



Herrn  
Oberbürgermeister Diehl


6. 2/05

Der Magistrat

über  
Magistrat

Dezernat für Jugend, Soziales,  
Wohnen und Stadterneuerung

und

Stadtrat Wolfgang Hessenauer 

Frau  
Stadtverordnetenvorsteherin Thiels

an den Ausschuss für Soziales

14. Mai 2007

Ferienbörse, hier: Optimierung bei der Ausgabe der Teilnehmerkarten  
Beschluss Nr. 0074 vom 25.04.2007

1. Der Magistrat wird gebeten für die Ferienbörse in den Sommerferien ein Konzept zu erarbeiten, das eine störungsfreie Internetvergabe der Teilnehmerkarten ermöglicht und gewährleistet, dass besonders beliebte Angebote nicht bereits im Rahmen des Internet-Kontingents ausgebucht werden können.

Eine störungsfreie Vergabe der Karten mittels eines Internet-Shops ist nur mit einem unangemessenen finanziellen Aufwand möglich.

Die Probleme beim Verkauf der Teilnehmerkarten und beim ersten Internet-Shop sind bekannt und in der Presse dargestellt.

Der erste öffentliche Internet-Shop gliederte sich in zwei Phasen:

Die erste Verkaufsphase (der Verkauf an Firmen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landes) war problemlos, da es sich dabei um eine geringe Anzahl von Nachfragen handelt, die auch noch zeitversetzt eingehen.

Zur so genannten zweiten Verkaufsphase, das heißt zum öffentlichen Internet-Shop, schreibt die vom Sozialdezernat mit der Abwicklung des Internet-Shops beauftragte Hessen Agentur in Ihrem abschließenden Bericht:

*„Die zweite Verkaufsphase fiel durch eine Besonderheit seitens des Nutzerverhaltens (Eltern, die Karten bestellen) im Internet auf, die weder das Kultur vor Ort-Team, noch die Hessen Agentur in dem Ausmaß vorausgesehen haben. Die zweite Verkaufsphase wurde am 06.03.07, um 07:00 Uhr freigeschaltet, wobei schon nach 20 Sekunden der Großteil der Karten vergriffen war. Hierbei trat dann einige Male das zeitgleiche Aufrufen des Formulars auf, so dass einzelne Veranstaltungsangebote überbucht wurden. Wäre die Hessen Agentur rechtzeitig informiert worden, dass ein derartig konzentriertes Bestellverhalten der Karten innerhalb kürzester Zeit zu erwarten ist, hätte die Hessen Agentur vom Einsatz dieses Systems in einem solchen Fall abgeraten und hätte andere technische Lösungswege diskutiert.“*

Da das Nutzerverhalten nicht steuerbar ist, wurde mit folgendem Ergebnis nach „anderen technischen Lösungen“ für den öffentlichen Internet-Shop recherchiert:

Es gibt tatsächlich Internet-Shops, die eine zeitgleiche Nachfrage von mehreren hundert Kunden bewältigen. Diese Systeme, die professionelle Internet-Händler nutzen, sind allerdings für unsere Verhältnisse viel zu teuer. Es handelt sich dabei um Systeme, deren Kosten immer im 5-stelligen €-Bereich liegen und mit denen „Massen-Produkte“ verkauft werden.

Sichere Systeme, die einzelne Produkte verkaufen, haben eine Mitgliedschaft der Käuferinnen und Käufer zur Voraussetzung (z. B. ebay) und sind in der Einrichtungsphase unangemessen teuer.

2. Der Magistrat wird gebeten für die Ferienbörse in den Sommerferien ein Konzept zu erarbeiten, das die Ausgabe der Karten für die Mitarbeiter der Verwaltung, für Eltern und Kinder effizienter gestaltet, indem ein Ort ausgewählt wird, der anders als das Rathaus Wartezeiten beispielsweise auf Grund einer Art Schaltersystem verkürzen kann und adäquate Spielmöglichkeiten für Kinder bereithält.

Binnen weniger Wochen musste eine brauchbare Alternative zum gescheiterten Internet-Shop gefunden werden. Die Veröffentlichung des Sommerferienprogramms stand bevor.

Als Ziele für ein neues Verkaufssystem wurden definiert:

- a) flexibel für Betreuungswünsche der Eltern
- b) kundenfreundlich (keine Verkaufsschlange)
- c) technisch einfach
- d) bezahlbar
- e) beratungsoffen
- f) von Nacharbeiten wenig betroffen

Die durchgeführte Chancen-/Risiko-Gegenüberstellung der potentiellen Lösungen und die Suche nach einem zielführenden Vertriebsweg hat zum Ergebnis:

**Der Telefonverkauf (Telefon-Ferien-Börse) der Karten des Ferienprogramms ist die adäquate Methode um die o. g. Ziele zu erreichen.**

Die Telefon-Ferien-Börse:

- a) Eine zentrale Rufnummer (0611-312002) für alle Kunden.
- b) Eine beliebige Anzahl von Telefonen kann auf diese Nummer aufgeschaltet werden.
- c) Verkauf und Beratung sind eine Einheit
- d) Die Telefontechnik ist allen Eltern zugänglich und verständlich.

Konkret heißt das: Mit der Firma WIVERTIS ist vereinbart, dass bei der 1. Telefon-Ferien-Börse am Sonntag den, 03. Juni 2007 von 12 bis 17 Uhr 12 fachkundige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abt. Jugendarbeit, vergleichbar einem Call-Center, die Bestellungen der Eltern entgegennehmen und gleichzeitig beraten. Aus dem Wivertis-Angebot vom 29.03.2007:

*„... wie besprochen werden wir Ihnen für den telefonischen Verkauf der Ferientickets (Ferienbörse) für drei Monate einen Sammelanschluss mit der Nummer 31-2002 zur Verfügung stellen.*

*Da Sie den Anschluss nun für mehrere Zeiträume und unterschiedliche Rufnummern nutzen möchten, bieten wir Ihnen an, die Zuschaltung der Rufnummern selbst zu steuern: Dass heißt, wir werden grundsätzlich alle von Ihnen genannten Nebenstellen*

*in den Sammelanschluss 31-2002 integrieren, jedoch kann jeder Anschluss individuell entscheiden, wann er unter dieser Nummer erreichbar sein möchte. Mit dem Befehl \*13 schaltet man zu, mit dem Befehl # 13 nimmt man die Nebenstelle wieder aus dem Sammelanschluss heraus.  
Wir werden den Sammelanschluss ab 16.04.07 schalten, so dass Sie die Schaltung mit allen Nebenstellen schon mal vorab testen können. Zum 16.07.07 werden wir den Sammelanschluss wieder abschalten.“*

Die Telefon-Bestellung der Kunden wird schriftlich dokumentiert, Alternativangebote werden angedient.

Die bestellten Karten können innerhalb einer Woche gegen Bargeld in der infobox (zentral gelegenes, von außen zugängliches Ladenlokal in der Dotzheimer Str. 99) abgeholt werden.

Die bisherige Ferienbörse und der Internet-Shop werden ersatzlos gestrichen.

Auch bei dieser Verkaufsform sind Warteschlangen zu erwarten. Allerdings ist die Anzahl der „Schalter“ verdoppelt und vor allem: Die Wartezeit kann im heimischen Sessel verbracht werden. Räume und Kinderbetreuung sind nicht notwendig.

#### **Kosten der Telefon-Ferien-Börse:**

Lt. Angebot Wivertis kostet der techn. Aufwand für die Telefon-Ferien-Börse 544 € (Netto). Dies entspricht ca. einem Sechstel der Kosten für einen Internet-Shop.

3. Der Magistrat wird gebeten für die Ferienbörse in den Sommerferien ein Konzept zu erarbeiten und zu prüfen, ob das öffentliche Internetangebot auf 40 % erhöht werden kann.

Mit der Telefon-Ferien-Börse entfällt der Internet-Shop. Eine Kontingentierung von Karten ist nicht notwendig.

- 4.1 Der Magistrat wird gebeten zu berichten, warum es zu der Computerpanne kam und welche Stelle dafür verantwortlich ist.

Die Computerpanne ist Folge einer fehlerhaften Einschätzung der technischen Möglichkeiten des Internet-Shops.

- 4.2 Der Magistrat wird gebeten zu berichten, wie eine solche Computerpanne beim nächsten Mal ausgeschlossen werden kann.

Eine weitere Computerpanne wird durch den Einsatz eines kostengünstigen, einfachen und kundenfreundlichen Vertriebsweges ausgeschlossen.

- 4.3 Der Magistrat wird gebeten zu berichten, ob sich besonders nachgefragte Angebote noch weiter aufstocken lassen und welche Kosten dafür auf die Stadt zukommen würden.

Mit regelmäßigen Kundenbefragungen wird das Angebot immer bedarfsgerecht gestaltet. Die beschränkte Anzahl von z. B. Reiterhöfen oder Mädchenfußball-Vereinen setzt allerdings klare Grenzen beim Ausbau besonders beliebter Angebote. Mit dem beschlossenen Ausbau des Ferien-Programm-Angebotes ist ab 2008 mit einer merklichen „Entspannung“ auf der Nachfrageseite zu rechnen.

- 4.4 Der Magistrat wird gebeten zu berichten, wie sich eine Ausgabe der Karten weiterhin optimieren lässt und ob ein bestimmtes Kartenkontingent eventuell per Los zugewiesen werden kann, um eine Chancengleichheit zu erreichen.

Nach der Telefon-Ferien-Börse geht der kontinuierliche Optimierungs- und Verbesserungsprozess weiter. Neue Erkenntnisse werden in die Herbst-Ferien-Börse einfließen.

Der Aufwand für Verlosungen von Karten steht in keinem angemessenen Verhältnis zum Aufwand und ist juristisch betrachtet problematisch.

Die Balance zwischen Nachfrage und Angebot, die auch eine deutliche Entspannung beim Vertrieb der Teilnahmekarten bedeutet, könnte 2009 gelingen.

Es wird gebeten, diesen Bericht zur Kenntnis zu nehmen.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. A.', written in a cursive style.