

Visitor Service System (VSS)

Visitor Service System (VSS)



Johannes Krug, Isa Hofmann
x:hibit GmbH
Crellestr. 22, 10827 Berlin
Tel.: 030-263 966 50, Fax: 030-263 966 40
E-Mail: info@xhibit.de, Internet: www.xhibit.de

Zusammenfassung:

Das VISITOR SERVICE SYSTEM (VSS) ist eine webbasierte Software, die von x:hibit speziell für die Bedürfnisse von Museen und Ausstellungshäusern entwickelt wurde.

Diese Software dient dem Vertrieb museumsnaher Dienstleistungen und Produkte, zum Beispiel Führungen, Publikationen, Eintrittskarten und Merchandise-Artikel und regelt den gesamten Ablauf der Besucherbetreuung. Angefangen bei der Buchung und Reservierung von Führungen über den Verkauf von Eintrittskarten, die Disposition des Personals bis hin zur Rechnungsstellung und Honorarabrechnung unterstützt VSS die internen Geschäftsprozesse und führt so zu erheblicher Zeit- und Kostenersparnis bei gleichzeitig höherer Servicequalität. VSS dient damit als Voraussetzung für E-Commerce.

Abstract:

x:hibit specially designed the VISITOR SERVICE SYSTEM (VSS) software to meet the demands of museums and exhibition houses.

VSS uses the museums' services and products i.e. tours, publications, entrance tickets, and controls/adjusts all the operations of the visitor support: beginning with booking and reservation of tours to ticket sales, organising employees to issuing invoices and charging fees. VSS supports business processes and results in both time and cost savings while simultaneously offering an improved quality of service. VSS suits as a precondition for e-commerce.

In der Anfangszeit des E-Commerce für Museen, lag die Herausforderung darin, Systeme und Werkzeuge zu finden, die die komplexen „Produkte“ der Museen abbilden. Für diesen umfassenden Bereich war es nur schwerlich möglich, Lösungen zu finden, die für den Sprung ins Internet geeignet waren. Häufig fehlten die geeigneten Schnittstellen, die Bereitschaft zur Integration anderer Systeme oder die Fähigkeit, Echtzeitdaten zu verarbeiten. Zentrales Hindernis war die ungenügende Abbildung essentieller Geschäftsprozesse für den Vertrieb museumsnaher Dienstleistungen und Produkte.

x:hibit ist als Partner für Museen häufig in den Bereichen Marketing und Besucherdienste für Ausstellungen tätig. Hier sind wir schon sehr früh mit Buchungs-, Ticketing- und Webshopsystemen in Berührung gekommen. Deshalb hat x:hibit, zunächst für eigene Zwecke,

eine webbasierte Software entwickelt, die speziell auf die Bedürfnisse von Museen und Ausstellungshäusern zugeschnitten ist.

Die Software, Visitor Service System (VSS), dient dem Vertrieb museumsnaher Dienstleistungen und Produkte, zum Beispiel Führungen, Publikationen, Eintrittskarten und Merchandise-Artikel und regelt den gesamten Ablauf der Besucherbetreuung.

Visitor Service System (VSS) wird im Hinblick auf öffentlichkeitswirksame Maßnahmen den vielseitigen Bedürfnissen von Museen und kulturellen Institutionen gerecht und ist per Internet und Browser sowohl für den internen als auch externen Gebrauch (z.B. für Reiseveranstalter) geeignet. Offene Schnittstellen zu Fremdsystemen wie Finanz- und Personalbuchhaltung, für Callcenter-, Kassen-, Karten- Portalsoftware ermöglichen bei Integration den strukturierten und standardisierten Datentransfer über verschiedene Protokolle (Webservice, https, etc.).

Schon früh haben sich mehrere Museen zum „Gang ins Internet“ entschlossen und nutzen heute unsere Software. Über den Betrieb der Webshops Documenta 11 (2001), Rembrandt, Matisse bis hin zum Webshop zur Documenta 12, dem Katalogshop der Staatlichen Museen zu Berlin und dem Webshop zur Ausstellung „Babylon. Mythos und Wahrheit.“ konnten wir wertvolle Erfahrungen sammeln, die wir auch als Betreiber auf dem Museumsportal Berlin und für den Museumsdienst Hamburg nutzen konnten.

x:hibit wurde im Sommer 1999 mit dem Ansatz gegründet, langjährige Erfahrungen aus den verschiedenen Bereichen des Ausstellungswesens in einem Unternehmen zu bündeln und hat eine interdisziplinäre Grundstruktur geschaffen, die eine speziell zugeschnittene Projektarbeit ermöglicht. Wir erstellen und vertreiben Lösungen für den Erfolg im Umgang mit dem Besucher.