



JAN 2024

PRAXIS BERICHT

BUSINESS CASE Mainau GmbH

ZUM THEMA „Hybrides
Wertschöpfungsmanagement“

Projektteam: Alicia Kiedaisch, Maren Kolb und Janina Lemke
Projektkoordination: Lucas Kellenbenz

PROBLEMSTELLUNG

Die Insel Mainau verfügt derzeit über ein analoges Besucherleitsystem mit rund 80 Informationsstelen. Im täglichen Betrieb auf der Insel hat sich gezeigt, dass dieses System insbesondere bei der kurzfristigen Informationsübermittlung ausbaufähig ist. Derzeit ist es nicht möglich, flächendeckend anzuzeigen, welche Restaurants aufgrund von Personalmangel geschlossen sind. Des Weiteren gibt es keine adäquate Informationsübermittlung für brachliegenden Beete sowie für die Reservierungsinformationen von Räumlichkeiten auf der Insel. Ein weiteres Problem stellt die Kommunikation bei Unwetterwarnungen dar. Das Eintreten dieser Situationen führt derzeit zu einem hohen personellen Mehraufwand durch das händische Anbringen von Aushängen.

ZIELSETZUNG

Hauptziel des Projektes ist die Entwicklung eines Konzeptes zur digitalen Erweiterung des Besucherleitsystems auf der Insel Mainau. Die konkreten Handlungsempfehlungen sollen der Insel Mainau helfen das Besuchererlebnis zu optimieren, eine kurzfristige Informationsübermittlung zu generieren und den personellen Mehraufwand zu minimieren.

PROJEKTANALYSE

Technischer Hintergrund

„Digital Signage“ Digital Signage ist ein digitales Werbe- und Informationssystem. Es besteht aus der Hardware in Form von digitalen Endgeräten und einer Software. Die Software ermöglicht die technische Verwaltung von (Werbe-)Informationen. Das System Digital Signage wird zunehmend zur Digitalisierung von Leitsystemen eingesetzt, da die Endgeräte installiert werden und der/die Benutzer:in durch den Zugriff auf die Software alle abzuspielenden Inhalte auf den Endgeräten steuern kann (Cloud-Technologie). Digital Signage besticht insbesondere durch seine Flexibilität und Ortsunabhängigkeit, die übersichtliche Darstellung wichtiger und auch kurzfristiger Informationen und die einfache Bedientbarkeit für die Benutzer:innen.

Zielgruppenanalyse

Im Rahmen einer umfassenden Zielgruppenanalyse wurden folgende Zielgruppen und deren spezifische Informationsbedürfnisse identifiziert.

Zielgruppen	Informationsbedarf
Touristen und Reisegruppen	Sehenswürdigkeiten, Veranstaltungen, Praktische Informationen wie Öffnungszeiten etc.
Familien	Kinderfreundliche Aktivitäten, Familienveranstaltungen Standorte von Toiletten, Restaurants etc.
Natur- und Gartenliebhaber	Pflanzenarten, Blumen und Gärten, Botanische Highlights, saisonale Höhepunkte, Pflegehinweise
Kultur- und Geschichtsinteressierte	Historische und kulturelle Entwicklung, Veranstaltungen, Informationen
Hochzeiten und Privatfeiern	Locations, Fotospots, Planung und Organisation von Aktivitäten
Seminare und Tagungen	Standorte der Tagungseinrichtungen, Konferenzräumen Entspannungsmöglichkeiten

Tabelle 1: Zielgruppen und Informationsbedarf

PROJEKTUMSETZUNG

Informationsarchitektur

Im Rahmen der digitalen Erweiterung wurden gezielt Informationen identifiziert, die den unterschiedlichen Bedürfnissen der verschiedenen Zielgruppen gerecht werden. Zur optimalen Strukturierung erfolgt die Kategorisierung dieser Informationen in einem Ordnungssystem, das kurz-, mittel- und langfristige Aspekte zeitlich und inhaltlich unterteilt.

Zeitbasierte Clusterung	Kurzfristig	Mittelfristig	Langfristig
Inhaltliche Clusterung	Saisonale Highlights	Nächste Blütezeit	Pflanzenkunde
Botanische & Kulturhistorische Informationen	Aktuelle Veranstaltungen	Nächste Veranstaltungen	Jahreskalender
Veranstaltungs- informationen	Schließungen der Gastronomiebetriebe	Nächste Abfahrtszeiten Schiff/ Bus	Informationen zur Barrierefreiheit
Service- und Praktische Informationen	Aktuelle Unwetterwarnung	Wettervorhersagen	Klimatabellen
Wetter- informationen			

Erfolgsfaktoren | Herausforderung | Chancen der Implementierung

Erfolgsfaktoren	Herausforderungen	Chancen
<ul style="list-style-type: none"> · Nutzerzufriedenheit · Standortplanung · Technische Umsetzung 	<ul style="list-style-type: none"> · Verantwortung · Kosten 	<ul style="list-style-type: none"> · Effizienz · Attraktivität · Nachhaltigkeit

Tabelle 2: Darstellung der zeitbasierte sowie inhaltliche Clusterung

Technische Umsetzung

Die geplante Erweiterung der Mainau umfasst drei verschiedene digitale Komponenten. Diese umfassen freistehende (doppelseitige) Touchstelen, Infobildschirme und mobile Kundenstopper.

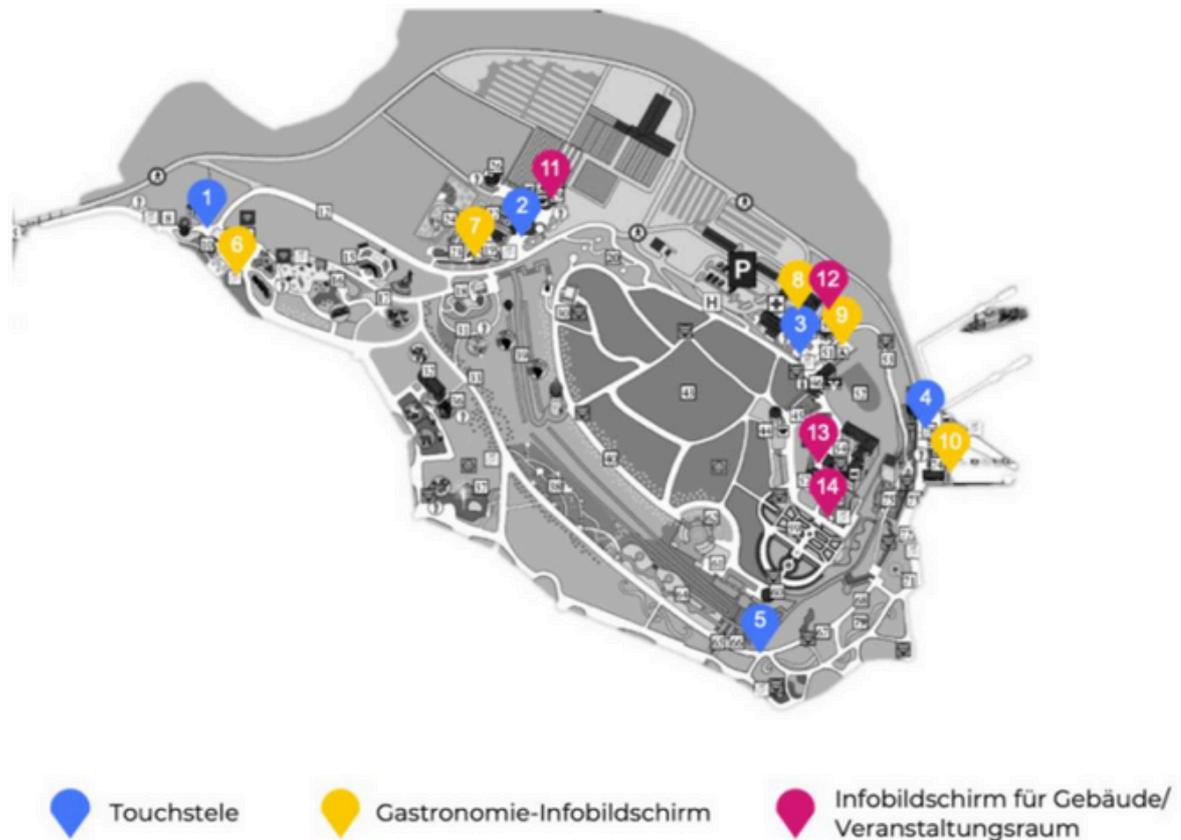


Abbildung 1: Karte der Insel Mainau

Touchstele

Fünf strategisch platzierte Touchstelen auf der Insel ermöglichen den Besucher:innen Zugang zu aktuellen Tagesinformationen, Gastronomieangeboten und detaillierten Informationen zu den Sehenswürdigkeiten. Ein Inselplan gibt einen Überblick über die wichtigsten Orte. Zusätzlich dienen die Stelen zur kurzfristigen Übermittlung von Warnmeldungen.

Infobildschirme für gastronomische Einrichtungen

An fünf zentralen Standorten informieren Gastronomiemonitore kurzfristig über Schließungen. Mittel- bis langfristig bieten sie umfassende Informationen wie Speisekarten und tagesaktuelle Informationen.

Infobildschirme für Veranstaltungsräume

Infobildschirme an zentralen Orten wie der Schlosskirche bieten kurzfristig Empfangsmöglichkeiten für geschlossene Gesellschaften. Mittel- und langfristig dienen sie als Informationsquelle für tagesaktuelle Informationen und Veranstaltungswerbung.

Mobile Kundenstopper

Der mobile, batteriebetriebene Kundenstopper ermöglicht eine kurzfristige Informationsübermittlung bei Ereignissen wie beispielsweise die Umgestaltung von Beeten. Trotz der Flexibilität besteht Optimierungspotenzial im Kosten-Nutzen Verhältnis, da der Kundenstopper zum Aufladen der Batterien täglich eingesammelt werden muss.



Abbildung 2: Beispieltemplate Touchstele

Einbindung weiterer digitaler Angebote

Darüber hinaus ist die Integration von drei weiteren digitalen Angeboten denkbar, um das Besucherleitsystem zu optimieren:

- **Mainau-App:**

Diese App bietet Besucher:innen vor und während ihres Aufenthaltes Funktionen wie beispielsweise eine Übersicht über die Sehenswürdigkeiten. Push-Nachrichten liefern kurzfristige Informationen wie Warnmeldungen.

- **Beacons:**

Dabei handelt es sich um kleine Bluetooth-Geräte, die an verschiedenen Orten platziert werden und Besucher:innen wertvolle Fakten als Push-Nachricht auf ihr Smartphone senden, sobald sie sich in der Nähe befinden.

- **QR-Codes:**

Durch Einscannen der QR-Codes können die Besucher detaillierte Informationen zur Insel abrufen.

FAZIT

Die Initiativen zur Verbesserung des Besucherleitsystems beginnen mit einer umfassenden Identifizierung der Herausforderungen des bestehenden analogen Systems. Die vorgeschlagene Lösung sieht die Implementierung von Touchstelen und statischen Stelen an strategisch wichtigen Standorten vor, um maßgeschneiderte Informationen für verschiedene Zielgruppen bereitzustellen. Diese digitale Erweiterung wird als zeitgemäße Lösung zur kurzfristigen Informationsvermittlung präsentiert. Damit wird nicht nur das Besuchserlebnis optimiert, sondern auch die Effizienz nachhaltig gesteigert.

BUSINESS CASE MAINAU GMBH

ZUM THEMA „HYBRIDES WERTSCHÖPFUNGSMANAGEMENT“

Projektteam

Alicia Kiedaisch

Maren Kolb

Janina Lemke

Projektkoordination

Lucas Kellenbenz

Kontakt

E-Mail

Service Innovation Campus

Kompetenzzentrum

smart-service-bw@htwg-konstanz.de

sic.htwg-konstanz.de

smart-service-bw.de

Ein Projekt von:



Unterstützt durch:

Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

