

HPE 
GreenLake

Transformando a experiência dos torcedores

Como o Golden State Warriors proporcionou engajamento, segurança e entusiasmo no Chase Center

Quando o Golden State Warriors pensou na nova arena, sabia que o ponto mais importante seria a experiência dos torcedores. “Nossa área de negócios não é exatamente o basquete”, explica o presidente e COO do Warriors, Rick Welts. “Nossa área de negócios é criar memórias para a vida toda.” Com uma base tecnológica que permite que cada torcedor escolha sua própria experiência, o Chase Center é uma nova geração de local de eventos esportivos onde os torcedores definem as expectativas.

A expectativa é cada vez maior. O entusiasmo é real. E ainda nem chegou o dia do jogo.

“A experiência do torcedor começa no momento da compra do ingresso”, diz o diretor de produtos do consumidor e tecnologia do Warriors, Daniel Brusilovsky. “Dias antes do evento, até depois de deixarem a arena, é nosso trabalho garantir que cada torcedor tenha a melhor experiência possível.”

Quando a equipe se despediu da antiga casa em Oakland, após 47 temporadas, estava pronta para repensar a abordagem em relação à tecnologia. “Nós sempre ficávamos dando um jeito com a rede pré-existente quando o time jogava na Oakland Arena. Mas sempre pensávamos: como seria a rede ideal? O que queremos oferecer?”, Brusilovsky recorda. “Começamos a trabalhar a partir disso.”

Com a construção do Chase Center em San Francisco, a equipe teve a oportunidade de não apenas tornar sua visão uma realidade, mas desenvolver o que é possível para uma arena de eventos. A tecnologia foi incorporada à estrutura desde o início, e tudo funcionou como planejado.

Só que aí veio a pandemia. Quase da noite para o dia, o Chase Center ficou em suspenso – assim como tudo o que ele tinha para oferecer às comunidades de esportes e artes. Mas, à medida que as arenas de eventos ao redor do mundo lutavam para descobrir seus papéis nesse novo normal, o Golden State Warriors decidiu seguir um caminho que a equipe acredita que pode ser ainda melhor do que imaginava a princípio.

CHASE CENTER



Sector: Esportes e entretenimento

Região: América DO Norte

Visão

Projetar um estádio de última geração para oferecer experiências incomparáveis aos torcedores

Estratégia

Criar conectividade e inteligência nas instalações, transformando dados em um impulsionador de negócios

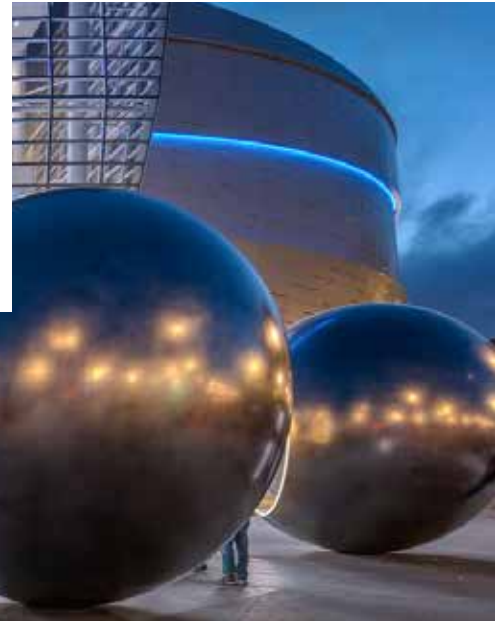
Resultados

- Coloca a escolha e o controle nas mãos dos torcedores
- Oferece insights relevantes para melhorar as experiências e dar suporte a fluxos de receita
- Cria uma experiência de estádio sem contato que proporciona segurança e praticidade



Nossa área de negócios não é exatamente o basquete. Nossa área de negócios é criar memórias para a vida toda.”

– Rick Welts, Presidente e COO, Golden State Warriors



Além das expectativas

A integração da tecnologia na estrutura do Chase Center não foi apenas uma reação aos desafios das instalações anteriores. Foi uma escolha impulsionada pelas expectativas cada vez maiores dos fãs de esportes e música. “Uma coisa que notamos é a mudança de atitude dos visitantes em relação aos eventos”, explica Brusilovsky. “Não se trata mais apenas de ir a um show ou jogo de basquete. Eles se preocupam com toda a experiência, e isso se estende muito além das 2 a 3 horas em que as pessoas ficam aqui durante o evento.”

Para tornar essa experiência perfeita, a equipe criou um aplicativo móvel para eliminar as suposições do planejamento e participação em qualquer evento no Chase Center. O aplicativo móvel Warriors + Chase Center permite que os torcedores sincronizem suas compras na Ticketmaster, paguem as compras com o cartão de crédito Chase e recebam feeds de conteúdo personalizados de acordo com suas preferências.

Expertise para inovação

Antes mesmo de a equipe começar a jogar na nova arena, eles sabiam que precisavam de experiência para transformar a visão em realidade. É aí que começa o relacionamento com a HPE.

“Desde o início do projeto, tínhamos a visão de que o Chase Center se tornaria um destino de esportes e entretenimento de nível internacional onde torcedores e visitantes poderiam mergulhar em uma experiência verdadeiramente única e memorável”, diz Welts. “Ao firmar uma parceria com a HPE, acredito que conseguimos construir um centro de eventos que conta com tecnologia inovadora para redefinir a experiência total da arena.”

Para construir essas experiências para os torcedores, a equipe precisava de um núcleo de tecnologia que permitisse uma infinidade de experiências, mesmo com as constantes mudanças. É preciso um data center ágil e uma rede com capacidade intensa para colocá-lo em funcionamento.

“Na verdade, são duas histórias aqui: a experiência que vamos entregar ao torcedor e o que o Golden State Warriors e o Chase Center estão fazendo em segundo plano para criá-la”, explica Brusilovsky.

Escolha personalizada, móvel e segura

Começa com a compra e o gerenciamento de ingressos no aplicativo e oferece planejamento de transporte público ou instruções passo a passo para o evento. Uma vez na arena, o aplicativo oferece orientações, pedidos de comida pelo celular e notificações de ofertas especiais.

É claro que o Chase Center não existiria sem o evento principal, seja um jogo do Warriors ou um show da Celine Dion. Em última análise, mudar as expectativas significa atender a uma variedade maior de experiências dos visitantes. “Algumas pessoas só querem ir ao jogo, tomar cerveja e comer cachorro-quente, e nós oferecemos isso também, com certeza”, diz Brusilovsky. “Mas e se você quiser um prato do Sam’s Chowder House ou uma taça de vinho Silver Oak? Também oferecemos isso.”

Não importa onde os torcedores estejam sentados, em um camarote, uma suíte do clube, lounge na quadra ou arquibancada geral, o aplicativo aproveita as velocidades de conexão Wi-Fi ó da Aruba para oferecer uma experiência personalizada e sem contato.

Os visitantes podem ou não notar o novo sistema de filtragem que troca o suprimento de ar da arena a cada hora, ou o fato de que podem navegar por toda a experiência da arena, até mesmo ir ao banheiro, sem tocar em nada.

“Os torcedores não vão necessariamente ver tudo o que estamos fazendo para oferecer uma experiência tão perfeita e segura”, explica Brusilovsky. “Estamos oferecendo aos visitantes mais controle sobre a experiência por meio de automatizações nas instalações e do aplicativo móvel, além de mais segurança.”

Experiências conduzidas por dados

Isso significa coletar e analisar grandes quantidades de dados. “É fácil obter os dados. Sabemos como as pessoas se movimentam por toda a instalação, quais restaurantes estão ocupados e até mesmo quanta receita estamos ganhando per capita”, diz Brusilovsky. “Tornar esses dados relevantes é o segredo para melhorar a experiência dos torcedores em tempo real.”

À medida que o Warriors avança, a equipe está sempre pensando em como pode continuar usando os sinalizadores de localização de precisão da Aruba para criar experiências únicas para todos os torcedores. “Imagine receber uma notificação por push informando que há uma fila menor para entrar na arena ou que sua comida favorita está disponível para pedidos em dispositivos móveis e retirada expressa”, explica Brusilovsky. “Com a tecnologia de sinalizador, esses tipos de experiências são possíveis, e estamos pensando muito nisso como parte da jornada em evolução dos torcedores.”

Além da arena, a equipe está analisando um tipo totalmente diferente de fluxo de dados. “Estamos analisando a audiência

na TV, a porcentagem de transmissões tradicionais em relação ao streaming, a quantidade de tráfego que vai para nosso site e como isso se relaciona às vendas no varejo e à participação de mercado”, diz Brusilovsky. “Recebemos alguns insights muito interessantes que nos dizem o que funcionou e o que pode ser melhorado.”

Por trás das cenas, à frente do jogo

Os dados são entregues e coletados por meio de mais de 7.500 dispositivos de borda em toda o campus, incluindo pontos de acesso Aruba Wi-Fi 6, registros de ponto de venda, telas de TV IP, dispositivos de gerenciamento das instalações, câmeras de segurança, controles de iluminação e telefones VoIP.

A rede conta com um switch de núcleo de rede Aruba da série 8400, com switches de borda Aruba 3810. Os sinalizadores de baixa energia Bluetooth da Aruba alimentam os serviços de localização no aplicativo móvel, enquanto o Aruba ClearPass Policy Manager protege a rede e autentica usuários e dispositivos seguros. O Aruba AirWave oferece telemetria operacional em tempo real, que é fundamental no dia do jogo.

A infraestrutura hiperconvergente do HPE SimpliVity ancora o data center definido por software, potencializando os esforços de front-end, back-end e recuperação de desastres da equipe. Uma configuração de três dispositivos oferece redundância de dados de negócios, além de substituir vários servidores autônomos.

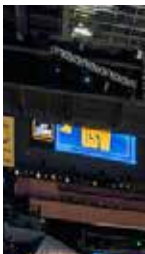
A solução oferece ao Chase Center a alta disponibilidade necessária para alimentar os aplicativos e as operações com segurança e em escala, mesmo quando essa escala é enorme. “Em nosso evento de abertura em 2019, um show do Metallica, conseguimos transferir quase 3 TB de dados pela rede e pelo data center”, lembra o diretor de TI do Warriors, Brian Fulmer.

De acordo com o administrador do sistema Mikhail Zubovich, a solução desempenha um papel importante na estratégia de crescimento e engajamento da equipe. “Quando nos mudamos para o Chase Center, reescrevemos as regras do jogo. O HPE SimpliVity e a rede Aruba deram ao Golden State Warriors uma infraestrutura de TI rápida, flexível e responsiva, com muito espaço para expansão no futuro.”



É fácil obter os dados. Tornar esses dados relevantes é o segredo para melhorar a experiência dos torcedores em tempo real.”

– Daniel Brusilovsky, Diretor de Produtos do Consumidor e Tecnologia, Golden State Warriors





Preparados para o próximo normal

No final, os torcedores que retornarem ao Chase Center descobrirão que têm mais opções na ponta dos dedos, mais maneiras de se envolverem antes e depois dos eventos e mais controle da experiência. Com 1.111 telas de televisão, 36 restaurantes e 18.000 lugares, a arena de mais de 40 mil metros quadrados foi construída para proporcionar entretenimento.

Para o Warriors e o Chase Center, é o início de um novo capítulo na história de mais de 50 anos da equipe na área da baía de São Francisco. Para os torcedores, é uma nova chance de criar memórias que podem durar uma vida inteira.

Explore mais

→ [Veja](#) a história no Upshot

Solução

Hardware

- HPE SimpliVity 380
- Switches Aruba CX série 8400
- Switches Aruba série 3810
- Pontos de acesso sem fio Wi-Fi 6 Aruba
- Sinalizadores de localização Aruba

SOFTWARE

- Gerenciamento de rede Aruba AirWave
- Aruba ClearPass Policy Manager

Conheça o **HPE GreenLake**



Chat



E-mail



Telefone



Atualizações

© Copyright 2022 Hewlett Packard Enterprise Development LP. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias dos produtos e serviços da Hewlett Packard Enterprise são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento deve ser interpretada como garantia adicional. A Hewlett Packard Enterprise não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Bluetooth é uma marca comercial de seu proprietário e utilizada sob licença pela Hewlett Packard Enterprise. Todas as marcas de terceiros pertencem aos seus respectivos proprietários.

a00115219PTL, Rev. 2

HPE 
GreenLake