

Pressemitteilung

Digitale Besucherlenkung, Info-Bildschirme und Digitale Gästecard - der Weg der gästeorientierten Digitalisierung in Butjadingen und der Nordsee - effektiv, in Echtzeit, nachhaltig und ressourcensparend!



Ein idyllischer Kutterhafen, grüne Deiche mit Schafen, soweit das Auge reicht und der unendliche Horizont zum Greifen nah. Das ist Butjadingen! Doch immer wieder kommt es, auch unabhängig der Corona-Pandemie dazu, dass gerade unsere touristischen Highlights zu den Hauptzeiten sehr stark frequentiert sind, **so beherbergt z.B. die Nordsee-Lagune an starken Besuchertagen über 2.000 Besucher, die alle zwischen 10 Uhr und 12 Uhr im tidenunabhängigen Nordseewasser baden wollen.**

Als im Frühjahr 2020 umfangreiche Schritte zu den Abstands- und Hygienemaßnahmen im Rahmen der Corona-Pandemie nötig waren und auch die Gäste über plötzliche Schließungen und Auslastungen informiert werden sollten, kam die Idee, dass wichtige Informationen auf allen Ebenen den Gästen einfach zugänglich gemacht werden müssen. Dabei immer mit dem Ziel vor Augen, die Gäste möglichst effektiv zu verteilen, Warteschlangen zu vermeiden und keinen Frust durch keine freien Parkplätze in den Nordseebädern aufkommen zu lassen. In dem Projekt geht es nicht nur um die Erfassung der Auslastung einzelner Leistungsträger, die innerhalb der Saison teilweise durch die steigende Nachfrage überlastet sind, sondern darum einen Alternativvorschlag anzubieten, der sich sowohl für Gast und Leistungsträger auszahlt. Gäste entgehen langen Wartezeiten und Leistungsträger generieren mehr Umsatz, da der Gast möglicherweise nie zu ihm gekommen wäre (Beispiel „Geheimtipp: Strand Eckwarderhörne“). Die einzelnen Urlaubsorte werden durch die Integration einer digitalen Angebotsdarstellung gestärkt und Gäste profitieren durch kurze Wartezeiten und einer optimalen Auslastung der Leistungsträger.

Eine wesentliche Überlegung war, wie würde unser Personal in den Tourist-Informationen mit der Situation umgehen, einem Gast zu sagen, dass eine Aktivität durch ein zu hohes Besucheraufkommen geschlossen ist. Mit unseren digitalen Lösungen werden unsere Gäste bei einer solchen Meldung nicht stehen gelassen, sondern bekommen auf seine Anfrage zugeschnittene Alternativen in der unmittelbaren Nachbarschaft vorgeschlagen. Diese Verteilung kann zum Beispiel durch eine Fokusverschiebung im Angebotsportfolio erfolgen. Und das soll unser System ebenfalls beherrschen. Wenn der Strand in Burhave stark frequentiert und überlaufen ist, wird dieser aus der aktiven Vermarktung rausgenommen. Parallel wird ein Anreiz geschaffen, ein alternatives Angebot zu besuchen. Digitale Kanäle mit hoher Reichweite werden für die weniger frequentierten, unbekannteren Angebote genutzt, um dem Gast entsprechend zu inspirieren und weiterzuleiten.

Wir bringen die Tourist-Informationen noch ein Stück näher an den Gast, da die Informationen ständig per Web-App, Website oder den Infostelen abrufbar sind. Aber wir erwarten für uns auch **wesentlich weniger „Parkplatz-Such-Verkehr (oder sogar Umsatteln auf den kostenlosen Bus „Strandläufer“)** auf unserer Halbinsel, da die Gäste bereits frühzeitig durch LED-Verkehrstafeln darauf hingewiesen werden, welche Standorte ihre Kapazitätsgrenze bereits erreicht haben und so nicht unnötig angefahren werden müssen. Zusätzlich wird auf diesen Tafeln ebenfalls angezeigt, wo aktuell Kapazitäten vorhanden sind.

Die Daten werden dann in Echtzeit auf die vor Ort installierten Infostelen (Touchscreens) ausgespielt. Mittels eines Ampelsystems können Gäste so direkt nachvollziehen, ob ein Strandabschnitt oder eine Tourist-Information wenig besucht (grün), mäßig besucht (gelb) oder stark besucht (rot) ist (siehe Abbildung).



Gemessen wird per Laser-Sensor

An den Stränden, Freizeiteinrichtungen (Spielscheune, Nordsee-Lagune), Radwegen (Erlebnissradweg Bahndamm), der Kunstpromenade mit Wattensteg, dem Naturerlebnisspfad „Langwarder Groden“ und den 5 Hauptparkplätzen in Butjadingen werden mit Hilfe von Laser-Sensoren künstliche Linien erzeugt, die beim Übertreten oder Überfahren wie ein Zählwerk funktionieren. Das System kann dabei erkennen, ob der Besucher einen Bereich betritt oder verlässt. Die dadurch entstehenden Werte werden in ein System übertragen, in dem die Grenzwerte der jeweiligen Auslastungen hinterlegt sind. Das Ergebnis ist eine Live-Auslastung, die jederzeit auf unserer Website, der Web-App und den Infostelen abgerufen werden kann. Zusätzlich zeigen LED-Verkehrstafeln den Autofahrer bei ihrer Anreise, welche Standorte ausgelastet sind. So sind keine Räumungen von Parkplätzen notwendig, die Straßen sind nicht überfüllt und es kommt zu keinen Behinderungen.

Leistungsträger mit ins Boot holen

Sicherlich ist das Projekt aktuell so umfangreich und innovativ, dass es vermessen wäre zu sagen, es soll nicht weiterentwickelt werden. Fest steht zum Beispiel, dass wir langfristig die Möglichkeit bieten möchten, dass alle Leistungsträger ihre Auslastungen in das System bringen können und so vom Projekt partizipieren. Zudem können aus bestehenden Wetterdaten, Vorjahresinformationen, Gezeiteninformationen und Kalenderinformationen **Vorhersagen erstellt werden**, um **Besucherauslastungen vorhersagen** zu können.

Es handelt sich dabei um die erste digitale Lösung einer Besucherlenkung im Rahmen einer **überregionalen Gesamtstrategie** mit den Mitgliedsorten der Marketinggesellschaft „die Nordsee“. Die Daten können erstmalig landesweit ausgespielt und mit weiteren Informationen ergänzt werden.

Info-Bildschirme

An insgesamt **7 besonderen Standorten** in Butjadingen sind/werden digitale Infoscreens in Form von großen Bildschirmen im Innen- als auch Außenbereich angebracht. Sie bieten Tipps für Aktivitäten, Ausflüge, Restaurants, Touren und Veranstaltungen. Die Informationen dafür werden seit Monaten von unseren Dorflotsen bei den Leistungsträgern in Butjadingen eingeholt. Die jeweilige Informationsseite kann dabei zusätzlich mit Informationen aus der digitalen Besucherzählung angereichert werden. Auf den mobilen Endgeräten lässt sich zudem ein ganzer Ausflugstag mit Routen und Daten zusammenstellen, die dann mithilfe der Infosäule per QR-Code aufs Smartphone geladen werden können. Dabei hat der Nutzer auf seinem Smartphone die identische Ansicht, wie auf den Infoscreens und alle relevanten Informationen in der Tasche - Egal, ob aktuelle Hochwasserzeiten, die Lieblingsfahrradtour und der Blick per Webcam auf das Strandpanorama des Friesenstrands.



Digitale Gästekarte

Neben der digitalen Besucherlenkung wird ebenfalls die **digitale Gästekarte** erweitert. Das digitale Pendant zur klassischen Papierkarte wird bereits seit 2020 in Butjadingen eingesetzt und bietet Gästen die Nutzung der Gästekarte auf dem Smartphone. Vermieter können die digitale Gästekarte den Gästen per E-Mail in verschiedenen Formaten zur Verfügung stellen.

Zukünftig sollen Gäste über die digitale Gästekarte an touristischen Einrichtungen erfasst werden können, sodass ebenfalls Informationen zur Auslastung kommuniziert werden können. Mittels Akzeptanzstellen kann die digitale Gästekarte vor Ort eingelesen und **mit dem Besuchermanagementsystem verknüpft werden**. Ziel ist es, in den angeschlossenen touristischen Einrichtungen ohne Zählleinheiten Informationen zur Auslastung bereitstellen zu können.

Auch im **digitalen Reisebegleiter, einer sogenannten Web-App**, die über den Handybrowser aufgerufen werden kann, ist die Gästekarte künftig integriert. Der digitale Reisebegleiter zeigt dem Gast alle relevanten Informationen aus Butjadingen und reichert diese dann mit den gemessenen Echtzeit-Informationen an. In der Web-App ist für jeden einzelnen Gast anhand einer Ampel einsehbar, wie voll der favorisierte Strand ist und kann ebenfalls auf einer Übersichtsseite schauen, wie voll es in der Umgebung ist.

Zusätzlich wird die **Gästekarte mit der Möglichkeit eines „PreCheck-In“** erweitert. Bei dieser Erweiterung wird dem Vermieter die teilweise mühselige Erfassung der Gastdaten abgenommen und dem Gast die Möglichkeit gegeben, seine für die Ausstellung der Gästekarten und den Meldeschein nötigen Daten vorab selbst im AVS-System zu erfassen. Dem Vermieter würde somit nur noch eine Kontrollfunktion und das Kassieren der Beiträge zufallen. Zu erwarten sind dadurch weniger Warteschlangen an den Rezeptionen an Anreisetagen. **Dank des PreCheck-In ist die Gästekarte bereits am Anreisetag nutzbar** und gibt Gästen bereits **bei der Anreise** die Möglichkeit, kostenlos mit dem Bus anzureisen oder vergünstigt in die Nordsee-Lagune zu gehen.

All diese Neuheiten sind selbstverständlich datenschutzrechtlich abgesichert und werden von uns laufend hinsichtlich der Datenschutzgrundverordnung geprüft.

Die Chancen der Digitalisierung nutzen

Der Anspruch an digitale Nutzungen im Tourismus ist höher geworden – im privaten wie im geschäftlichen Bereich. Digitalisierung wird immer mehr ein Mittel zum Zweck, um Aufgaben zu lösen. In Butjadingen werden damit Prozesse und Abläufe erleichtert.

Das neue Datenbanksystem der TSB ist Drehscheibe und Grundlage für die tägliche Arbeit auf der Nordsee-Halbinsel. **Alle Daten werden zentral in einem System** gespeichert und können per Knopfdruck auf unterschiedlichen Plattformen ausgespielt werden. Gerade in der aktuellen **Dynamik sind Änderungen sofort auf allen Informationsplattformen sichtbar** – das spart lästige Druckerei und Fahrerei und schafft Flexibilität und Qualität.

Mit digitalem Marketing ist es der TSB möglich, Inhalte mit Mehrwert bieten zu können und zudem auf allen relevanten digitalen Kanälen und Berührungspunkten bei den potenziellen Gästen präsent zu sein. Das steigert die Bekanntheit und das Image.

1267 Wörter

Butjadingen, 11.01.2021