

# Besucher managen



Besucher-Management-  
Lösungen auf dem Prüfstand  
– eine Studie von Primeconsult  
Unternehmensberatung

Eine Stele von Welcom-tec zur Begrüßung  
von Besuchern bei der Firma Blickle.

Bedarf, die Details und den Leistungsumfang der benutzten Module definiert. Schon aufgrund der umfangreichen Elemente und der unterschiedlichen Zielsetzung beim Einsatz solcher Lösungen ist es verständlich, dass der Einsatz dieser Medien im Vorfeld ein sorgfältiges Abschätzen und Planen erfordert.

Veranstaltungen mit großen Besucherströmen stellen eine Herausforderung für die Organisation und Abläufe dar. Die Entwicklung digitaler Lösungen zeigt dabei auf, was gerade in diesem Bereich – oft unterschätzt, aber doch gut sichtbar für die Besucher – inzwischen machbar ist.

## Von einfach zu komplex

Besucher-Management-Lösungen kommen also überall dort zum Einsatz, wo Besucher individuell oder in Gruppen informiert, unterhalten, geleitet und im weitesten Sinne organisiert werden sollen. Das Einsatzfeld solcher Lösungen ist weit gespannt und sie lassen sich in nahezu allen Segmenten der Wirtschaft einsetzen:

- Einfache Begrüßungsbildschirme in einem Unternehmen, die den Besucher persönlich ansprechen
- Komplexe Lösungen, die neben Begrüßung auch eine einfache Wegeleitung zu Besucher- und Besprechungszimmern bieten

❖ Besucher-Management-Lösungen sind IT-basierte Lösungen, bestehend aus verschiedenen Hard- und Softwarekomponenten sowie Inhalten zur Information, Unterhaltung und Organisation, die dazu dienen, Besucher umfangreich und effizient zu ihren jeweiligen Zielen zu führen.

Funktional bestehen solche Lösungen aus „Begrüßung“, „Wegeleitung“, „Türbeschilderung“ und „Warteschlangen-Management“, wobei der jeweilige Einsatzfall den genauen



- Besucherlösungen in Einkaufszentren oder Warenhäusern, die Kunden neben der Begrüßung auch Hinweise zu gewünschten Bereichen oder Abteilungen geben
- Im Hotelgewerbe lässt sich die Begrüßung bereits vor dem Eingang mit Hinweisen zum Unternehmensangebot (etwa Hinweise auf Veranstaltungen) oder der Wegeleitung und Raumorganisation von Tagungszentren verbinden
- Vor Gaststätten können digitale Kundenstopper die Gäste begrüßen und erste Hinweise auf besondere Angebote des Betriebs bieten
- Das Organisieren der Besucherströme in Museen, Messen oder Ausstellungen mit der Begrüßung bereits im Vorfeld, das Hinleiten zu Kassen und Eingang, optional verbunden mit der Zugangskontrolle zum Innenbereich und organisatorischen Tafeln für Ausstellungsräume und Hallen, Organisation von Tagungsräumen und die digitale Beschilderung von wichtigen Exponaten
- Behörden können mithilfe einer solchen Installation ihre wartenden Besucher informieren und zum Überbrücken von Wartezeiten unterhalten; auch das Organisieren von Warteschlangen mit verschiedenen Ordnungskriterien ist möglich

Primeconsult Unternehmensberatung, spezialisiert auf die Beratung im Bereich digitaler Medien, hat den komplexen Markt der Besucher-Management-Lösungen untersucht und dabei acht Anbieter detailliert analysiert. Schwerpunkte der Studie sind die einzelnen Elemente der Software, aber auch die dazu eingesetzte Hardware und die Services, die die einzelnen Anbieter leisten. Neben den Produkten wird dabei die Marktbedeutung der einzelnen Anbieter sowie die Preis-Leistung bewertet. In der Studie zeigt sich klar, dass man aufgrund der vielen Einsatzmöglichkeiten bei der Auswahl genau auf den Einsatzfall achten muss, um ein optimales Ergebnis zu erzielen.

Das Angebot der teilnehmenden Unternehmen zeigt eine große Bandbreite von Features und Einsatzmöglichkeiten und reicht von einfacheren Lösungen zur Begrüßung, optional verbunden mit Raummanagement bis zu Produkten, die alle Elemente des Besucher-Managements abdecken und sich auch mit Systemen Dritter verbinden.

## Das sagt der Markt

Teilnehmende Unternehmen in alphabetischer Reihenfolge: dimedis, engram, komma,tec Redaction, mira-

byte, Netvico, Provisio, ScreenFOODnet und welcome-tec.

Rafael Zwiigela, Geschäftsführer von welcome-tec: „Die Studie animiert die Interessenten, sich über die eigenen Anforderungen vorher Gedanken zu machen und die passenden Anbieter einzugrenzen. Ebenso hilft es uns, sich konkreter zu positionieren und die Schwerpunkte besser hervorzuheben und zu kommunizieren.“

Patrick Schröder, der bei dimedis für die Digital Signage-Software kompas verantwortlich ist, ergänzt: „Die Studie zu Besuchermanagement- beziehungsweise Besucherinformationssystemen ist als Marktübersicht sehr wertvoll und wird auch von unseren Kunden genutzt. Das Thema Besuchermanagement beziehungsweise Besucherinformationssystem ist für dimedis sehr relevant. Umso mehr freuen wir uns, dass unsere Digital Signage-Software kompas so gut abschneidet. Die smarte Digitalisierung von Messen und Gebäuden ist einer unserer Hauptgeschäftszweige, und wir sind für die Zukunft dafür sehr gut aufgestellt mit Kunden wie die Messe Dortmund, Koelnmesse, Messe Düsseldorf, Karlsruhe Messe und Kongress, Messe Stuttgart, Messe Stockholm und Hamburg Messen und Congress“.

*Karl-Joachim Veigel,*

*Primeconsult Unternehmensberatung*

[www.primeconsult.eu](http://www.primeconsult.eu)

## Studie herunterladen

In der Studie hat Primeconsult Unternehmensberatung ausgewählte Besucher-Management-Lösungen detailliert analysiert: mit rund 250 Fragen eine der umfangreichsten Studien, die in diesem Markt durchgeführt wurden. Die Studie umfasst 47 Seiten, steht Interessenten unentgeltlich zur Verfügung, ist in deutscher Sprache verfasst und kann wie folgt heruntergeladen beziehungsweise angefordert werden:

auf der Homepage von Primeconsult Unternehmensberatung:

[www.primeconsult.eu](http://www.primeconsult.eu)

und

auf der Homepage des Fachmagazins digital signage:

[www.digital-signage-magazin.de](http://www.digital-signage-magazin.de)





# digital signage

Das Fachmagazin  
für digitale Werbe- und  
Informationssysteme

## Verschoben

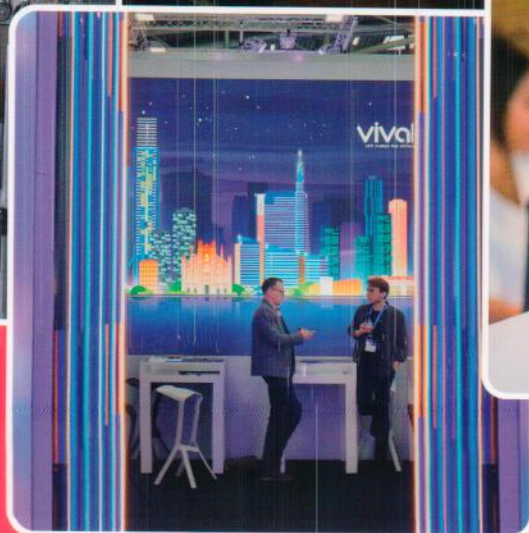
Die Prolight + Sound  
findet Ende Mai statt

## Vielfältig

LED-Screens auf  
Veranstaltungen

## Verwaltet

Besucherströme  
digital managen



**EXPO  
4.0**

OFFIZIELLER  
MEDIENPARTNER  
www.EXPO-4-0.com