

# Quo vadis Besuchermanagement?

Die Welt des Gästemanagements ist längst viel mehr als nur Drehkreuz und Zugangschip. Die Anforderungen der Betriebe sind so unterschiedlich wie die Angebote der Hersteller. Neben Hardware und Software sind individualisierte Systeme und Service besonders gefragt.

MAG. KATHARINA KUTSCHE

**B**äderbetriebe stehen vor der Herausforderung, nicht nur eine interessante Infrastruktur zu bieten, sondern auch hinter den Kulissen alle Vorgänge unter Kontrolle zu haben. Doch nicht immer scheidet es an der Finanzierung. „Von rund 200 Bäderbetrieben in Deutschland mit akutem Sanierungsbedarf wollen 75 % in 2017 investieren. Doch selbst wenn Fördergelder fließen und die Renovierungsarbeiten bereits projektiert sind, scheitert die zeitgerechte Durchführung immer häufiger an der mangelnden Verfügbarkeit von Handwerksleistungen vor Ort, die dem allgegenwärtigen Bauboom geschuldet ist“, so Julian Liebert, Sales Manger bei Eccos Pro. Egal ob Sanierung oder Neubau, ein Betrieb sollte auch softwaretechnisch am Puls der Zeit sein. Das bestätigt Norbert Pohlen, Marktbereichsleiter Freizeitanlagen bei Scheidt & Bachmann: „Durch den schnellen technologischen Fortschritt, insbesondere in der IT-Technik, ist für die Bäderbetriebe eine der größten Herausforderungen, up to date zu bleiben. Die Wünsche und Anforderungen der Gäste erfordern regelmäßige Investitionen in neue Technik sowie in die

**„Die Buchung und Informationsbeschaffung über das Smartphone wird in kürzester Zeit zum Standard – auch in der Bäderwelt.“**

*Julian Liebert, Sales Manager bei Eccos Pro*

Schulung des eigenen Personals.“ Lutz Klusekemper, Geschäftsführer von HKS: „Die Herausforderung liegt unter anderem darin, durch ein interessantes Angebot und kundenorientierten Service langfristig attraktiv für Besucher zu bleiben und Kunden zu binden.“ „Für das Besuchermanagement bedeuten diese Anforderungen eine ständige technologische Weiterentwicklung zur Steigerung des Komforts sowohl für Gäste, Betreiber als auch dessen Personal“, fasst Pohlen zusammen.

### **Die weite Welt der Digitalisierung**

Was man sich unter der Digitalisierung im Schwimmbad vorstellen kann, erklärt Norbert Pohlen: „Unter Digitalisierung versteht man alle Möglichkeiten, die ein Bäderbetrieb im Internet dem Gast anbietet, also alles, was die Gäste online nutzen können – von zu Hause aus an einem PC oder unterwegs mit einem Tablet oder einem Smartphone.“ Dass die Digitalisierung den Gast von Ankunft bis Abreise begleitet, weiß Klusekemper: „Von Auslastungsanzeigen auf der Webseite des Bades, Ticketkäufen im Onlineshop, einem kontaktlosem Check-in, vollautomatisierten Kassen- und Zutrittssystemen oder bargeldlosen Bezahlvorgängen.“ Wichtig

ist, das Internetportal für vielfältige Kommunikationswege mit den Gästen zu nutzen und weitere Angebote online zugänglich zu machen. Pohlen: „So werden heute Kursangebote oder die Organisation von Events komplett online vermarktet. Auch Eintrittskarten können direkt als QR-Code auf ein Smartphone übertragen werden. Auch aktives Marketing kann über das Portal hervorragend betrieben werden.“ Liebert weiß, dass die Digitalisierung bereits in vielen Bädern Einzug gehalten hat. „Applikationen aus der eigenen Entwicklung für Betreiber und Besucher erleichtern bzw. verschlanken die Abläufe.“ Klusekemper veranschaulicht wie umfangreich die Digitalisierung geworden ist: „Während des Aufenthaltes werden Schränke mit RFID-Chiparmbändern verschlossen, und die Nachfrage nach Self-Service-Stationen wie Snack- oder Getränkeautomaten, Massageliegen etc. wächst. Was die Digitalisierung sicherlich nicht vollständig ersetzen kann, ist die persönliche Betreuung des Gastes.“

**Daten unter der Lupe**

So viele Türen Gästemanagement für Betreiber, Personal und Nutzer auch öffnet, Bedenken zum Datenschutz müssen ernst genommen werden. „Wir beobachten bei Kunden und Branchenpartnern eine ausgeprägte Sensibilisierung für Themen rund um den Datenschutz. Bei Erfassung von personenbezogenen Daten ist es für unsere Kunden mittlerweile selbstverständlich, sich eine Datenschutzerklärung vom Endkunden unterschreiben zu lassen“, so Liebert. Wir versuchen, unseren Kunden durch Maßnahmen wie Firewalls, Datenbankverschlüsselung oder eine stringente Rechteverwaltung größtmögliche Sicherheit zu bieten. Bei unseren webbasierten Lösungen bieten wir durch die Anbindung zertifizierter Zahlungsanbieter, SSL-Verschlüsselungen und das ausschließliche Hosting in Rechenzentren innerhalb von Deutschland zusätzliche Sicherheit“, so Klusekemper.

Pohlen empfiehlt Kunden, ihren Datenschutzbeauftragten zu konsultieren. „Wenn die Kunden mit klar verständlichen Formulierungen bei der Registrierung auf die Art der Verwendung ihrer Daten hingewiesen werden und darauf basierend eine Einverständniserklärung abgeben und diese Kundendaten ausschließlich im genannten Umfang verwendet werden, dann wird auch der Datenschutz der Gästedaten gewahrt.“



↑↑↑ Lutz Klusekemper, Geschäftsführer von HKS

↑↑ Julian Liebert, Sales Manager bei Eccos Pro

↑ Norbert Pohlen, Marktbereichsleiter Freizeitanlagen bei Scheidt & Bachmann

**Besonderheiten im Sanierungsfall**

Ob ein Schwimmbad auf dem neuesten Stand sein kann, ist auch eine finanzielle Frage. Lutz Klusekemper von HKS betont, worauf es ankommt: „Grundsätzlich ist die schrittweise und auf den Kunden zugeschnittene Erweiterung des Systems hier ein praktikabler Weg. Dank des modularen Aufbaus des HKS Kassen- und Zutrittskontrollsystems finden wir so für jeden Kunden eine optimale Lösung. Zudem versuchen wir, bestehende Elemente, die übernommen werden können, in das neue System zu integrieren.“ Liebert: „Die Integration bestehender Hardware ist demnach ein wichtiger Faktor, die Kosten zu begrenzen. Zudem können sogar bereits gesammelte Kundendaten in das neue System eingelesen werden.“ Scheidt & Bachmann ist bewusst, dass ein Bäderbetrieb aufgrund begrenzter finanzieller Mittel nicht in jede Marktneuheit investieren und sich von „veralterter“ Technik trennen kann. „Daher bieten wir mit unseren Systemen immer eine Möglichkeit für ein Upgrade an. Wir pflegen immer sowohl die aktuelle als auch die vorherige Generation unserer Kassensysteme. Dadurch schaffen wir eine sehr hohe Investitionssicherheit für unsere Kunden“, so Norbert Pohlen.

**Service macht den Unterschied**

Bereits heute sind die Möglichkeiten von Gästemanagement-Systemen extrem fortgeschritten. Doch wie sieht ein Blick in die Zukunft aus? Liebert: „Die Akzeptanz digitaler Angebote steigt mit jedem Jahr, analog dazu wächst aber auch die Erwartungshaltung seitens der Besucher. Die Buchung und Informationsbeschaffung über das Smartphone wird in kürzester Zeit zum Standard – auch in der Bäderwelt. Die Chancen liegen in der ressourcenoptimierten Abwicklung der Prozesse und in der damit verbundenen Schärfung des Kundenprofils. Digital Signage (elektronische, zentral gesteuerte Plakate) kann künftig per RFID-Datenträger auf die Vorlieben des Stammgastes abgestimmt werden und so zur Steigerung der Kundenbindung beitragen. Es scheint möglich, dass wir zukünftig über Sprachsteuerung von zu Hause unseren Urlaub planen. Vielleicht weiß ein Empfangs-Bot schon, dass wir gegen 18 Uhr gerne an der langen Saunazeremonie teilnehmen möchten und gibt automatisiert das entsprechende Zubehör aus. Mit Digital Pricing könnten Kursangebote zu gewissen Zeiten auch mal teurer sein, weil wir wissen, dass zu dieser Zeit immer viel los ist.“ Klusekemper: „Die Entwicklung geht hin zur zunehmenden Verlagerung von Diensten und Applikationen ins Web, gleichzeitig nimmt die Bedeutung personalisierter Adressierung zu. Services wie Onlineshops, Online-Reservierungen, Kunden-Apps mit personalisierten Inhalten oder Auswertungen über das Web werden immer wichtiger.“

Dass die persönliche Kundenbindung auch in Zukunft nicht an Wichtigkeit verlieren wird, ist sich Pohlen sicher: „Unsere Mission ist es, mit einem engen Kontakt zu unseren Kunden alle neuen Herausforderungen anzugehen und so durch eigene permanente Weiterentwicklung immer ein modernes, marktgerechtes Besuchermanagementsystem bestehend aus Hardware, Software und Service anbieten zu können.“



[www.hks-systeme.de](http://www.hks-systeme.de)



- ✔ Kassen- und Abrechnungssysteme
- ✔ Zutrittssysteme
- ✔ Webbasierte Lösungen für Freizeitanlagen

