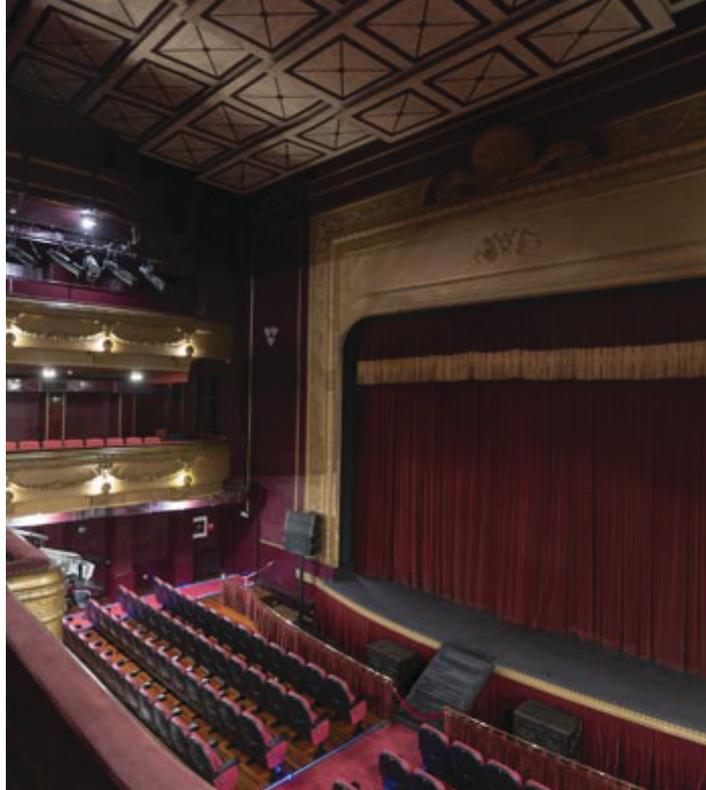


DONOSTIA KULTURA



Con S-360, Donostia Kultura ha podido centralizar la gestión de su oferta cultural, integrando múltiples recintos, así como todos sus colectivos en una única base de datos, optimizando la venta de entradas y alcanzando una mayor eficiencia operativa y una experiencia de usuario excepcional



Vista del escenario del Teatro Principal desde arriba.

Donostia Kultura es una Entidad Pública Empresarial que tiene por objetivo situar la cultura como uno de los principales activos de desarrollo y proyección de Donostia- San Sebastián. Gestiona una amplia oferta cultural que abarca teatros (Victoria Eugenia, Teatro Principal), diversos espacios escénicos (Gazteszena, Imanol Larzabal...), el Museo San Telmo, 10 casas de cultura y una extensa red de 13 bibliotecas municipales. Además, programa eventos de todas las disciplinas, organiza festivales y promueve nuevas plataformas culturales en la ciudad, aunando las iniciativas públicas y las privadas. Junto a todo ello, colabora en todo tipo de actividades festivas en la ciudad.

Así, la entidad basa su trabajo en organizar actividades culturales y festivas, confeccionar una programación de calidad y ofertar amplios servicios culturales. Para ello aúna e impulsa sinergias entre los equipos de trabajo que la integran. De hecho, en Donostia Kultura hay más de 220 personas trabajando en las casas de cultura, en el Servicio Bibliotecario, las áreas de Fiestas, Teatro y Danza, Música, Administración y Recursos, Comunicación e Imagen, etc.

Es la entidad cultural que más entradas vende de Gipuzkoa y el mayor club cultural de Gipuzkoa con más de 126.000 socios/os de Donostia Kultura y un incremento en el último año de 5.095 nuevas incorporaciones.

RETOS

Se buscaba implementar un modelo global a nivel ciudad que integrara toda la oferta cultural e impulsara una gestión eficiente de los recintos y eventos culturales así como un mayor conocimiento de sus públicos y de la interacción con todos ellos, para lo cual se necesitaban soluciones tecnológicas avanzadas que permitiera:

RESUMEN

RETOS

- Fragmentación de datos: La información de los usuarios se encontraba dispersa, lo que dificultaba una estrategia centralizada de oferta cultural a nivel ciudad.
- Gestión de múltiples recintos: La diversidad de espacios complicaba la administración unificada de la venta de entradas y la operativa diaria.
- Diversificación de productos y servicios: La necesidad de gestionar entradas, abonos, membresías, visitas, acreditaciones, invitaciones y tarjetas regalo desde una única plataforma representaba un desafío.

SOLUCIONES

En 2017 Donostia Kultura implantó S-360 de SECUTIX, plataforma de ticketing integral que incluye las herramientas necesarias para la gestión integral de su oferta cultural y de sus diferentes colectivos.



- Integrar una base de datos unificada para que los socios puedan centralizar y gestionar toda la oferta cultural desde su área personal.
- Posibilitar la gestión integrada de múltiples recintos y espacios escénicos (numerados y no numerados), incluyendo los diferentes verticales: Live Entertainment, Museos, Ferias y Festivales.
- Facilitar la gestión integrada de múltiples productos y servicios: entradas, abonos, membresías, visitas, acreditaciones, invitaciones y tarjetas regalo.

S-360 ha facilitado a Donostia Kultura un conocimiento profundo de sus más 100.000 asociados, así como sus clientes, permitiendo personalizar comunicaciones y tomar decisiones estratégicas.

BENEFICIOS

Desde 2017, la implementación de la plataforma S-360 de SECUTIX ha permitido a Donostia Kultura disponer de una solución integral para la gestión, emisión y venta de entradas autónomo, personalizable y completamente gestionable en modalidad SaaS con el objetivo de dotar a la entidad de una total autonomía operativa y decisiva, disponer de canales de venta propios y externos, conocer al espectador en profundidad, ofrecer un trato personalizado y acceder en tiempo real a toda la información.

La plataforma permite trabajar con canales de venta directa o internos. Todos los canales están configurados de forma integrada y sincronizada, permitiendo a cada entidad su gestión centralizada y el acceso al estado de cada operación (venta, reserva, anulación...) en tiempo real. Así mismo, permite la venta de entradas, abonos, productos, servicios y pack desde cualquier canal de venta simultáneamente trabajando contra un aforo único.

En suma, la implementación del proyecto ha supuesto un salto cualitativo para Donostia Kultura en la gestión de su oferta cultural. Gracias a esta solución, la entidad ha conseguido unificar procesos, optimizar recursos y mejorar la experiencia de los usuarios.



RESULTADO

Con la implantación de S-360, Donostia Kultura ha logrado consolidar sus procesos y recursos, alcanzando récords de asistencia y participación. La entidad cerró 2024 con una aportación de más de 12.500.000€ destinada a la industria cultural local, evidenciando un impacto positivo en la promoción, gestión y desarrollo de la cultura local, además de posicionarse como referente en innovación en el sector cultural público.

En el 2024, el público acompañó a Donostia Kultura con 193.000 entradas vendidas para los espectáculos organizados por la entidad.

En conjunto, esta transformación ha consolidado a Donostia Kultura como un referente en la gestión cultural en el ámbito público.



"Hemos conseguido unificar nuestra propuesta cultural, integrando todos nuestros colectivos, sean socios/as, clientes o visitantes, en una única base de datos. S-360 no solo ha facilitado la coordinación entre los diversos equipos y recintos, sino que también ha potenciado la comunicación y fidelización de nuestros 126.000 asociados, elevando la experiencia del público y optimizando cada uno de nuestros procesos"

Jaione Askasibar Urdangarin
Directora de Comunicación y Marketing

