

## LE STADE DE CRICKET EDGBASTON

mise sur le Wi-Fi pour  
améliorer l'expérience de  
son public



Edgbaston Stadium, le stade de cricket du Warwickshire County Cricket Club, accueille aussi les matchs des Birmingham Bears et ceux de l'équipe nationale d'Angleterre. Avec une capacité assise de 25 000 spectateurs et des salles modernes et modulaires, l'enceinte est un lieu de prédilection pour organiser nombre d'événements: conférences, mariages ou expositions.

### LE DÉFI

Sean Miller, le responsable des médias numériques pour le Warwickshire County Cricket Club a pour mission de créer des contenus médias à l'intention des départements Cricket et Événementiel. Il reconnaît l'importance d'une solution pertinente pour gérer leur réseau Wi-Fi : **"Nous vivons dans un monde digital et nos clients ont besoin d'accéder à Internet lorsqu'ils visitent un endroit tel qu'Edgbaston. Nous devons leur assurer un service client de première classe, d'autant que notre ambition est d'être une référence dans le milieu mondial du cricket. Nous devons ainsi anticiper les tendances et accompagner nos clients au-delà de leurs attentes. En clair, leur proposer des expériences sans limite"**.

« En une soirée, notre stade peut passer de l'accueil d'une petite centaine de personnes à 25 000 fans, joueurs et membres du staff technique qui peuvent investir

**"UCOPIA offre un niveau de professionnalisme et de personnalisation sans équivalence sur le marché."**

Sean MILLER,  
Responsable des médias numériques  
Warwickshire County Cricket Club

notre arène », poursuit Sean Miller. « Compte tenu de l'envergure de notre stade et du nombre d'événements qui s'y déroulent, nous devons **arbitrer entre les coûts liés à un Wi-Fi gratuit et le retour sur investissement que nous pouvons escompter.** »

Interrogé sur les défis que rencontre le stade pour comprendre les exigences des clients et leurs comportements en matière d'Internet, Sean Miller l'affirme: « nous voulons **en savoir plus sur les attentes de nos clients, les équipements utilisés, les temps de connexions, et surtout comprendre comment tirer parti de cette information.** Nous avons aussi besoin de visibilité sur la provenance de nos utilisateurs, que ces derniers soient présents à l'occasion d'un match, d'une conférence, ou de tout autre événement ».



## PROMOTION DE SERVICES & OPPORTUNITÉS COMMERCIALES

### LA SOLUTION

Cette problématique d'analyse du profil et du comportement des utilisateurs s'inscrivait dans une démarche beaucoup plus globale. **Le réseau Wi-Fi, dans son ensemble, avait besoin d'être repensé** car la connexion était capricieuse et les clients n'avaient pas toujours accès au réseau.

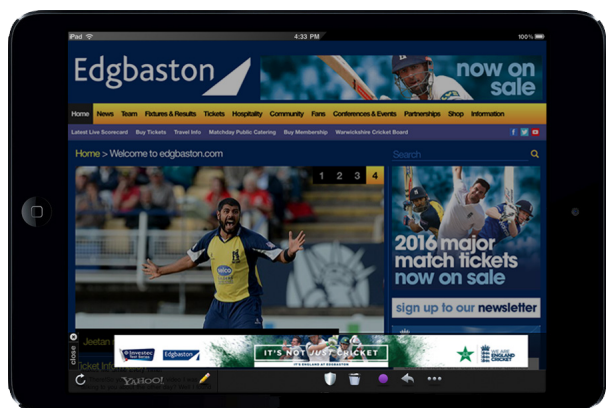
Pour la partie UCOPIA, le stade dispose de plusieurs contrôleurs de mobilité sur le réseau, parfaitement compatibles avec les points d'accès sans fil en place. Cette souplesse permet aux équipes de définir et de gérer simplement des hotspots et portails captifs. « Avec ses services hébergés, **UCOPIA nous apporte un niveau de flexibilité sans équivalence, qui s'avère être un levier de maîtrise de coût et de gain de temps**, et donc un réel avantage pour notre activité », observe Sean Miller. « Nos clients peuvent se connecter rapidement et en toute sécurité à notre réseau Wi-Fi, après s'être enregistrés, ou à l'aide de leurs identifiants de réseau sociaux. La connexion s'établit ainsi en quelques secondes et clics. **UCOPIA nous permet d'offrir un service premium et convivial à nos clients, ce qui renforce ainsi le statut d'Edgbaston en tant que site sportif de classe mondiale** ».

Sean Miller précise « **UCOPIA nous a apporté une plateforme professionnelle, qui garantit une expérience utilisateur de qualité et pérenne.** Cette plateforme est source de confiance et encourage une utilisation toujours plus importante par les utilisateurs. Notre ambition était de proposer un service Wi-Fi gratuit à nos clients, et c'est un objectif désormais concrétisé avec UCOPIA. **Le portail captif d'accès est personnalisé aux couleurs d'Edgbaston, relayant ainsi une image de confiance vers des utilisateurs qui connaissent déjà notre marque.** De notre côté, **nous comprenons mieux nos clients, collectons des données en toute légalité et créons une nouvelle source de revenus en apportant aux utilisateurs un contenu promotionnel** ».

Sean Miller utilise également la nouvelle plateforme de services Web UCOPIA pour le traitement analytique des données et le marketing via Wi-Fi. « Ces fonctionnalités sont celles que nous préférons. **Wi-Fi-Analytics est une fenêtre de visibilité sur le comportement de nos utilisateurs et clients.** Nous sommes désireux de mieux comprendre nos clients afin de les accompagner et d'améliorer leur expérience grâce aux informations dont nous disposons. Nous cernons mieux nos clients et nouons avec eux des liens et conversations pertinentes. **Nous pouvons même identifier ceux potentiellement intéressés par certains de nos événements futurs** ». Le responsable des contenus digitaux a aussi une opinion très favorable sur le module Wi-Fi Marketing: « **L'outil d'injection Web est un vrai plus que nous utilisons depuis son lancement. Cette fonction, au-delà d'informer les utilisateurs, est un levier de promotion des ventes pour nos services, tickets et abonnements.** Nous affichons ainsi des publicités pour nos produits et ceux de tiers, qu'il s'agisse d'exposants ou de partenaires commerciaux. »

**“UCOPIA, via le module Wi-Fi Marketing, nous a permis de déployer de nouveaux canaux numériques ; faisant de notre Wi-Fi une plateforme commerciale qui s'autofinance. Au final, c'est nous qui bénéficions d'un Wi-Fi gratuit !”**

Et Sean Miller de conclure sur UCOPIA : « Nous sommes séduits par le fonctionnement d'UCOPIA et par les évolutions de leur infrastructure Wi-Fi depuis un an que nous collaborons ensemble. Face à la qualité de la solution et à l'accompagnement de leurs équipes, nous comptons développer notre partenariat sur le long terme. **Ucopia nous aide à offrir une expérience client de premier rang, bien au-delà des attentes de nos clients.** »



### A PROPOS D'UCOPIA

UCOPIA développe des solutions qui permettent aux internautes nomades, employés, visiteurs ou invités de se connecter de manière simple et sûre aux réseaux Wi-Fi publics et privés. UCOPIA propose une solution complète et évolutive qui permet de gérer des centaines de milliers d'accès concurrents tout en tirant avantage de l'audience Wi-Fi dans le but d'accroître l'engagement client et de créer de nouvelles opportunités de revenu. Plus de 10,000 solutions UCOPIA ont été déployées au service de différents domaines d'activité comme les entreprises, les grands lieux publics, les réseaux de points de vente, les organisations gouvernementales et beaucoup d'autres.

Plus d'informations sur [www.ucopia.com](http://www.ucopia.com)  
Suivez-nous sur Twitter [@UcopiaFR](https://twitter.com/UcopiaFR)