

# Lösungen für eine mobile Welt

Ticketing & Zutrittsmanagement für die  
Tourismus- und Freizeitindustrie

smartmachine

# Unternehmensprofil

- Gegründet 2005:
  - Im Eigentum einer österreichischen Investorengruppe
- Hauptsitz in Oberndorf bei Salzburg
  - Sales, Marketing, Produktmanagement & -planung, Projektleitung
  - Entwicklungs- und Vertriebspartner in Österreich, Brasilien und Südafrika
  - Partner von internationalen Branchenführern im Ticketing (Auswahl):
    - Gateway Ticketing: USA & weltweit (Freizeitparks)
    - WWTS: Österreich / CEE (Kultur und Festivals)
    - Tickets.com: Erstes Projekt seit April 2008
  - Partner von führenden Anbietern von Zutrittskontrollsystemen

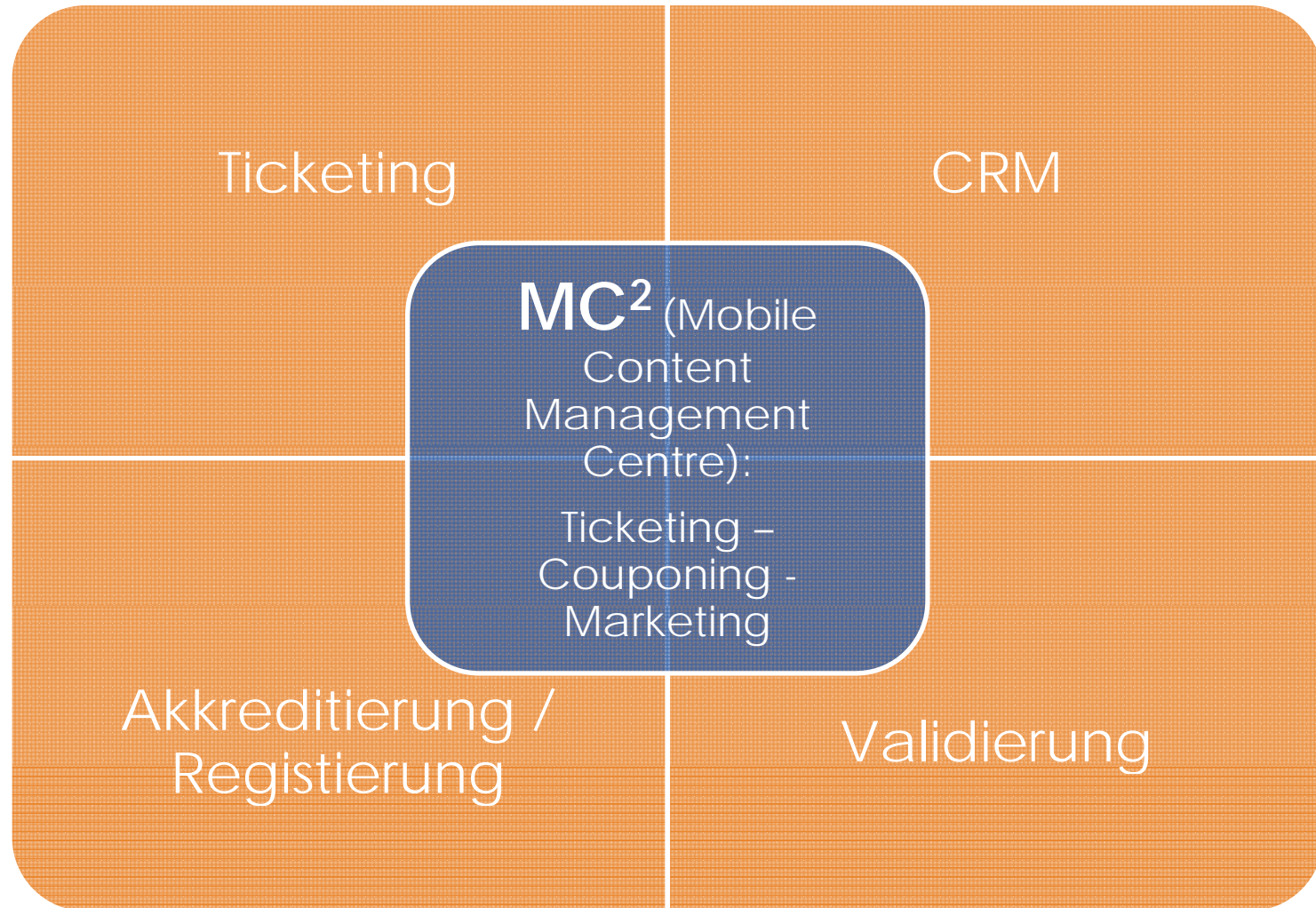
# Die Anforderungen unserer Kunden

- Mobilität von Diensten
  - Mobiltelefon = persönliche Infoplattform (Webzugang, e-Mail,.....)
- Allgegenwärtigkeit von mobilen Inhalten
  - Z.B. Websites sind optimiert für die Darstellung am Mobiltelefon
- Überfluss an Information →
  - Zielgerichtete Kommunikation an den Endkunden
  - Maßgeschneiderte Angebote sind gefragt
  - Nachfrage nach direkter Interaktionsmöglichkeit

# Warum mobiles Ticketing?

Charakteristik	Ticketing Kanal			
	Papier	RFid	Print@home	Mobile
Möglichkeit, Tickets kurzfristig zu verkaufen und zu liefern	Mittel	Gering	Mittel	Hoch
Kosten für Ticketmedium und -zustellung	Mittel	Hoch	Gering	Gering
Möglichkeit zur Kundeninteraktion "after sales"	Gering	Gering	Gering	Hoch

# Unser Lösungsportfolio



# Unsere Kunden

## Zielgruppe

## Use case für mobile Lösung

Sport & Entertainment  
Betreiber

„last minute“ Ticketzustellung auf das Mobiltelefon

Organisatoren von Klein-  
bis Großevents

Umfassendes „workflow management“ – von der  
Akkreditierung / Registrierung bis zur Zutrittskontrolle via  
SMS & Keyword-Kommunikation

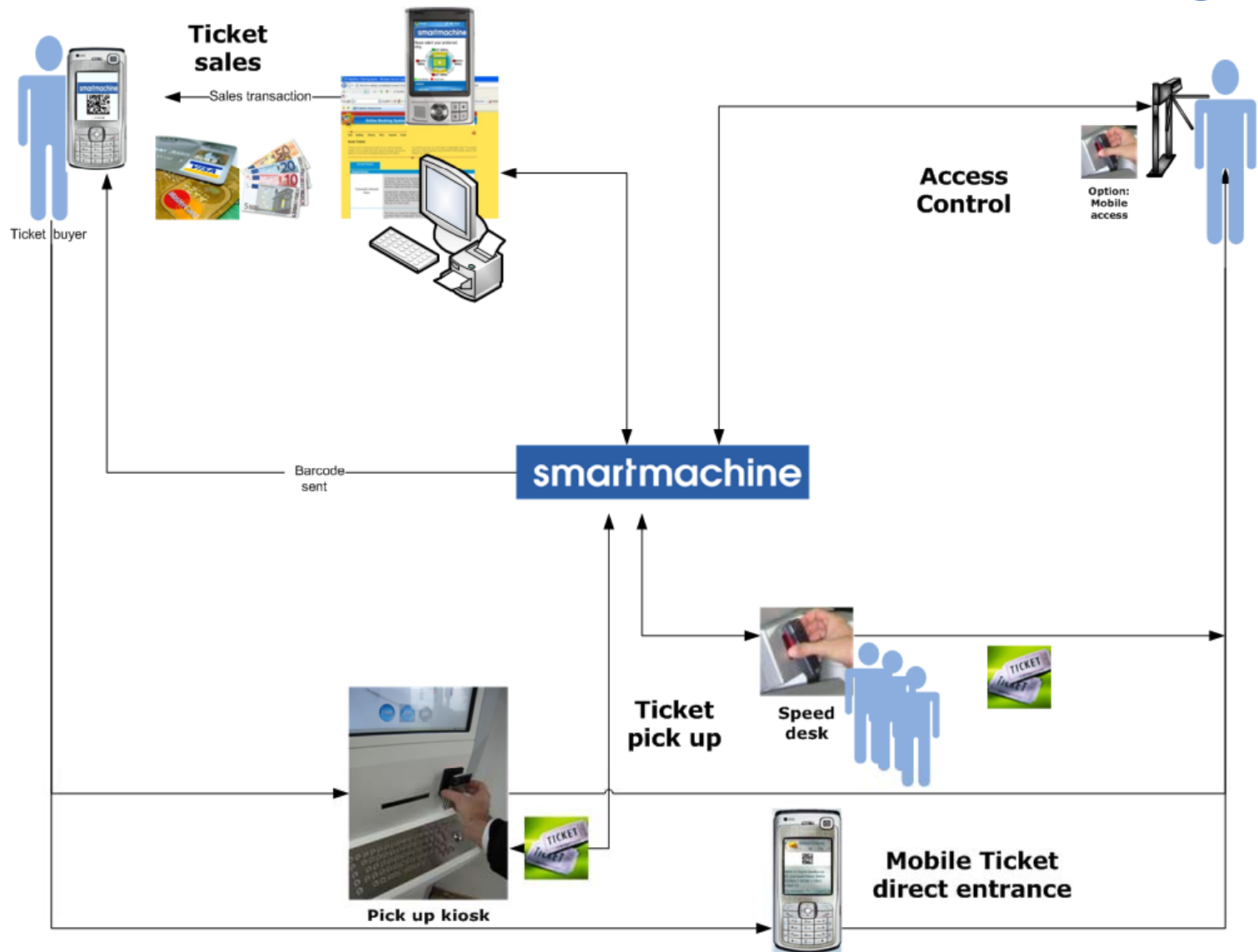
Handel

Kundenclubs, „cross- und up selling“ mit mobilen  
Gutscheinen via SB-Terminals

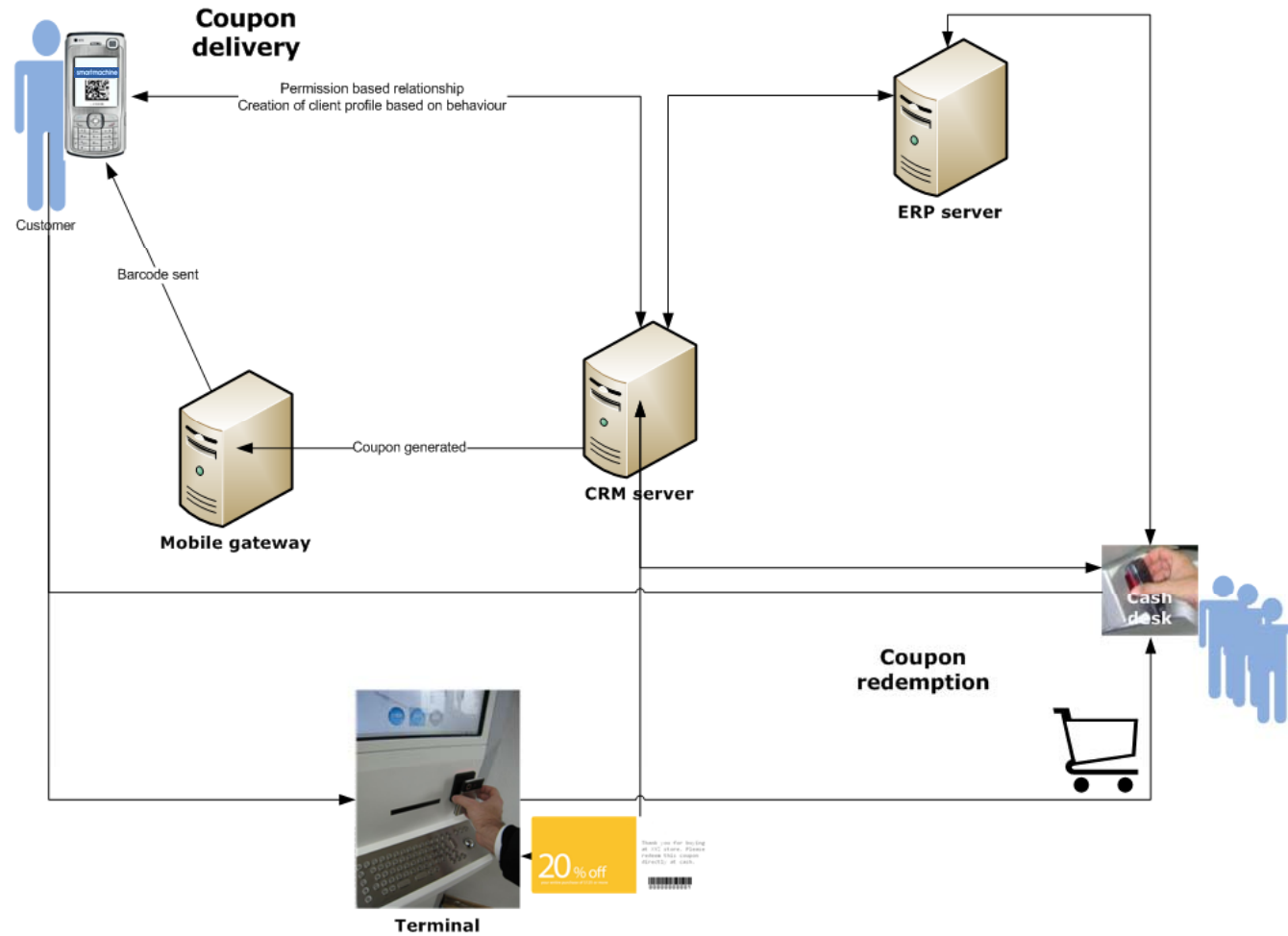
NEU: Tourismus,  
Wintersportgebiete, Parken

Reservierungs- und Bezahlösungen

# Ablauf für Ticketing



# Ablauf für Handel & Dienstleistung



# Anwendungsbeispiele



# Validierung



- Ticketprüfung direkt am Zutritt
  - Bestehende Installationen mit führenden Anbietern von Zutrittskontrollsystemen
- Prüfung von Berechtigungen und Coupons
  - Mobile Ticketing / Couponing zur Optimierung von Workflows und für ein verbessertes Kundenerlebnis
  - Self-service Kiosk "smart TST"
    - Verbesserte Interaktion mit dem Endkunden
    - Verwendet Standardkomponenten
      - Höchst zuverlässiger Scanner
      - Drucker / Codierer nach Wahl
      - Hochqualitatives Gehäuse in individuellem Design
    - Auch als reines Info Terminal verfügbar
  - "Speed desk" Lösung für besetzte Kassen oder Schalter

smartmachine

# Jüngste Projekte



- Southend United FC:
  - 6 Mobile Ticketing Leser für gesamtes Stadion
  - Integriert mit Call Centre Anwendung von Tickets.com und SKIDATA
  - Zutrittskontrolle



- O2 World on Tour
  - 24 Events in 4 deutschen Städten
  - Interaktive Registrierung und Ticketzustellung via WAP Push

smartmachine

# Anwendungsfälle in Skigebieten

- Mobiler Verkaufskanal
- Ticketreservierungen & Abholung:  
Einrichtung von SB-Terminals
- Gutscheinaktionen &  
Vergütungslösungen: Verknüpfung mit  
Leistungen von Drittanbietern
  - Gastronomie, Hotellerie
  - Handel
  - Parken
  - Dienstleister (Verleih)

# Nutzen von Mobilien Lösungen

- Für den Betreiber
  - Zusätzlicher kostengünstiger Kanal für Sales & Marketing
  - "Last minute" Verkauf / Zustellung & Promotion
  - "Activity tracking", Kundennutzungsprofile
  - Kontrollierte Auslieferung & Zustellung
  - MC<sup>2</sup> als generische Plattform in bestehende Systeme integrierbar
- Für den Endkunden
  - Komfort und Verfügbarkeit
  - Sicherheit bei Verlust
- Für beide
  - Direkte & unmittelbare Kundenansprache
  - Sofortige Zustellung der mobilen Inhalte
  - Erhöhte Sicherheit
  - Teilnahme an Treueprogrammen
  - Verbesserte Kundenerfahrung durch ganzheitliches Beziehungsmanagement (Dialogmarketing)

# Kostenvergleich

## Kostenfaktor

## Kommunikationskanal mit Endkunden

POS onsite    Call Centre    Online Shop

Hardware Investment

Hoch

Gering

Gering

Hosting & Wartungsgebühren

Mittel

Hoch

Mittel

Personalkosten

Hoch

Mittel

Gering

Zustellkosten

Papier

Mittel

Hoch

Hoch

RFID

Hoch

Hoch

Hoch

Print@home

Keine

Gering

Gering

**Mobile**

**Gering**

**Gering**

**Gering**

**smartmachine**

# NFC - Ein neuer Weltstandard (?)

Verbindung der Vorteile von  
RFID und Mobiltelefon



**Thomas Wiedner**  
Manager Marketing & Business Development  
**smartmachine Forschung & Entwicklung GmbH**

Arnsdorfer Strasse 5  
A-5110 Oberndorf, Austria  
<mailto:thomas.wiedner@smartmachine.net>  
<http://www.smartmachine.net>  
tel: +43 6272 20377

smartmachine