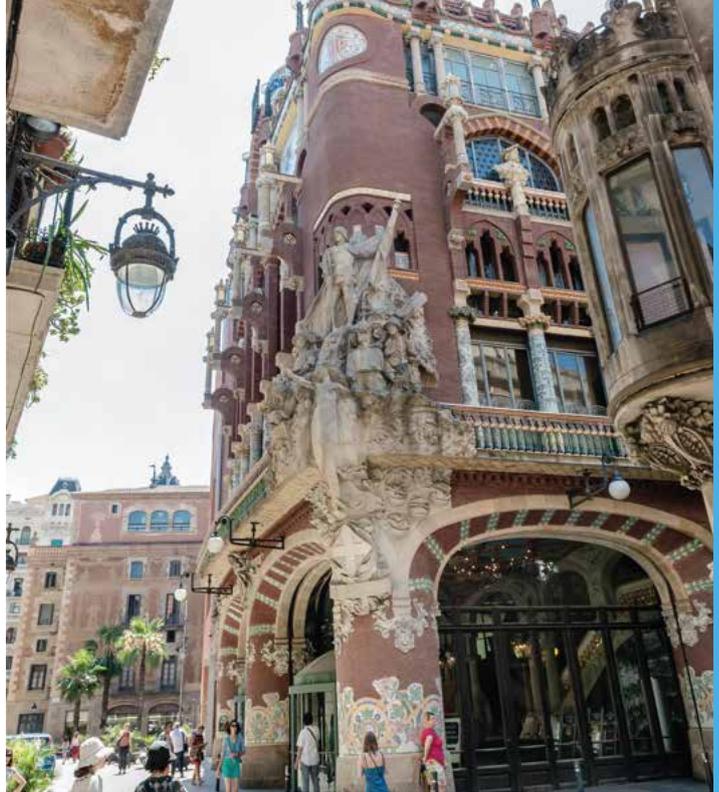


PALAU DE LA MÚSICA CATALANA



PALAU
DE LA
MÚSICA
ORFEO
CATALÀ

Las soluciones digitales de Secutix ayudan al Palau de la Música Catalana a ofrecer una experiencia mejorada de venta de entradas.



© Matteo Vecchi – Palau de la Música Catalana

RESUMEN

RETOS

- La complejidad de la gestión de todos los distintos públicos del Palau requería de una solución capaz de responder a todos estos escenarios y cada una de sus necesidades.
- El Palau funcionaba con un software desarrollado por su propio equipo de IT. Un sistema que resultaba muy útil, pero que con la explosión digital quedó en desuso.
- Necesitaban la ayuda de un partner especialista en la gestión de entradas que le ayudara a hacer la transición hacia un modelo de gestión digital de ticketing más profesional.

SOLUCIONES

La tecnología de SECUTIX abre toda una serie de posibilidades para maximizar los ingresos y simplificar las ventas multicanal y multiproducto. Además, permite un control óptimo de acceso de los visitantes a cualquier parte del recinto, regular el flujo de asistencia y analizar las visitas mediante informes integrados. Por último, ayuda a una toma de decisiones basadas en datos, poniendo en valor la información que se tiene del público, digitalizando las experiencias e impulsando el crecimiento del negocio.

El Palau de la Música Catalana es una de las salas de conciertos más importantes del mundo. Fue inaugurado en 1908 y es un **ejemplo único de Patrimonio Mundial de la UNESCO** en su categoría de sala de conciertos en activo. Y no sólo es una sala de referencia por su incontestable importancia arquitectónica e histórica, sino por su vida musical.

Lugar de encuentro de la vida cultural de Barcelona, templo musical para las orquestas más relevantes del panorama internacional y sala mítica para músicos de todos los géneros. La celebración de conciertos y visitas arquitectónicas es una de sus principales fuentes de ingresos al ser, la Fundació Orfeo Català-Palau de la Música Catalana, una entidad privada que se nutre de su propia actividad. Una oferta cultural incesante durante todos los días del año. Un espacio histórico vivo que ofrece experiencias artísticas únicas.

RETOS

El impacto y alcance del Palau es global. Su proyecto está basado en el alcance local y la promoción y significación de la cultura catalana, con el espíritu universal y sin fronteras de la música. Un posicionamiento que se evidencia en la diversidad de público que recibe como monumento modernista de primer nivel y como punto destacado de las giras de orquestas y recitales de los músicos más importantes del mundo.

La complejidad de la gestión de todos sus públicos requería de soluciones capaces de responder a todos estos escenarios y necesidades de cada uno de ellos.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

Una herramienta capaz de aglutinar y monitorear grandes cantidades de datos, flexible para prever diferentes canales y condicionantes en la venta para públicos diferentes, una solución que permite potenciar y optimizar campañas de difusión, etc.

La aparición de SECUTIX representó toda una revolución en la forma de gestionar sus públicos, tanto externos como internos.

BENEFICIOS

El objetivo principal de la contratación de SECUTIX era realizar una migración urgente al mundo digital. Para poder potenciar la venta online se necesitaba una solución capaz de cubrir aspectos clave como, por ejemplo, el número de registro de clientes, una comercialización sencilla del modelo de negocio y actividades con otros proveedores, realización de promociones online, trazabilidad de las campañas digitales, seguridad e integridad de los datos y las operaciones, etc. Todo esto que hoy se da por hecho no era posible con una herramienta de ticketing tradicional.



© Matteo Vecchi – Palau de la Música Catalana

UNA PLATAFORMA PARA TENER TODO BAJO CONTROL

El proyecto de implantación de SECUTIX fue impulsado por el departamento de Públicos del Palau de la Música Catalana y, desde el inicio, también se contó con el departamento de Informática y Contabilidad para cuestiones más operativas y de naturaleza legal y contable.

Estas áreas hicieron una inmersión estratégica y formativa en la plataforma con el fin de poder ser lo más autónomos posibles y tener el conocimiento necesario del sistema para tener toda la gestión bajo control y anticiparse a posibles desafíos.

SECUTIX S-360: DESDE LA VENTA DE ENTRADAS HASTA ACCIONES DE MARKETING

La solución para la emisión de billetes y abonos que utiliza el Palau de la Música Catalana es SECUTIX S-360, plataforma abierta basada en la nube que combina una gran cantidad de funciones; desde la venta de entradas hasta las acciones de marketing.

Además, gracias a los módulos CRM y BI de SECUTIX, completamente integrados en la plataforma, el Palau de la Música puede conocer más a su público y segmentarlo según sus gustos y preferencias, facilitando así una interacción más directa y cercana con él.

Esto se complementa a su vez con campañas automatizadas para ofrecer a la audiencia experiencias personalizadas e informarles sobre eventos de interés.

RESULTADO

Gracias a la solución S-360 de SECUTIX, el Palau de la Música Catalana ha podido registrar, ordenar y categorizar a todos sus públicos.

Ahora tiene la posibilidad de poner nombre y conocer los hábitos de, hasta ahora, un cliente anónimo y poder ofrecerle una oferta más personalizada, adecuada a sus gustos, incluirlo en membresías con condiciones especiales automatizadas, etc.

La solución S-360 de SECUTIX ha ayudado al Palau a optimizar la gestión dentro de un ecosistema dinámico tanto interno como externo de los diferentes stakeholders (clientes finales, grupos, abonados, canales de venta, clientes de RP, etc.).

CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DEL PALAU DE LA MÚSICA CATALANA Y DE SUS DISTINTOS PÚBLICOS

SECUTIX ha encajado perfectamente con las necesidades del Palau de la Música Catalana ya que ha sido capaz de realizar una gestión de eventos muy flexible, procesar grandes volúmenes de datos importantes y registrar tendencias.



“Con SECUTIX hemos podido registrar, ordenar, categorizar nuestro público. Sin una integración del sistema de ticketing con el CRM, cada concierto es una hoja en blanco de la que partes sin información previa. El esfuerzo de marketing para suplir este problema es ingente y ciego.

En estos momentos no sólo podemos gestionar este cliente que solía ser anónimo, sino que podemos tratar su información en estudios de mercado, en su progresión en el business intelligence, incluirlo en membresías con condiciones especiales automatizadas, etc...”

Darío Fernández Faucón
Director de Públicos

