution.* »

Les contraintes techniques ainsi que le choix d'une architecture complexe ont pu être satisfaits grâce à une forte collaboration entre les différents acteurs de ce projet et un relationnel de qualité qui ont permis d'arriver au résultat actuel.

« *La disponibilité de l'équipe UCOPIA, son engagement dans le projet et l'assistance à distance ont permis d'arriver au fonctionnement d'aujourd'hui : **stable et de qualité*** » témoigne Monsieur Lairloup.



Crédit photo : LoLL

Cette **transformation digitale** a également permis une profonde réflexion sur le **marketing technologique** des grands lieux accueillant du public et des événements afin de répondre aux attentes des spectateurs. La solution mise en place par UCOPIA devant être évolutive dans le temps pour toujours mieux répondre à cette **expérience** digitale.

C'est à présent chose faite explique Monsieur Lairloup : « *grâce à la solution déployée par UCOPIA, nous pouvons commencer dès à présent à compléter notre **stratégie Marketing** en développant la collecte d'informations des utilisateurs via le Wi-Fi.* »

Sur l'année 2016, plus de **52000 personnes** se sont connectées dont 99% des utilisateurs uniques via leur smartphone. La démarche marketing est déjà bien amorcée, puisque 25% des personnes connectées en 2016 (soit plus de 12000 personnes) se sont inscrites à la newsletter directement via l'option présente sur le portail de connexion au Wi-Fi de l'AccorHotels Arena.

L'objectif est de poursuivre dans cette démarche pour **gagner en pertinence** et **en précision** lors de prochaines campagnes marketing mais également pouvoir répondre aux **tendances actuelles** et proposer des couches de **prestations** complémentaires au **service du spectateur**.

« *Nous utilisons déjà la fonctionnalité Wi-Fi Analytics proposé à travers la solution UCOPIA, ce qui nous permet de mieux cerner les différents profils des spectateurs qui utilisent le Wi-Fi durant nos événements* » évoque Monsieur Lairloup.

La **personnalisation** étant au cœur de l'adoption par les utilisateurs, l'AccorHotels Arena souhaite continuer de travailler sur le portail permettant la connexion de l'utilisateur. « *L'objectif final étant qu'il soit personnalisable pour chaque événement et, donc, un point d'entrée clé dans l'expérience utilisateur de l'AccorHotels Arena. En interne, toujours dans cette logique de transformation numérique, nous travaillons à automatiser les différents processus, que ce soit dans la collecte de données ou l'intégration dans le CRM afin d'être toujours plus réactif et pertinent dans notre prise de décision.* »