DIGITAL HUB NORDSCHWARZWALD

Digital Hub Nordschwarzwald entwickelt gemeinsam mit dem Start-up DGBRT Ticketing eine innovative Lösung für den Badepark Nagold

Im Interview erläutern Lukas Waidelich, Leiter des Digital Hub Nordschwarzwald, und Philipp Jungk, Chief Sales Officer bei DGBRT Ticketing, die Wichtigkeit eines gut funktionierenden regionalen Netzwerkes und wie Start-ups, KMU und die Allgemeinheit nicht nur in Zeiten von Corona davon profitieren.

Was macht Ihr Unternehmen DGBRT Ticketing aus?

Jungk: Unser Unternehmen hat sich – gerade im Hinblick auf den stark monopolisierten Ticketmarkt – gegründet, um eine faire, kostengünstige und leicht bedienbare Ticketing-Alternative für jedermann zu bieten. Da wir selbst Veranstalter des Happiness Festivals in Straubenhardt sind, konnten wir natürlich auch, mit über 15 Jahren Expertise in dem Bereich Eventmanagement und -Ticketing, viel Know-how in unser Produkt stecken und damit an unsere Kunden weitergeben. Die stark individualisierbare Software erlaubt zudem, dass die Einnahmen aus dem Ticketkauf, die der Veranstaltungsorganisator erhält, direkt auf dessen Konto eingehen, damit dieser direkt aus den laufenden Ticketvorverkäufen die Produktion seines Festivals finanzieren kann.

Was war die Ausgangssituation, mit der der Digital Hub Nordschwarzwald konfrontiert wurde und wie kam die Kooperation zustande?

Waidelich: Der Digital Hub Nordschwarzwald bedient mit seinen drei Standorten in Pforzheim/Enzkreis, Horb am Neckar und Nagold die lokalen Digitalisierungsbedarfe und gibt im Sinne einer Drehscheibe einen Überblick über weitere regionale Digitalisierungsangebote. So konnte das Digital Hub Nordschwarzwald-Team beispielsweise die von der COVID-19 besonders betroffenen Branchen wie Gastronomie oder Hotellerie durch eine digitale Lösung zur Kontaktnachverfolgung erfolgreich unterstützen. Mit diesem Vorwissen wandte sich die örtlich ansässige Nagolder Wirtschaftsförderin mit einer Unterstützungsanfrage für eine smarte und digitale Lösung zur Wiedereröffnung des Badeparks Nagold an Patrick Walz, Leiter und Digitalisierungsbotschafter am Standort Nagold. Nach einem initialen Gespräch mit den Badeparkverantwortlichen und einer nachfolgenden Anforderungsanalyse wurde dem Digital Hub Nordschwarzwald-Team die Tragweite des Projekts bewusst – externe Unterstützung wurde benötigt. Hier konnte auf das umfangreiche und etablierte Digital Hub-Netzwerk zurückgegriffen werden. Dabei richteten wir das Augenmerk schnell auf das innovative Ticketing Start-up DGBRT Ticketing, das über die entsprechenden Kompetenzen verfügt, um dem Badepark Nagold in dieser Situation weiterzuhelfen. Gleichzeitig war es uns ein besonderes Anliegen, gezielt regionale Start-ups, die ebenfalls unter den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie leiden, mit neuen Kunden zusammenzubringen.

Nach einem Gespräch mit Philipp Jungk von DGBRT Ticketing konnten wir Nachfrage und Angebot zusammenbringen und das Digitalisierungsprojekt erfolgreich anstoßen.

Was war die besondere Herausforderung bei dieser Anfrage?

Waidelich: Die Herausforderungen für den Digital Hub waren vielschichtig. Zum einen sollten die gemeinsam mit dem Badepark Nagold definierten Anforderungen erfüllt werden, zum anderen sollte die Lösung auch technisch mit dem Partner DGBRT Ticketing umsetzbar sein. Als Beispiel: Ein minimal verändertes Anforderungsprofil führt zu extremen technischen Veränderungen – hierbei war es die Herausforderung, die goldene Mitte zwischen technischer Umsetzbarkeit bzw. Sinnhaftigkeit und den geltenden COVID-19-Verordnungen zu treffen. Ein entscheidender Faktor war zudem die zur Verfügung stehende Zeit: Es blieben nur zwei Wochen zwischen Anfrage, Entwicklung bzw. Anpassung der Software, Schulung des Personals und erfolgreiche Integration in den laufenden Badebetrieb inkl. Abnahme von behördlicher Seite.

Jungk: Als agiles Start-up waren wir es bei DGBRT gewohnt, unter Zeitdruck zu arbeiten und die Software an bestimmte Bedarfe anzupassen – aber die Anforderungen eines Badeparks zu Corona-Zeiten unterschieden sich schon stark von unserem Kerngeschäft in der Veranstaltungsbranche.
Durch detailreiche Vorgespräche, einer daraus resultierenden, präzisen Leistungsanforderung, einer Menge Gehirnschmalz, Kaffee und Überstunden war es unserem Programmierteam unter Leitung unseres CTO Jonathan Peuker möglich, das System genau auf den Anwendungsfall Badepark Nagold anzupassen und zu erweitern.
Natürlich war allen Beteiligten auch bewusst, dass eine plötzliche Digitalisierung eines traditionsmäßig analogen Prozesses – wie es nun mal das an der Kasse zu kaufende Freibadticket ist – zu anfänglichen Bedienungsschwierigkeiten bei den Nutzern führen kann. Um die digitale Lösung und deren Vorteile den Menschen näherzubringen, unterstützte der Digital Hub zudem bei der Initiierung einer umfangreichen Informationskampagne.

Wie haben Sie gemeinsam dem Badepark Nagold konkret helfen können?

Waidelich: Wir haben den Prozess des Matchmakings unterstützt und zum Gelingen des Projekts beigetragen. Die daraufhin von DGBRT Ticketing entwickelte digitale Ticketing-Lösung für und in Zeiten von COVID-19 und darüber hinaus enthält die folgenden Komponenten: Die Ticketplattform bietet eine digitale Kontaktnachverfolgung, Belastungssteuerung des Badeparks durch Festlegung von definierten Kapazitäten, einfache digitale Zahlungsabwicklung durch verschiedene Zahlungsmöglichkeiten, eine Wartezeitreduzierung der Einlasskontrollen für die Badegäste und zu guter Letzt einen kontaktlosen Zugang zum Badepark durch Scannen eines QR-Codes, der jedoch auch ausgedruckt werden kann.

Welche Mehrwerte hat Ihnen die Zusammenarbeit mit dem Digital Hub Nordschwarzwald gebracht?

Jungk: Das Digital Hub-Team um Lukas Waidelich und Patrick Walz ist mit dieser neuen, dringlichen Problemstellung auf unser sehr junges Start-up zugekommen

und hat uns damit in Zeiten von COVID-19 und den daraus resultierenden Veranstaltungsabsagen auf neue Märkte und Geschäftsfelder aufmerksam gemacht, die aufgrund ihrer zuvor stets analogen Verkaufsstrukturen keinen Grund für eine Digitalisierung sahen. Unsere Software-Lösung zu digitalem und analogem Ticketing ist natürlich gerade in COVID-19-Zeiten für viele Dinge einsetzbar – denken Sie an Informationsveranstaltungen, Konferenzen, Firmenfeiern, Theater-Veranstaltungen, große Hochzeitsfeiern – generell sind nun Zusammenkünfte aller Art mit unserer Lösung nach momentanen Corona-Vorschriften mit lupenreinem Infektionsketten-Nachweis möglich.

Welche Erfahrungen können Sie aus der Arbeit mit DGBRT Ticketing und dem Badepark Nagold für die zukünftige Arbeit Ihres Hubs mitnehmen?

Waidelich: Beeindruckend war, mit welcher Leidenschaft, Zielstrebigkeit und Agilität das komplette DGBRT-Ticketing-Team um Philipp Jungk die komplexe Herausforderung angenommen hat. Gleichzeitig hat sich gezeigt, wie wichtig gute Netzwerkarbeit sein kann. Etablierte Unternehmen fehlt oftmals der Zugang zu neuen Partnern, die außerhalb ihrer Branche agieren oder neuartige Lösungen anbieten. Konkret heißt das, wenn ein Unternehmen mit einer entsprechenden Herausforderung auf uns zukommt haben wir ein Unternehmen im Netzwerk, das weiterhelfen kann.

Wie lautet das Fazit für dieses kurzfristig, während der COVID-19-Pandemie umgesetzte Digitalisierungsprojekt aus Sicht des Digital Hubs?

Waidelich: Wir freuen uns sehr über dieses erfolgreiche Digitalisierungsbeispiel in unserer Region. Einmal mehr zeigt sich, Digitalisierung ist eine große und herausfordernde Teamaufgabe – nichts für Einzelkämpfer. Nur wenn wir alle gemeinsam daran arbeiten, werden wir am Ende Erfolg haben. Außerdem freuen wir uns, dass innovative Start-ups wie bspw. DGBRT Ticketing in unserer Region zu Hause sind und einen wertvollen Beitrag für die digitale Zukunft Baden-Württembergs leisten. Abschließend zeigt dieses Beispiel das volle Potenzial und die grundsätzliche Idee des Digital Hubs auf:

1. Unterstützung von regionalen Start-ups durch das Matching der Bedarfe (Badepark Nagold) zu den Angeboten (DGBRT-Ticketing)
2. Beratung für KMU in Form einer kurzfristigen und individualisierten Lösung für den Badepark Nagold
3. Gelebte Digitalisierung durch einen einfachen Zugangsprozess zum Badepark trotz erhöhten COVID-19-Auflagen für die Badegäste

Weitere Informationen zum Digital Hub-Netzwerk Baden-Württemberg:

www.digital-hubs-bw.de