

Museo Poldi Pezzoli

3.2 Affermare la leadership



Biglietti online, tour personalizzati via smart phone e feedback immediati, con una soluzione IBM studiata ad arte.

Esigenza di business

Il Museo Poldi Pezzoli voleva trasformare e personalizzare l'esperienza dei visitatori del museo, sostituendo il proprio specifico sito web (troppo statico) con un ambiente interattivo e coinvolgente. In particolare, attraverso un nuovo e particolare sistema di catalogazione, voleva permettere agli utenti online l'accesso a dettagliate informazioni di ciascun pezzo della collezione museale. Inoltre, il Museo Poldi Pezzoli voleva consentire ai visitatori di prenotare e prepagare l'ingresso, prima di arrivare fisicamente al museo, e, una volta entrati, di poter interagire con i singoli pezzi esposti attraverso l'uso di una tecnologia smart-phone. Per raggiungere questi obiettivi, il Museo Poldi Pezzoli ha scelto le competenze tecnologiche e l'affidabilità dei servizi di IBM.

Soluzione realizzata

Con la collaborazione di IBM, il Museo Poldi Pezzoli ha ridisegnato il proprio website per offrire nuove funzionalità ai visitatori. È stata, inoltre, realizzata una soluzione con funzioni di back-office, utilizzando un "content management system (CMS)" per costruire un database dei pezzi esposti nelle diverse collezioni.

Ora, gli utenti web possono ricercare specifiche informazioni sulle singole collezioni (o pezzi di collezione) compresa l'immagine. E si tratta solamente della prima fase di un progetto più complesso, da concludersi in breve tempo, che prevede lo sviluppo di altre funzionalità:

1. Ticketless entry: i visitatori potranno prenotare e prepagare l'ingresso attraverso il sito online.
2. Personalized tour: IBM ha aiutato il Museo Poldi Pezzoli a creare una soluzione che permetterà ai visitatori di "costruire" un proprio percorso di visita, utilizzando uno smart-phone e risparmiando tempo. Inoltre la tecnologia smart-phone permetterà al visitatore di ottenere informazioni anche su argomenti esterni al museo (orari dei mezzi di trasporto, localizzazione dei ristoranti aperti, ecc.).
3. Customer Feedback: un'ultima funzionalità permetterà al visitatore di compilare e di spedire il proprio feedback, relativo alla visita effettuata, direttamente sullo smart-phone. In tal modo il museo potrà conoscere opinioni e segnalazioni in tempo reale ed aumentare così la "customer satisfaction" dei propri visitatori.

Al fine di garantire la massima sicurezza ed una facile manutenibilità della soluzione, sono stati utilizzati vari prodotti IBM: IBM DataPower XI50 Integration Appliance V3.7, IBM DataPower ed un server IBM System x3550.

Benefici ottenuti

Il Museo Poldi Pezzoli ha potuto trarre molti vantaggi da questo innovativo e moderno modo di fruire dell'arte, che permette ai visitatori di organizzare la visita secondo le proprie esigenze ed i propri interessi culturali. Grazie all'accesso immediato alle informazioni, infatti, essi diventano più curiosi e preparati.

In questo senso possiamo dire che questa soluzione ha reso più intelligente il modo di fruire dell'arte ed ha contribuito a trasformare il museo in un "contenitore" di cultura più vicino al cittadino e più facile da consultare. E tutto questo rende il museo più competitivo e, sul lungo termine, capace di avere una crescita economica. Insomma, non si tratta solo di un immediato aumento del fatturato dei biglietti ma c'è di più: una nuova modalità di coinvolgimento del visitatore capace di garantire, anche per il futuro, la sostenibilità economica e l'esistenza stessa del museo.

Per maggiori info: ibm.com/software/it/eldorado

**Museo Poldi Pezzoli
Milano, Italia**

