



## CARTE D'IDENTITÉ

### Activité

Gestionnaire de sites de congrès et d'exposition

### Date de création

2008

### Effectif

+400 collaborateurs

### Implantation

Paris Ile-de-France

## PERIMETRE

- Les utilisateurs quotidiens de la solution appartiennent aux équipes techniques, services commerciaux et prestataires.
- + 800 capteurs déployés sur 3 sites

## OBJECTIFS

- Objectiver le confort et le bien-être des visiteurs sur l'ensemble des sites
- Identifier les dérives sur l'état de fonctionnement des différents bâtiments
- Proposer de nouveaux services pour améliorer l'expérience et la satisfaction clients

## RÉSULTATS

- Augmentation du taux de satisfaction de 70 à 80%
- Suivi en temps réel du confort et de la qualité de service
- Création de nouveaux services
- Efficacité opérationnelle accrue

## Comment la solution IoT déployée par Synox a permis de répondre aux enjeux de satisfaction clients et d'efficacité opérationnelle de VIPARIS ?

### LA PROBLÉMATIQUE

Viparis est le leader européen dans l'accueil de congrès et salons. Chaque année, il reçoit 10 millions de visiteurs (grand public, visiteurs professionnels, spectateurs) et 800 événements de tous les secteurs répartis sur 9 sites en Ile de France

La préoccupation des organisateurs est de s'assurer de la satisfaction des visiteurs et des exposants en leur faisant vivre une expérience positive. En effet, lorsque les organisateurs louent un espace à Viparis, ils s'acquittent nécessairement de frais de chauffage/climatisation, de nettoyage etc. qui représentent un poste budgétaire à maîtriser. Il est donc important de pouvoir mesurer et rendre compte concrètement de l'adéquation entre le confort perçu par les visiteurs et les montants engagés.

### LA MISE EN OEUVRE

-1° La première étape a été réalisée en interne.

Pour deux des problématiques soulevées, une solution d'objets connectés a pu être mise en évidence : la mesure de la température dans les bâtiments et le niveau de satisfaction sur l'hygiène des sanitaires. Ensuite, il était nécessaire de trouver des partenaires techniques tant sur le déploiement d'une infrastructure réseau que sur l'interface de visualisation et de restitution.

-2° La seconde étape a donc consisté en l'arbitrage du choix de technologie utilisée en fonction des besoins évoqués.

Le réseau LoRa a rapidement rencontré un grand succès du fait de ses propriétés longues portées et peu coûteuses en termes de consommation d'énergie requise pour les objets. A la vue des différents cas d'usages pouvant être mis en œuvre, Viparis a fait le choix d'une infrastructure privée pour s'affranchir d'un coût récurrent à l'objet et également pour profiter d'un réseau maillé afin d'économiser les batteries des objets.

-3° La troisième et dernière étape a été le choix de la plateforme de visualisation.

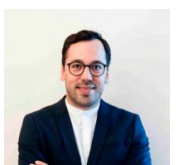
Après avoir testé plusieurs plateformes du marché, les équipes de Viparis ont été convaincues par la plateforme de data visualisation SoDATA#Viz de Synox. En effet, Viparis recherchait une solution ouverte, évolutive dans le temps, avec une grande autonomie donnée aux utilisateurs pour la création des tableaux de bord.

L'interface ergonomique, la maturité de l'interface, le rapport prix – fonctionnalité, couplés à la réactivité de l'équipe Synox ont fini de faire la différence.

Aujourd'hui 3 personnes par site utilisent la solution quotidiennement, sans compter l'équipe technique les prestataires et le service commercial qui naviguent sur la plateforme en consultation. Viparis étudie la possibilité de donner un accès à ses clients pour offrir davantage de services à la prestation mise en place, tels que la mise à disposition de rapports post-événements.

“ Avant l'installation d'objets connectés, il arrivait que ce soit nos clients qui nous informent d'un mauvais fonctionnement du système de chauffage... On peut maintenant être proactif sur ce type d'incident.

Jean-Baptiste LARDEUR, Directeur de projets techniques





## A PROPOS DE VIPARIS

Filiale de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Ile-de-France et du groupe Unibail-Rodamco, Viparis est le leader européen des congrès et salons. Opérateur de 9 sites événementiels majeurs de la région, il accueille chaque année 10 millions de visiteurs (grand public, visiteurs professionnels, spectateurs) et 800 manifestations de tous les secteurs.

Engagés, il déploie une stratégie ambitieuse de développement durable, Better Events 2030, fondée sur 4 piliers majeurs: une empreinte écologique maîtrisée, une meilleure mobilité, des partenaires durables, et la mobilisation de tous.

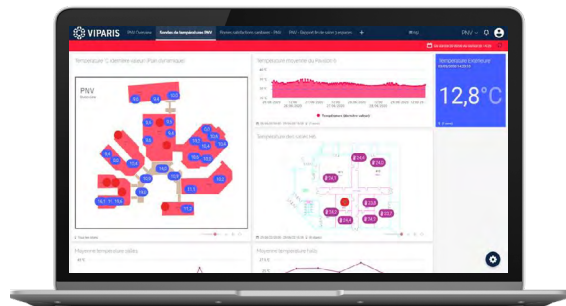
## A PROPOS DE SYNOX

Intégrateur et éditeur de plateformes IoT, Synox accompagne les entreprises et collectivités désireuses de mettre en place, facilement et en toute sécurité, leurs projets IoT quel que soit les objets et la technologie utilisés.

Notre mission est de permettre aux entreprises et collectivités, d'accélérer leur transformation digitale, en tirant parti du potentiel de l'IoT, avec agilité et dans une logique de développement durable.

## EN SAVOIR PLUS

- ▶ [Inscrivez-vous à une web demo](#)
- ▶ [Demandez nos catalogue cas d'usages](#)
- ▶ [Contactez-nous](#)



SoDATA#Viz - Tableau de bord de suivi



Bouton de satisfaction

## LES RESULTATS

« Avec une surface de plus de 500 000 m<sup>2</sup> de hall d'exposition à gérer, il est difficile de mesurer la température en tout point, tout au long de la journée. Alors garantir un niveau de confort dans ce contexte relève de l'exploit. L'installation d'objets connectés a donc pris tout son sens pour nous. » déclare Jean Baptiste Lardeur, directeur de projets techniques.

Chez Viparis, le projet a un double enjeu : un enjeu opérationnel d'une part, afin d'identifier les dérives sur l'état de fonctionnement des bâtiments ; et d'autre part, un enjeu en termes de capacité à proposer de nouveaux services clients.

Le niveau de confort des visiteurs est le premier indicateur que Viparis cherche à mesurer. Pour cela, plusieurs centaines de capteurs de températures sont positionnés dans les halls d'exposition. Il est désormais possible de corrélérer la température d'une zone avec son besoin en énergie pour la chauffer ou la climatiser. Il est alors plus facile de proposer un meilleur équilibre entre le besoin en termes de confort pour les visiteurs et son coût en énergie. Avec la mise en place de ce projet, Viparis a pu imaginer de nouveaux services pour le client-organisateur de l'évènement, tout en agissant sur la pro- activité des équipes dans les cas d'éventuels soucis liés au chauffage ou à la climatisation.

En parallèle du suivi de température des lieux d'accueil, le niveau de satisfaction des sanitaires était une problématique importante. Avec en moyenne 150 sanitaires par site, il est absolument impossible de faire vérifier le niveau de propreté tout au long de la journée et encore plus difficile de le garantir. Aujourd'hui, grâce à la solution mise en place avec Synox, il est possible de connaître en temps réel, le niveau de satisfaction relatif à la propreté des lieux, et de déclencher les actions correctrices rapidement.

Le service de nettoyage a ainsi gagné en efficacité opérationnelle, via les données remontées par les boutons de satisfaction installés sur site, tout en améliorant le taux de satisfaction client en passant de 70 à 80%.



*Nous avons déjà réalisé plusieurs POC infructueux – et onéreux, avant de tester SoDATA#Viz mais quand on a vu les courbes en temps réel de nos 50 objets, seulement une semaine après la signature du POC, cela nous a rapidement convaincu !*

*Jean-Baptiste LARDEUR, Directeur de projets techniques*



## CONTACT

SYNOX, Immeuble Le Tucano, 836 Rue du Mas de Verchant - 34000 Montpellier

+33 4 30 00 19 10

WWW.SYNOX.IO