

# Survey

über

## Besucher Management Lösungen

mit Digital  
Signage zu  
effizienterem  
Besucher –  
Management:

Begrüßung

Leitung und  
Organisation

Unterhaltung und  
Motivation

Bindung

Survey 2020:

© by PrimeConsult

Unternehmensberatung



	Seite
<b>Inhalt</b>	
Disclaimer/Haftungsausschluss	3
Vorgehen und Zielsetzung der Studie	4
Vorwort	5
Besucher Management Lösungen: Anwendungs-Szenarien	9
Ergebnisse des Surveys im Detail	14
Das Leistungsportfolio der Besucher Management Anbieter	15
Software	17
Hardware	27
Services	28
Marktpositionierung und Bedeutung	34
Preis- und Konditionen-Politik	37
Analyse und Bewertung der Ergebnisse	39
Teilnehmer an der Studie (Kontaktinformationen)	45
Hinweise zur Realisierung von Besucher Management Projekten	46
Kontakt PrimeConsult	47

## Disclaimer/Haftungsausschluss

Dieses Dokument wurde zusammengestellt als generelle Information und enthält aggregierte Informationen von verschiedenen dritten Quellen. PrimeConsult ("der Autor") hat nicht diese von Dritten erhaltenen Informationen verifiziert, validiert oder auditert.

Der Autor gibt keine Zusicherungen oder Gewährleistungen in Bezug auf die Richtigkeit der in diesem Bericht enthaltenen Informationen ab, und in keinem Fall haften der Autor, seine verbundenen Partnerschaften oder Unternehmen oder die Partner, Vertreter, Mitarbeiter oder Mitarbeiter desselben gegenüber dem Benutzer ( vorbehaltlich gegenteiliger Vereinbarungen mit dem Benutzer oder Dritten (einschließlich der Kunden des Benutzers) für die Ungenauigkeit der in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen (einschließlich etwaiger Fehler oder Auslassungen in ihrem Inhalt, unabhängig von der Ursache dieser Ungenauigkeit , Irrtum oder

Unterlassung), für die Verwendung, Entscheidung oder in Abhängigkeit von der Veröffentlichung getroffene Maßnahmen oder für Folgeschäden, besondere Schäden oder ähnliche Schäden, auch wenn auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wird.

Dieses Dokument soll keine rechtlich bindende finanzielle oder sonstige professionelle Beratung sein. Kein Benutzer sollte auf der Grundlage eines in dieser Veröffentlichung enthaltenen Sachverhalts handeln, ohne seine individuellen Anforderungen zu berücksichtigen und erforderlichenfalls entsprechende professionelle Ratschläge einzuholen.

Dieses Dokument und Teile davon sind urheberrechtlich geschützt und darf ohne die schriftliche Zustimmung von PrimeConsult nicht verbreitet werden.

## Vorgehen und Zielsetzung der Studie

Mit mehr als 250 Fragen ist diese Studie eine der detailliertesten, die je zum Thema Besucher Management Lösungen durchgeführt wurden:

Die Fragen decken dabei die Themenfelder der Marktpräsenz- und -bedeutung, den Umfang des Leistungsportfolios, bestehend aus Software, Services und Hardware, der Bedienungsfreundlichkeit der Lösung sowie der Funktionalität der einzelnen Software-Komponenten ab. Um ein Bild über die Leistung und das Preisleistungs-Verhältnis der einzelnen Angebote zu erhalten wurde darüber hinaus ein detailliertes Screening der Listenpreise vorgenommen.

Hunderte von Anbietern (in Europa alleine mehr als 200) bieten Lösungen am Markt an. Die meisten von Ihnen sind kleinere Lösungsanbieter, die aus der klassischen Software-Entwicklung und Customizing kommen. Nur wenige Anbieter sind dabei global tätig. Die angebotenen Produkte sind häufig (insbesondere für den nicht so tief im Detail steckenden Außenseiter) ähnlich und viele haben auch keine genau fokussierte

Positionierung und keine Einzigartigkeit (unique selling proposition (USP)).

Die Studie gibt einen Überblick über die verschiedenen Elemente einer Besucher Management Lösung, deren Module und Komponenten, Funktionen und Produkt-Charakteristika.

Die Studie ordnet die Lösungen basierend auf den Features ein und setzt ein Benchmark der Lösung in Relation zur Marktpräsenz und zu den von den Anbietern genannten Preise.

Die Studie ist so aufgebaut, dass sie als Richtschnur für Projekt Manager gedacht ist um Besucher Management Projekte zu planen und dabei die verschiedenen Angebote am Markt gegen die eigenen Anforderungen zu prüfen.

Die Studie wurde mit führenden Anbietern entwickelt und diskutiert. Sie bietet einen schnellen und einfachen Weg zu Besucher Management Lösungen; sie ist nicht geeignet eine individuelle Beratung bei komplexen Projekten zu ersetzen.

## Vorwort

Besucher Management Lösungen kommen überall dort zum Einsatz wo Besucher individuell oder in Gruppen informiert, unterhalten, geleitet und im weitesten Sinne organisiert werden sollen. Das Einsatzfeld solcher Lösungen ist weitgespannt: vom einfachen Begrüßen eines Besuchers in einem Unternehmen bis hin zum Organisieren der Besucherströme in Museen oder Messen/ Ausstellungen gibt es zahlreiche Einsatz-Szenarien.

Funktional besteht eine solche Lösung aus „Begrüßung“, „Wegeleitung“, „Türbeschilderung“ und „Warteschlangen-Management“, wobei der jeweilige Einsatzfall die Details und den Leistungsumfang der benutzten Module definiert. Schon aufgrund der umfangreichen Elemente ist verständlich, dass der Einsatz dieser Medien eine sorgfältige Abschätzung und Planung erfordert.

Veranstaltungen mit wenigen und sehr großen Besucherströmen stellen - sehr zur Freude der Veranstalter - durchaus eine Herausforderung für die Organisation und Abläufe dar. Die Entwicklung im Bereich digitaler Lösungen zeigt dabei auf was gerade in diesem Bereich – oft unterschätzt aber doch gut

sichtbar für die Besucher - inzwischen machbar ist. Wir wollen hier aufzeigen wo der Einsatz digitaler Medien nutzbringend und für den Ablauf und Komfort der Besucher eingesetzt werden kann.

Eine Besucher Management Lösung kann deshalb aus den folgenden Elementen bestehen:

1. Begrüßungsbildschirmen: Flachbildschirm autonom mit Player oder in Stelen-Form
2. Der erforderlichen Software zur Ansteuerung des Bildschirms und Darstellung der gewünschten Inhalte
3. Wegeleitung („Way Finding“): aus einer relativ einfachen i.d.R. statischen Wegeleitung oder aufwendiger aus einer interaktiven Lösung
4. Türbeschilderung: aus einer analogen/statischen oder digitalen Türbeschilderung für die Besprechungsräume/Tagungs-Zentrum
5. Bildschirme, die statisch oder interaktiv auf besondere Inhalte und Exponate aufmerksam machen
6. Lösung zur Organisation von Warteschlangen: einfacher Art zum Ordnen der Wartenden nach dem Prinzip „wer zuerst kommt wird zuerst

bedient“ oder der komplexeren Art nach Themen oder Selektions-Kriterien.

Bei entsprechenden Besucher-Situationen können alle o.g. Digital Signage Elemente in den verschiedensten Zusammenstellungen kombiniert werden und bilden damit im Idealfall ein sich ergänzendes Netzwerk digitaler Medien. In einzelnen sind dies:

- Hinweis- und Begrüßungsstellen im Außenbereich und vor dem Eingangsbereich weisen die Besucher ein und stimmen sie auf den bevorstehenden Besuch ein.
- Bildschirme im Eingangsbereich bieten Besuchergruppen Hilfen und Wegeleitungs-Hinweise (bei Messen z.B. vorbestellte Karten, alphabetische Eingruppierung, Prioritätsmöglichkeit, etc.).
- Warteschlangen können über Selektionskriterien und Aufrufe über Nummernvergabe organisiert und geleitet werden. Dies gilt insbesondere Veranstaltungen, deren Umfang an Teilnehmern limitiert ist.
- Hinweise und Raum-Organisation für Vorträge und Präsentationen bis hin zur digitalen Türbeschilderung beispielsweise für Kongress-

Zentren bieten Kongress-Besuchern eine schnelle und moderne Orientierung.

- Service-Bildschirme bieten Anhaltspunkte über Wetter und Verkehr und ggf. über Verkehrsverbindungen.
- Interaktive oder passive Wegeleitung in Form von Stelen führen die Besucher gezielt zu den gewünschten Bereichen. Dabei sind je nach Leistungsumfang der Lösung der Ausdruck des Weges auf Papier oder die Übertragung auf einen Smart-Device möglich.
- Großbildschirme in den Gängen der Messe oder Einkaufszentren über Kopfhöhe aufgehängt bieten zusätzliche Möglichkeiten auf Aktionen oder Events hinzuweisen.

Die Studie von PrimeConsult an der

- **dimedis GmbH**
- **engram GmbH**
- **komma,tec redaktion GmbH**
- **mirabyte GmbH & Co KG**
- **netvico GmbH**
- **Provisio GmbH**
- **screenFOODnet Digital Signage Retail Services AG**
- **welcome-tec**

teilgenommen haben zeigt dabei auf:

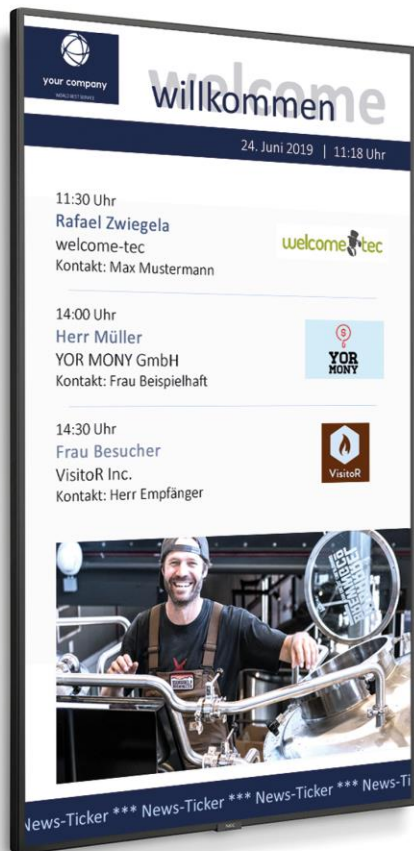
- Am Markt ist eine große Bandbreite an Lösungen verfügbar, die innerhalb des Marktsegmentes „Besucher Management Lösungen“ die unterschiedlichsten Bedürfnisse abdecken können.
- Es gibt Anbieter, die sich auf diesen Markt oder Teilmärkte spezialisiert haben und andere, die im Rahmen Ihrer generellen Lösung diesen Markt ebenfalls erfolgreich bearbeiten.
- Die einzelnen Leistungsgruppen sind dabei wie folgt vertreten:
  - Begrüßungs-Lösungen bieten alle Anbieter an
  - Raum Management und Türbeschilderung bieten 75 % der Anbieter an
  - Wegeleitung bieten 90 % der Anbieter an, alle haben dabei eine statische Lösung, 70

% bieten auch eine dynamische/interaktive Lösung zusätzlich an.

- Warteschlangen Management Komponenten bieten 50 % der Anbieter an.
- Alle Anbieter bieten (soweit das Projekt nicht von Vertriebspartnern realisiert wird) komplette Lösungen aus einer Hand, bestehend aus Hardware/Bildschirmen, Software und einer großen Bandbreite von Services an.

Im Rahmen der Studie haben wir festgestellt, dass es „gute“ oder „schlechte“ Lösungen nicht gibt: es ist vielmehr zu unterscheiden zwischen Lösungen, die für ein konkretes Projekt besser passen als andere. Daher ist die Abklärung der Anforderungen des Kunden (heute und für die Zukunft) an die Lösung (Pflichtenheft!) und der Abgleich mit der angebotenen Lösung zwingend.

# Besucher zeitgemäß begrüßen und informieren



- ▶ Zeitgesteuert und DSGVO-konform
- ▶ Alle Daten in Ihrem Netzwerk (KEINE Cloud-Lösung)
- ▶ Kinderleichte Nutzung für Mitarbeiter des Empfangs

Automatische Anpassung der Anzeige, je nach Besucheranzahl.  
Automatisch Imagevideo anzeigen, wenn keine Begrüßung.  
Wetter, Unfallfreie Tage, News-Ticker, Logo, Wegweiser, ...

Nur Software und sorgenfreie Komplett-Sets.



## Besucher Management Lösungen: Anwendungsszenarien

Besucher Management Lösungen kommen in zahlreichen Ausprägungen daher; es beginnt damit, dass viele solcher Lösungen gar nicht als Besucher Management Lösungen bezeichnet oder

wahrgenommen werden. Hier – im Kontext dieser Studie – bezeichnen wir alle Lösungen so, die sich in unterschiedlicher Ausprägung mit Besuchern beschäftigen.

### Szenario 1: Besucher Management Lösung im Unternehmen

Besucher Management-Lösungen für Unternehmen können eine Bandbreite von Funktionen enthalten, die sehr spezifisch auf das Unternehmen zugeschnitten sind. Zum einen ist sicher im ersten Schritt die Wahrnehmung der Corporate Identity wichtig, die die Begrüßungslösung unverwechselbar macht. Aufwändigere Lösung enthalten neben dem Unterhaltungsaspekt im Wartebereich auch eine persönliche Begrüßung des Besuchers. Auch vorgelagerte Funktionen (Parkplatz-Zuweisung oder Produktion eines persönlichen Besucher-Ausweises) und nachgelagerte Leistungen (z.B. Wegweisung zum Besprechungsbereich/-zimmer und Digitale Beschilderung des Besprechungszimmers) sind möglich.



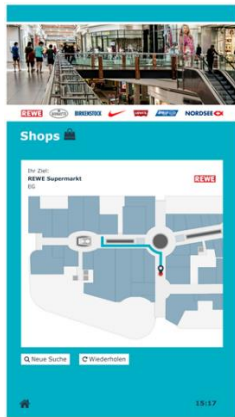
Kunde: Blickle Räder+Rollen GmbH u. Co. KG © Rafael Zwiigela, welcome-tec

### Szenario 2: Tagungszentren

Besucher Management Lösungen für Tagungszentren kommen in unterschiedlichster Ausprägung vor. Dabei

ist weniger entscheidend ob das Tagungszentrum zu einem Hotel gehört oder an einen Messebereich

beigeordnet ist. Entscheidender ist die Größe und damit die zu erwartenden Besucherströme, die gezielt in die definierten Bereiche geleitet werden sollen. Auch hier beginnt der Prozess mit einer personalisierten Begrüßung, die jedoch schon

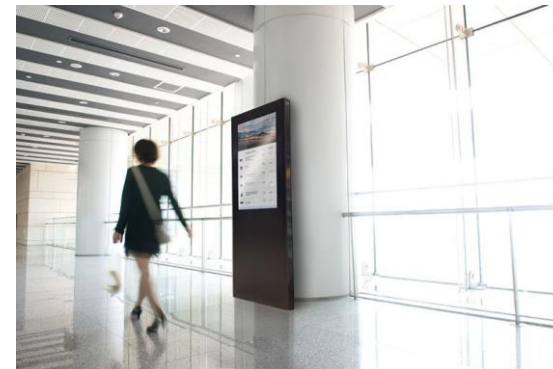


Wege-Leitung © dimedis GmbH

### Szenario 3: Messen und Ausstellungen

Bei Messen und Ausstellungen hat schon vor einigen Jahren die digitale Revolution begonnen. Trotzdem sind die Einsatz-Szenarien von Messe zu Messe sehr unterschiedlich. Digitale Begrüßungs-Bildschirme mit Hinweisen der täglichen Aktionen sind häufig zu finden, ebenfalls Hinweis-Schilder zu den einzelnen Messehallen bzw.-bereichen. Etwas anspruchsvoller sind dann digitale Wegeleitsysteme, die dezentral im Messebereich in Kioskform für interaktive Wegeleitung

technisch nicht auf die einzelne Person zugeschnitten werden kann. Sodann erfolgt eine digitale Wegeleitung, i.d.R. statisch, zu den einzelnen Besprechungsbereich und Sälen. Dies kann auf Großbildschirmen „über Kopf“ erfolgen, gerne mit geteiltem Bildschirm, auf dem neben der Richtungszuweisung auch Entertainment-Clips gezeigt werden können. Zuletzt werden dann die Räume mit digitalen Raumbeschilderungen angezeigt. Normal sind dabei kleinere Bildschirmformate; erforderte die Raumanzeige jedoch auch weitere Inhalte, so kommen auch Bildschirme mit mehr als 30 Zoll zum Einsatz



Digitales Wegeleit-System © komma,tec

eingesetzt wird: hier kann der Besucher individuell seinen Weg vom aktuellen Standort (dem Kiosk) zu seinem Zielpunkt finden und auch ausdrucken oder auf seinen Smart-Device senden lassen.

Eine besonders effiziente und integrierte Lösung mit hoher Ratio-Effekt ist eine Lösung beider der Digital

#### **Szenario 4: Krankenhäuser**

Für Besucher Management-Lösungen sind Krankenhäuser noch ein weitgehend ungehobener Schatz: Budget-Beschränkungen führen dazu, dass diesem Aspekt nur wenig Aufmerksamkeit gewidmet wurde. Dabei liegen die Vorteile auf der Hand: die Leitung der Besucher in den richtigen Bereich, die Organisation der unvermeidlichen Warteschlange und die Organisation (und Unterhaltung) im Wartebereich

#### **Szenario 5: Hotel und Gaststätten-Gewerbe**

Im Hotelgewerbe haben – insbesondere im gehobenen Segment Bildschirme und digitale Lösungen schon Einzug gehalten. Neben der Begrüßung der Gäste bieten heute Digital Signage Lösungen eine große Bandbreite an hotelspezifischer Funktionalität: die Information über die verschiedenen Angebote des Hotels reichen vom Business-Center (ausgeprägt in

Signage Aspekt der Lösung mit dem Besucher Management-System der Messe verbunden werden kann. Dann können nicht nur das Ticketing und die Zugangs-kontrolle weitgehend automatisiert werden, sondern auch Warteschlangen organisiert und optimiert werden (Prioritäten-Vergabe, VIP-Service etc.).

sind typische Funktionen, die digital effizient gelöst werden können.

Auch ein interaktives Wegeleit-System für Großkliniken entbindet das Personal von immer wiederkehrenden Fragen nach dem Weg zu den verschiedenen Krankenstationen.

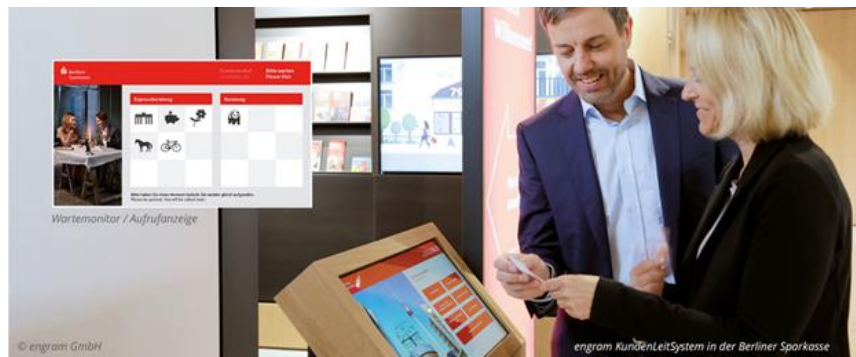
Hotels für Geschäftsreisende), zu Fitness- und Wellness-Angeboten sowie die Gastronomie- und Event-Bereiche (und deren Veranstaltungen), die gerne Im Lobby-Bereich präsentiert werden mit entsprechenden Hinweisen, wo diese Lokalitäten zu finden sind. Auch aktuelle Informationen zu den wichtigsten Verkehrs-verbindungen (Bahn- und

Flugverkehr) werden besonders in Business-Hotels häufig angeboten. Hinweise zu Tagungs- und Besprechungsbereichen mit Informationen zu den Veranstaltern sind in dieser Hotelkategorie bereits gängige Praxis.

Das Gaststättengewerbe ist in diesem Bereich noch nicht so weit: häufig beschränkt sich hier das Angebot

### **Szenario 6: Banken und Versicherungen**

Die Anforderungen für die Organisation von Kundenströmen in Bankfilialen, insbesondere für die Flagship-Filialen von Banken und Sparkassen, gehen weit über einfache Schlangenbildungs- und Zuordnungsaufgaben hinaus.



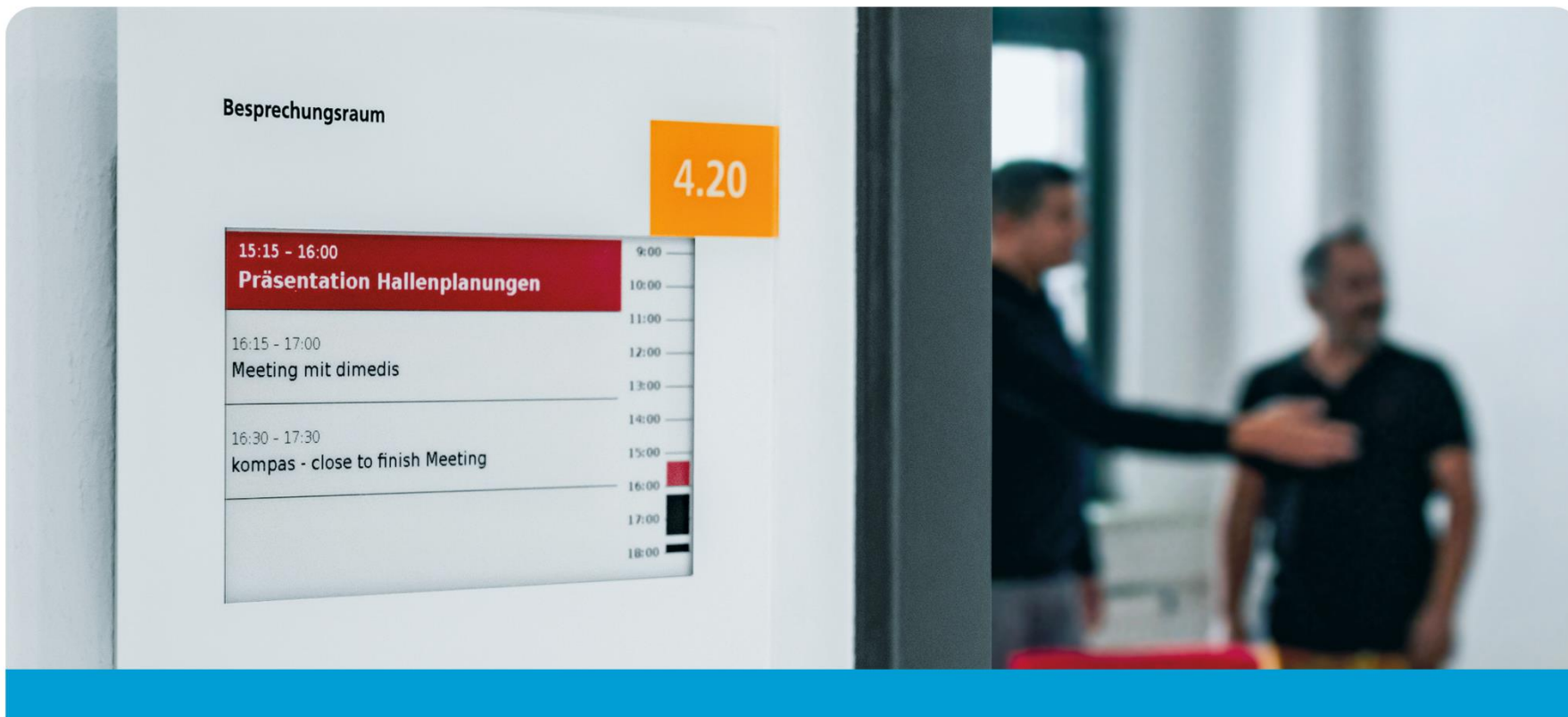
Kunde: Berliner Sparkasse © engram GmbH

auf am Eingangsbereich angebrachte Bildschirme mit den Angeboten des Tages und ggf. Veranstaltungen in naher Zukunft.

Ausnahmen sind hier die Systemgaststätten wie McDonald, Burger King usw. die neben Bildschirmen zur Unterhaltung auch Kioske für den Selbstservice und zur Bestellung bis zur Zahlung anbieten.

Kunden kommen mit unterschiedlichen Anliegen, sowohl mit als auch ohne vorherige Terminabsprache, in die Filiale. Innerhalb kürzester Zeit muss nicht nur der richtige Berater, sondern auch der passende Beratungsraum sowie die richtige Warteschlange zugeordnet werden. Die Lösung unterstützt die Kunden und Geschäftsstellen für das Management von Beratungsplätzen, Kundenanliegen sowie Warteschlangen und sorgt bei Ihren Kunden für Orientierung in der Filiale. Daneben können in Wartebereichen die Kunden mit bankinternen

Informationen, aber auch mit Nachrichten, Sport u. ä. unterhalten und damit die Wartezeit sinnvoll genutzt werden



**kompas**

# Door Signage

Türbeschilderung und vieles mehr!



Mehr erfahren:  
[kompas-software.de/doorsignage](https://kompas-software.de/doorsignage)

## Ergebnisse des Surveys im Detail

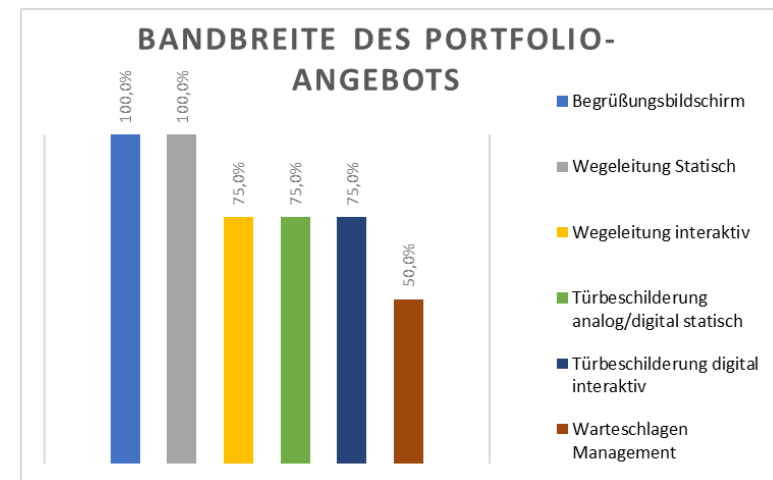
### Zusammenfassung

Unsere Studie zeigt, dass es bei den untersuchten Lösungen keine „guten“ oder „schlechten“ Lösungen gibt. Vielmehr ist zu unterscheiden ob eine Lösung besser oder schlechter für einen Anwender, der ein definiertes (!) Leistungsportfolio benötigt, geeignet ist. Sehr schön ist dies an der untersuchten Bandbreiten der Lösungen darzustellen: ein Anwender, der eine

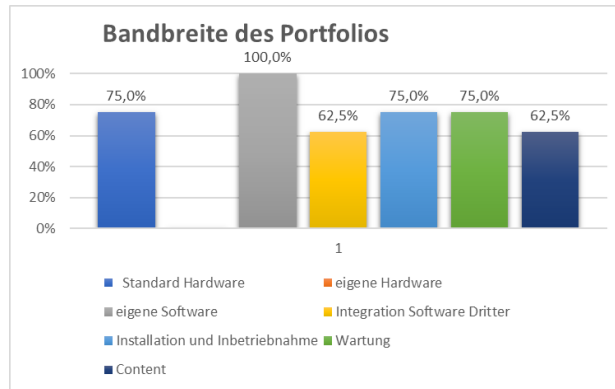
### Die Bandbreite der Lösungen

Die Bandbreite der Lösungen zeigt bereits die Einsatz-Möglichkeiten (siehe auch die Einsatz-Szenarien). Wir haben dabei sowohl einfache Lösungen, die mit einem oder zwei Begrüßungsbildschirmen beginnen, über Lösungen, die Raum Management und Türbeschilderung bieten bis hin zu komplexeren Lösungen, die Wegeleitung und Warteschlangen organisieren können. Schnittstellen bieten die Option zu branchenspezifischen Lösungen (z.B. bei Banken oder Messebetreibern) verbunden zu werden.

einfache Begrüßungslösung benötigt braucht keine Software, die auch Interaktive Wegeleitung anbietet, während ein Anwender, der eine komplexe Lösung einsetzen will mit Begrüßung, Türbeschilderung, Wegeleitung und Warteschlangen-Management nur die komplexeren Produkte, die genau das bieten in Betracht ziehen wird.



## Das Leistungsportfolio der Besucher Management-Anbieter



Das Leistungsportfolio der Teilnehmer ist abhängig von der Methode der Vermarktung der Lösung.

### System-Bereitstellung

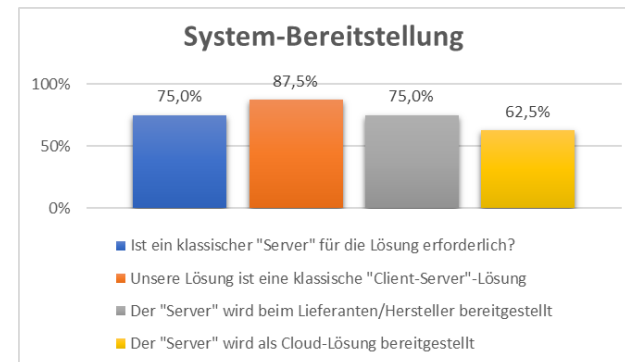
Bei der Bereitstellung der Lösung gibt es mehrere technische Konzepte. Weit verbreitet ist die klassische client-server-Lösung, wobei wahlweise der Server beim Lieferanten, beim Kunden stehen kann oder als Cloud-Lösung bereitgestellt wird. Aufgrund der Flexibilität des Servers bzgl. Rechenkapazität ist praktisch keine technische Limitierung gegeben.

Ein Anbieter hat eine Lösung an, die auf eine klassische Server Lösung verzichtet; die Lösung wird über einen Cloud-Zugriff verwaltet und Daten und

Vermarktet ein Partner die Lösung so wird dieser i.d.R. auch die Hardware direkt vom Hersteller beziehen. Dies wird auch bei einigen der Services deutlich.

Ansonsten ergibt sich jedoch (erwartungsgemäß) ein Bild das bei Lösungen im Bereich Digital Signage zu erwarten ist: die Lösung umfasst dabei die Software, die notwendige Hardware und die erforderlichen Services.

Einstellungen werden auf dem Player vorgehalten. Diese Lösung ist eher für kleinere und mittelgroße Installationen geeignet.



## Bediener-Freundlichkeit

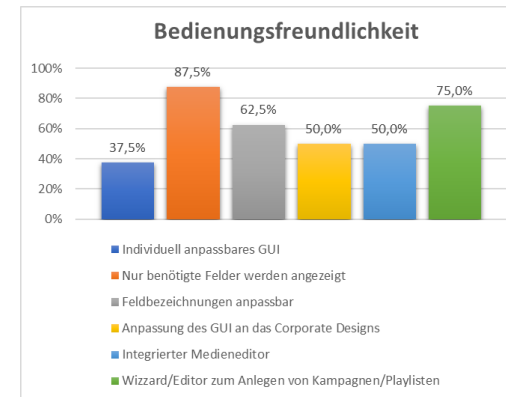
Die Bedienerfreundlichkeit ist ein wesentliches Element der Akzeptanz von IT-Lösungen. Da Digital Signage-Lösungen häufig nicht von IT-Experten bedient werden (insbesondere die immer wieder erforderlichen Updates der Daten und des Contents) ist es wünschenswert, dass die Anwender einfachen, ggf. selbsterklärenden Zugriff auf das System haben.

Dazu gehören ein auf die konkrete Anwendung anpassbares GUI (Graphische Benutzer Oberfläche), anpassbare Oberfläche an die aktuelle Nutzung sowie online-Hilfen („Wizzards“) während der Bedienung. Dieses Gebiet hat (auch aufgrund des Mangels an

## System-Technologie

Bei diesem Teil der Untersuchung haben wir weniger Wert auf die für den Anwender i.d.R. eher unwichtige Frage nach der Programmier-Umwelt gestellt als vielmehr untersucht welche Betriebssystem-Umgebung für die jeweilige Lösung notwendig ist. Für die jeweilige IT mag dies von Bedeutung immer dann sein, wenn das Know-how im Unternehmen für die spezifische Lösung nicht vorhanden wäre und deshalb

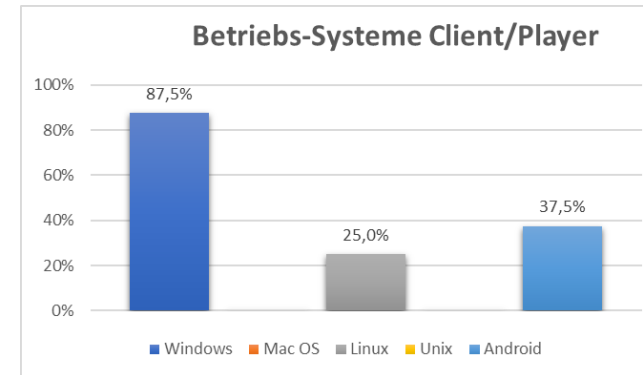
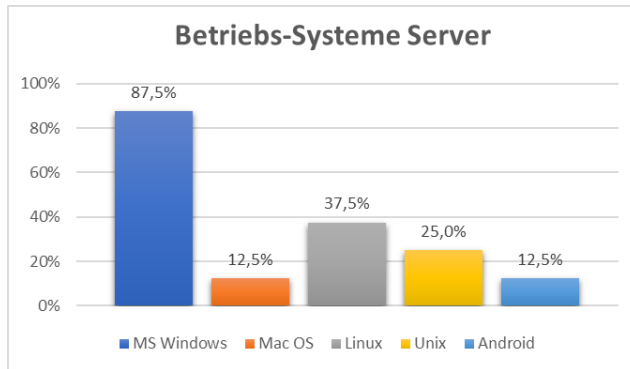
geschultem IT-Personal) in den letzten Jahren deutlich an Bedeutung gewonnen und ist bei den untersuchten Lösungen bereits in erfreulichem Umfang realisiert.



neu aufgebaut oder an Dienstleister ausgelagert werden müsste.

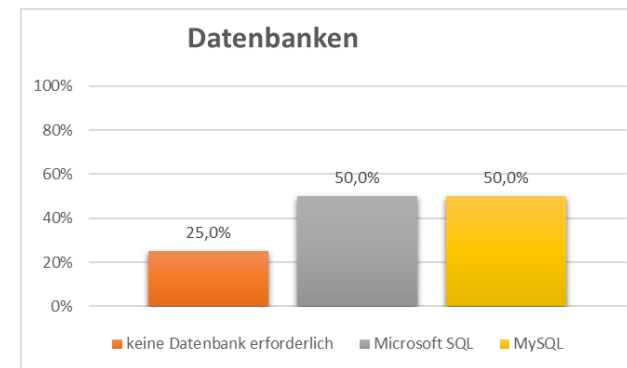
Die Server werden überwiegend über Microsoft Windows und UNIX/LINUX betrieben, Android und Apple iOS spielen keine große Rolle. Auch im Client/Player Bereich ist Windows dominant, gefolgt von Android.





Die meisten Lösungen benötigen darüber hinaus eine Datenbank für den Betrieb. Nur zwei Anbieter können darauf verzichten. Soweit eine Datenbank erforderlich ist sind MS SQL und MySQL gleich prominent vertreten.

Drei Anbieter bieten sogar beide Optionen an.



### **Software: Untersuchung der Leistungsmerkmale**

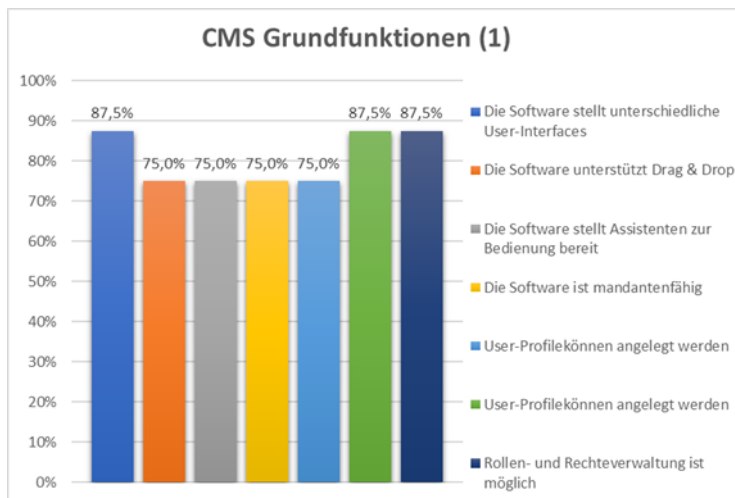
Der System-Aufbau einer Digital Signage Lösung sieht i.d.R. wie folgt aus: einer zentralen Management-Komponente, die je nach Ausprägung über die Komponenten Content Management System, Sicherheits- und Alarm-Funktion, der Datenbank soweit erforderlich und den zum jeweiligen Bildschirm bzw. Bildschirmgruppe gehörenden Client (im Digital

Signage Jargon auch Player genannt), der je nach Leistungsanforderung (definiert durch den Umfang und Komplexität der Daten, die auf den Bildschirmen abgespielt oder bearbeitet werden sollen) ein günstiger Android-Rechner oder ein leistungsstarker Intel-Rechner sein kann.

## Content Management System

### Grundfunktionen

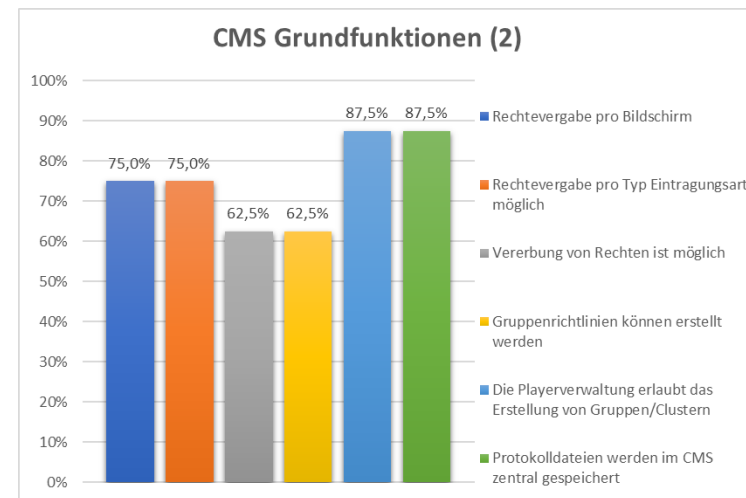
Unter Grundfunktionen verstehen wir in dieser Studie Features, die für die Bedienung des CMS von Bedeutung sind („ease of use“) und die Unterstützung bei der Verwaltung der Lösung bieten.



### Sprachversionen

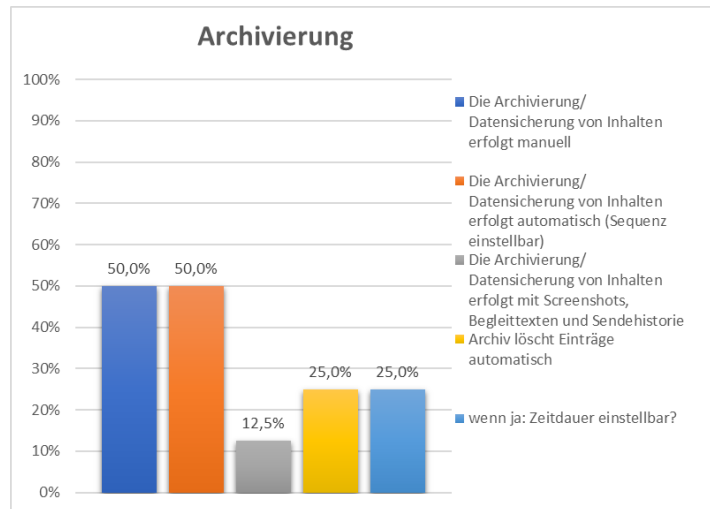
Alle Anbieter haben für die Bedienungs-Oberfläche der Lösung (insbesondere des CMS) deutsche und englische Sprachversionen im Angebot. Optional sind

Daneben werden separat behandelt die Themen Sprachversionen des CMS, Archivierung, Scheduling und Playlisten-Erstellung und -Verwaltung sowie die Content-Distribution im Netz der Bildschirme.



weitere Sprach-Versionen vereinzelt im Angebot (Spanisch, Französisch). Bei Bedarf bieten einige Anbieter zusätzliche Versionen an.

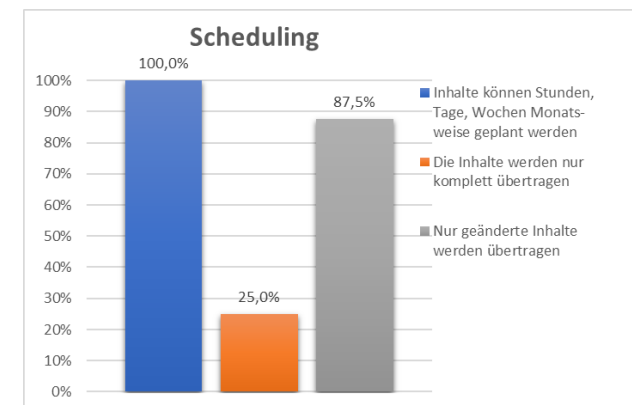
## Archivierung



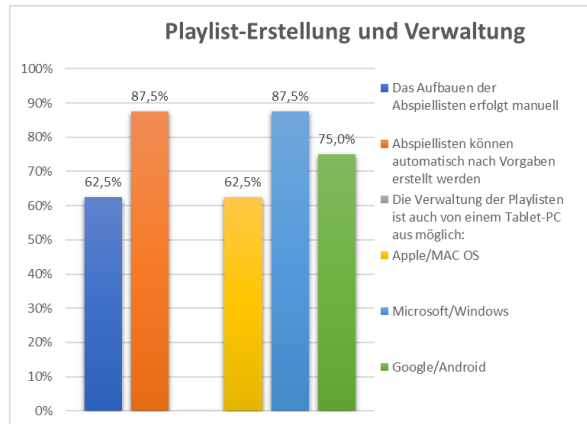
Die Archivierung der Daten und Abläufe/Prozesse ist aus Sicherheitsgründen bei Systemausfall und Neuanlauf erforderlich. Die Methoden sind unterschiedlich und können je nach Lösung auf verschiedenen Wegen erfolgen; i.d.R. werden diese Abläufe im System Management der Lösung eingestellt, soweit nicht vorgegeben.

## Scheduling

Mit Scheduling bezeichnen wir die Funktion, die zur Verteilung der Inhalte auf die Player (die dann dort i.d.R. auf der Festplatte des Players gespeichert wird) benötigt wird (und zwar für die Planung der Verteilung und die Art) und die unterschiedlich konzipiert sein kann.



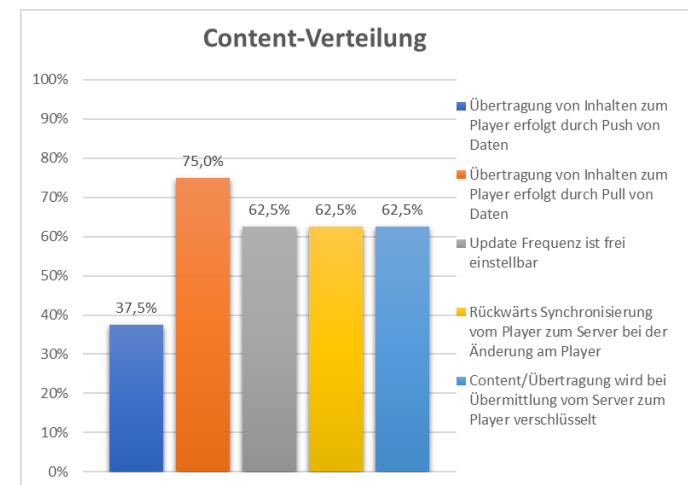
## Playlist-Erstellung und -Verwaltung



Die Erstellung der Playlisten kann nach verschiedenen Aspekten erfolgen. Wir haben hier nur 2 Features herausgegriffen. Für den Komfort der Bedienung ist es sinnvoll Playlisten vor Ort anzupassen und das CMS mobil zu verwalten. Dazu haben sich Tablett-PCs als Hilfe etabliert, wobei nicht alle Hersteller die volle Bandbreite der am Markt angebotenen Tablet-Typen unterstützen.

## Content-Verteilung

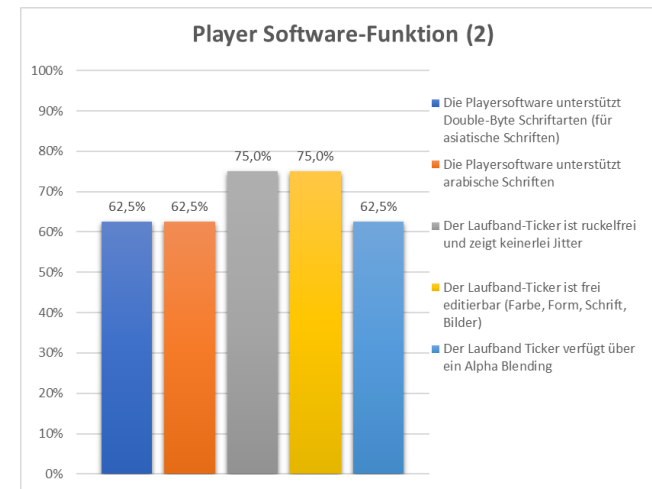
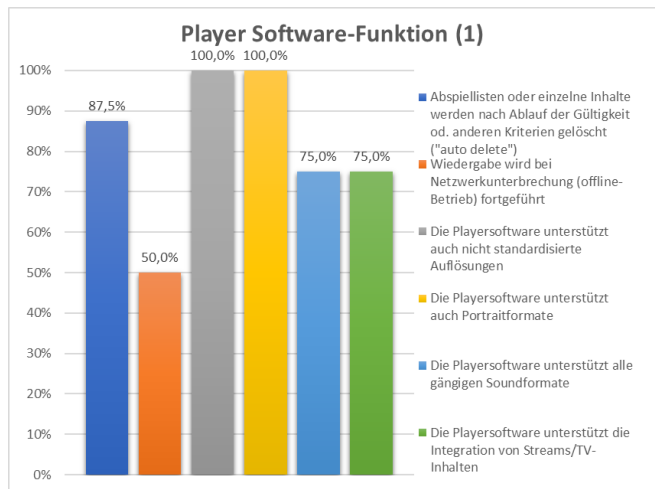
Bei der Verteilung des Contents gibt es unterschiedliche technische Lösungen. In der „Push“ Funktion werden die Daten vom Server bei Änderungen auf die Player übertragen, bei der „Pull“-Funktion prüft der Player, ob neue Daten vorliegen. Die Frequenz ist dabei in beiden Fällen frei einstellbar, außerdem bieten Anbieter z.T. eine Rückwärts-Synchronisierung vom Player an, wenn am Player Änderungen durchgeführt werden. Auch die Verschlüsselung des Daten-Transfers zwischen Server und Player ist möglich.



## Player Software-Funktionen

Die Player-Software setzt zum einen die Abspielpläne, die via CMS eingegeben werden um, zum anderen sorgt sie für störungsfreien Abspielen und ermöglicht je

nach Hersteller das Abspielen der verschiedenen Bild und Video-Formaten.



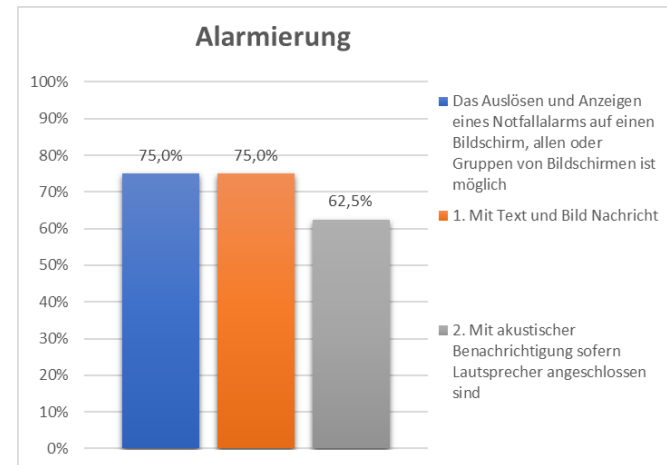
## Sicherheits-Features

Sicherheitsfeatures werden benötigt um einen sicheren und reibungslosen Ablauf der Lösung zu gewährleisten. Dabei wurden viele Funktionen entwickelt, die den Betreiber frühzeitig auf Probleme

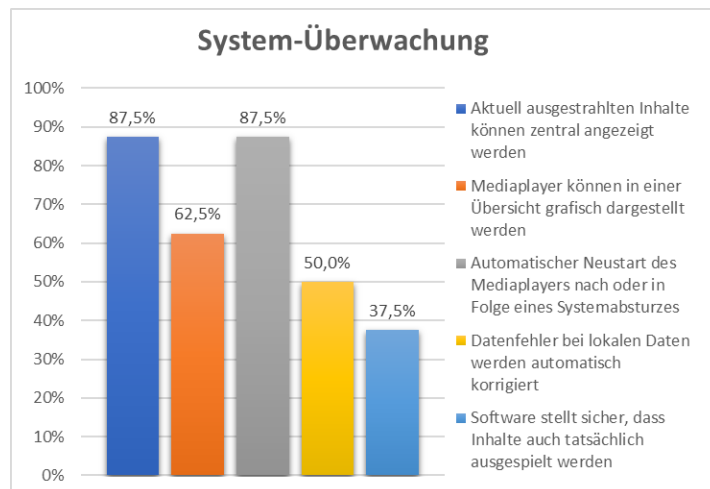
und Störungen hinweisen soll. Wir haben hier nur einige ausgewählte Funktionen betrachtet und verweisen für eine detaillierte Betrachtung auf unsere Studie „Digital Signage Software Survey“.

## Alarmierung

Alarmierung verstehen wir hier als Auslösung und Anzeigen eines Notfalls (der die Besucher betrifft) auf einem oder mehreren Bildschirmen, die einerseits als Bild- oder Text-Nachricht dargestellt werden können oder (wenn Lautsprecher angeschlossen sind) auch als akustische Benachrichtigung realisiert werden kann. 75 % der Anbieter bieten die Bild/Text-Nachricht an, 62,5 % haben zusätzlich die Sprachfunktion realisiert.



## Systemüberwachung



Systemüberwachung ist ein internes Feature für die Bedienung der Lösung. Hier sollen Störungen im Netzwerk oder bei einzelnen Bildschirmen/Playern angezeigt und systemintern oder durch Einsatz von Servicekräften beseitigt werden. Auch Datenfehler können so erkannt und korrigiert werden. Wichtig – insbesondere bei Netzwerken, die ganz oder teilweise werbefinanziert werden ist die Dokumentation der tatsächlichen Ausspielung. Auch diese Funktion bieten einige Anbieter an.

## Besucher Management: Funktionen

Die Funktionen des Besucher Managements sind solche Features, die für einen Einsatz der Digital Signage Lösung in diesem Feld von zentraler

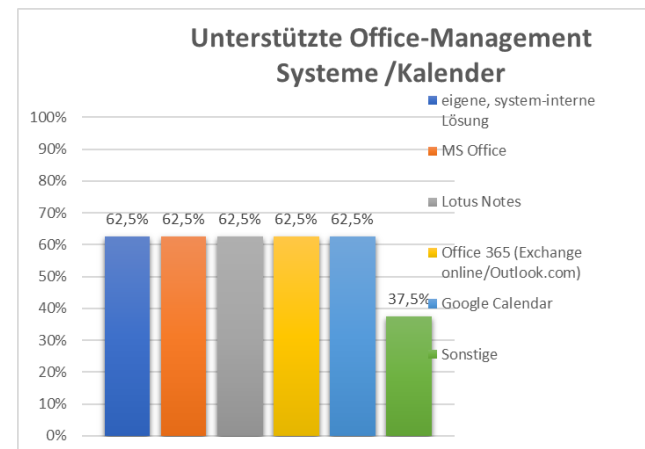
Kalendersysteme zur terminlichen Einplanung

Kalendersysteme dienen dazu bestimmte Einspielungen und Darstellungen (auf dem Begrüßungsbildschirm zum Beispiel die namentliche Begrüßung eines Besuchers oder Besuchergruppe) zeitlich präzise darzustellen. Neben eigenen, systeminternen (und proprietären) Lösungen kommen dabei eine große Bandbreite von Third-Party Lösungen zum Einsatz. Soweit keine dedizierten Kalender Systeme zum Einsatz kommen werden system-interne Kalenderdaten verwendet.

## Begrüßungs-Features

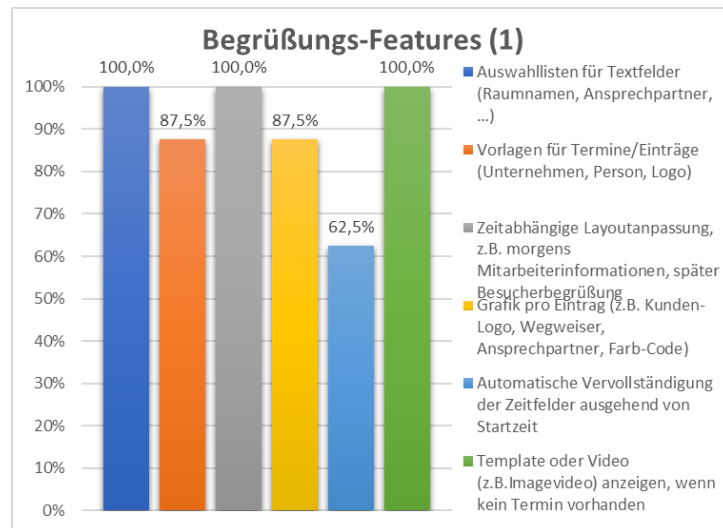
Sind ein zentrales Feature jeder Besucher Management Lösung. Dies beginnt bei der Auswahl der Felder, die auf dem Bildschirm angezeigt werden sollen, der Art der Darstellungen, die zeitlich definierte Art der Einstellungen, die Nutzung von nicht belegten

Bedeutung sind. Diese Funktionen werden im Folgenden detaillierter erläutert.

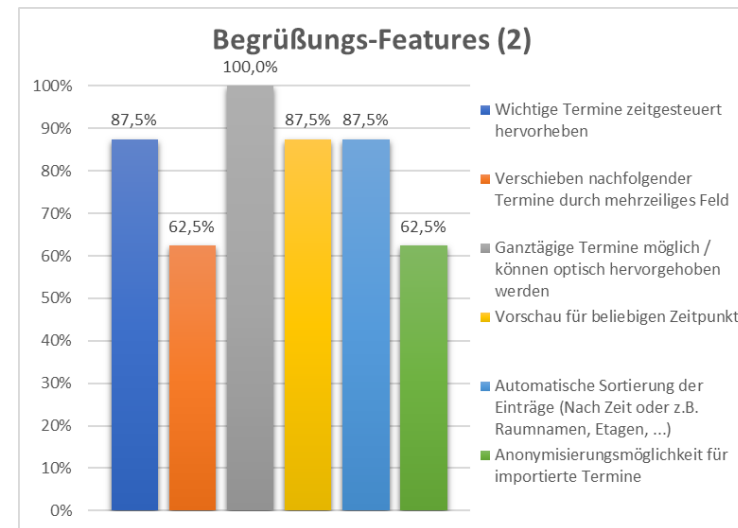


Zeiten/Feldern des Bildschirms mit Unterhaltungsbeiträgen, Image-Videos u. ä. bis hin zu Anonymisierungsfunktion, wenn Namen von Besuchern nicht angezeigt werden sollen.

Ergänzende Funktionen sind solche Features, die in bestimmten Lösungs-Szenarien zum Einsatz kommen: dies kann sein ein „Tageszähler“ (x Tage bis zur Messe, y Tage unfallfrei), der Aufbau von Terminserien (Begrüßung jeden Montag), eine



themenbezogene farbliche Hervorhebung von Terminen eine „Sofort-Anzeigen-Funktion“ (z.B. bei vorgeschriebenen Sicherheitsbelehrungen vor Betreten des Betriebsgeländes), die per Knopfdruck bereitgestellt werden kann.



## Wegeleitung

Unter Wegeleitung verstehen wir alle Funktionen, die dem Betrachter eine schnelle Orientierung über Standort und gewünschten Weg ermöglichen. Diese Funktion gibt es in unterschiedlichen Formen und Darstellungen.

Die einfachste Form ist die Verwendung von Richtungspfeilen als Hinweise welcher Weg eingeschlagen werden soll (beliebt bei Messen und auf Flughäfen).

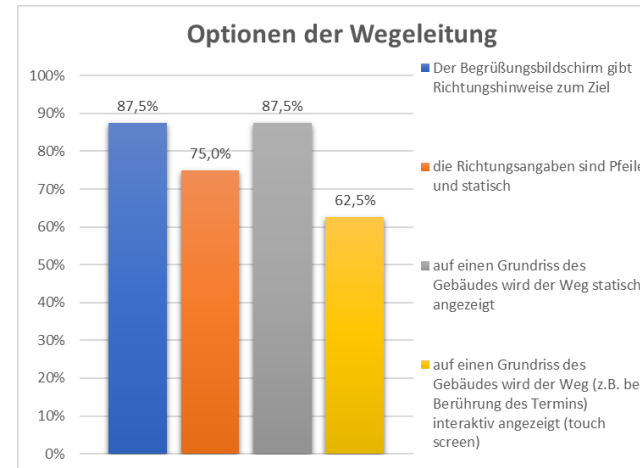


Eine etwas anspruchsvollere Form eine statische Darstellung des Gelände- oder Gebäude-Lay-outs auf dem Bildschirm. Der Betrachter ist unter Kenntnis seines aktuellen Standortes (gerne markiert mit einem Punkt oder Pfeil) in der Lage sich den Weg zum gewünschten Ziel einzuprägen.

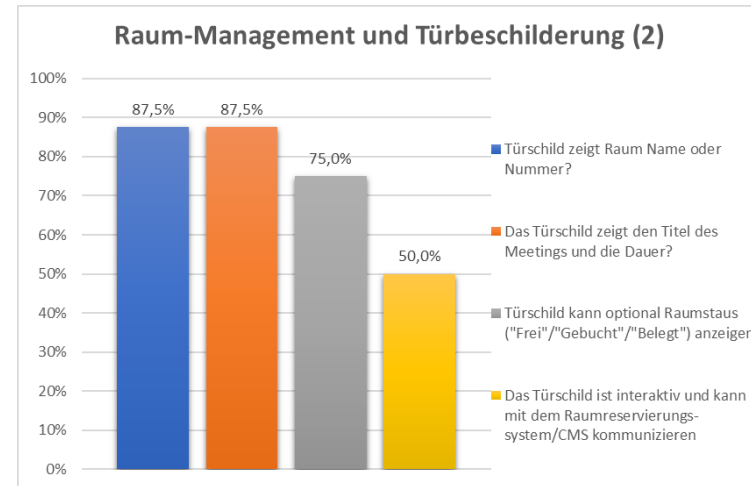
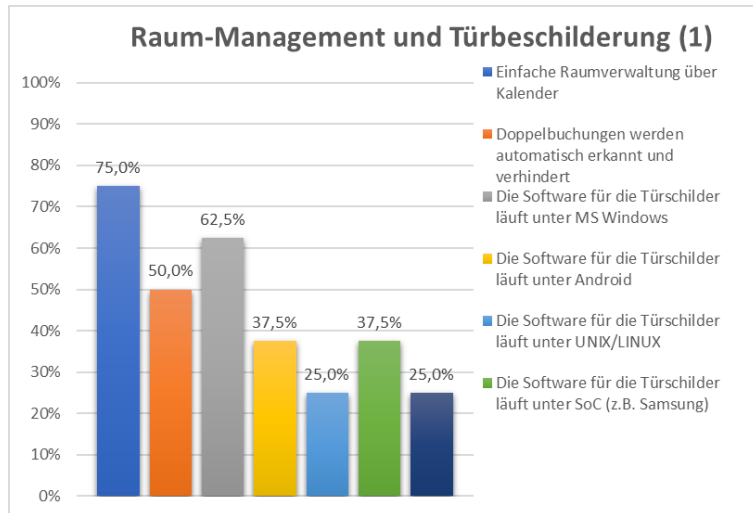
Die komplexere Form ist die interaktive Darstellung. Hier kann der Betrachter via Touch Screen oder Tastatur von seinem Standort aus sich den Weg zu seinem Ziel anzeigen lassen. Die Wegebeschreibung kann ggf. ausgedruckt oder auf einen Smart-Device gesendet werden.

### Features der Türbeschilderung

Türbeschilderung erfreuen sich in den letzten Jahren einer steigenden Beliebtheit. Dies liegt vor allem daran, dass sich die Preise für digitale Türschilder erheblich reduziert haben. Hinzu kommt, dass mit diesen Türschildern eine deutliche Erweiterung der Funktionalität und der Flexibilität gegeben sind. Je nach Anbieter werden die Türschilder mit unterschiedlichen Betriebssystemen angeboten oder

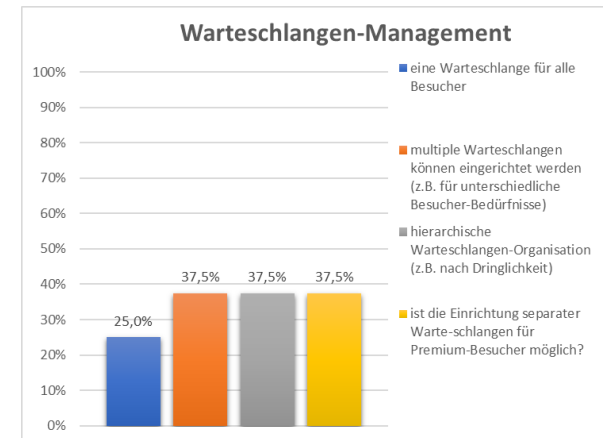


auch mit gar keinem, d.h. das Türschild benötigt kein eigenes Betriebssystem. Darüber hinaus bieten die Türschilder unterschiedliche Funktionalitäten – bis hin zum interaktiven Türschild, das mit dem Server kommunizieren kann (z.B. Bestätigung des Termins zur Nutzung des Besprechungszimmers, sonst gibt der Server den Raum nach x Minuten wieder frei).



## Warteschlangen-Management

Unter Warteschlangen Management verstehen wir die Organisation von Besuchern entweder beim Zugang zu einem begrenzten Bereich oder der Aufruf nach vorgegebenen Kriterien. Hier können unterschiedliche Szenarien zum Einsatz kommen. Eine oder multiple Warteschlangen, die sich an die unterschiedlichsten Besucher-Bedürfnisse richten. Auch die Dringlichkeit kann es Selektions-Kriterium sein wie auch die bevorzugte Behandlung von Premium-Besuchern.

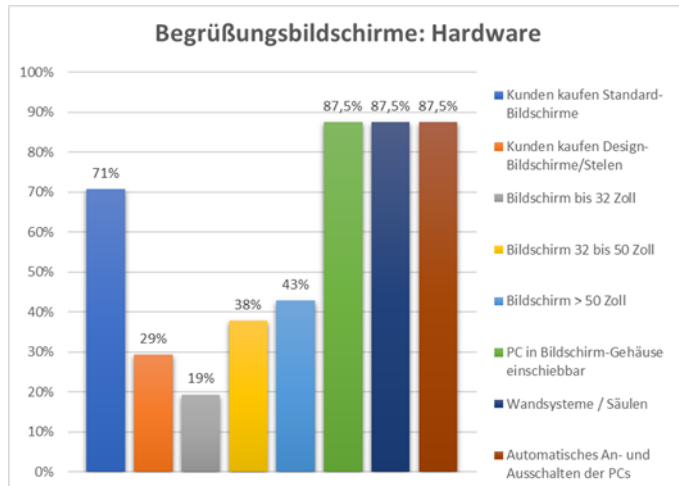


Im Rahmen der Studie haben wir festgestellt, dass dies noch ein wenig verbreitetes Feature bei Besucher-Management Systemen ist.

## Hardware

Beim Einsatz von Hardware wollen wir hier zwei Aspekte untersuchen: die Bildschirme, die zur Begrüßung und Information gedacht sind und

### Begrüßungs-Bildschirme



Bildschirme, die spezifisch für Türschilder benötigt werden.

Hier kommen i.d.R. großformatige Bildschirme zum Einsatz. Die Studie zeigt, dass es dabei je nach Kunde und Einsatz-Szenario sehr unterschiedlich Verteilungen gibt: rd. 19 % der Bildschirme sind bis 32 Zoll groß, 38 % bis 50 Zoll und 43 % über 50 Zoll groß. Bei allen Bildschirmen kann der Player PC im Gehäuse integriert werde, Es kann sich dabei auch um Wandsysteme und Säulen handeln (z.B. sog. Kiosk-Lösungen) und die PCs können automatisch ein- und ausgeschaltet werden.

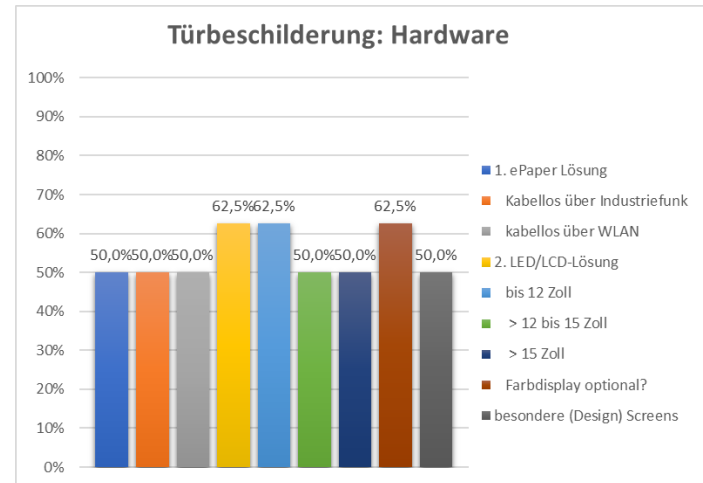
## Türbeschilderung

Bei der Türbeschilderung spielt neben der geringen Größe des Bildschirm-Durchmessern noch andere Kriterien eine Rolle. Da häufig solche Lösungen nachträglich in die Infrastruktur eines Gebäudes eingebaut werden ist die Stromversorgung eine Herausforderung: Stromsparende Lösungen oder verschiedene Formen des Bildschirms (ePaper, LED, LCD) mit unterschiedlichster Form („Design-Rahmen für den Bildschirm) und Stromversorgung werden angeboten.

## Services

Neben einer leistungsfähigen und stabilen Software sowie dem Anwendungszweck angepasste Hardware ist der Service, den der Anbieter zu leisten in der Lage **Umfang der Dienstleistungen**

Dienstleistungen verstehen wir hier als jede Form des Supports zur Planung, Erstellung und Einrichtung, den

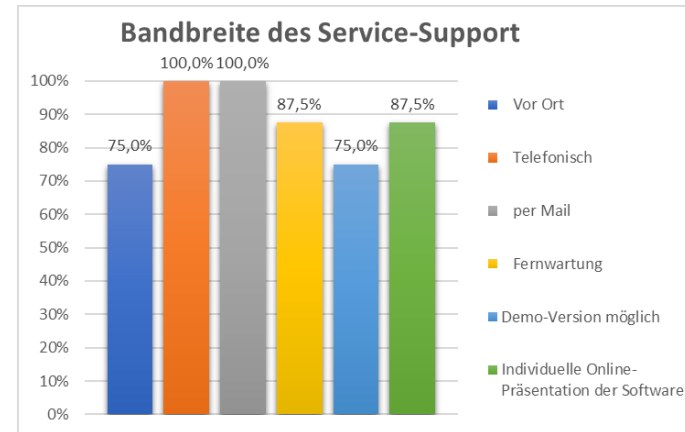


ist von entscheidender Bedeutung für eine **Lösung ohne Probleme.**

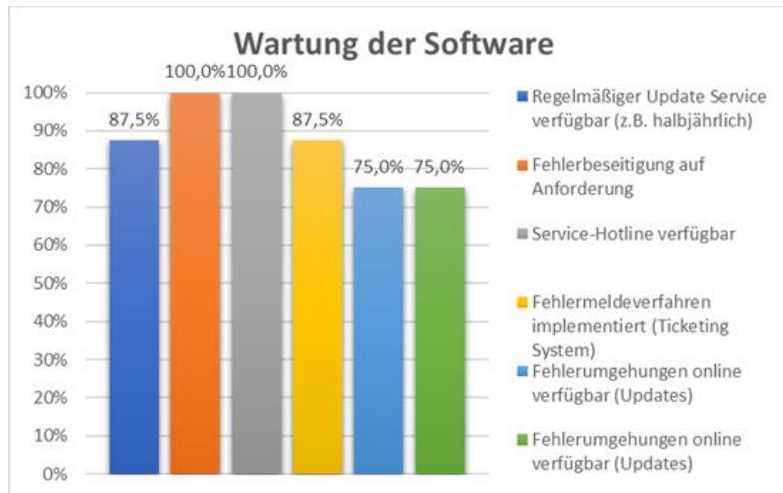
laufenden Betrieb, die Ergänzung oder Änderung einer Lösung für Besucher Management.

## Art des Supports

Alle Hersteller, soweit sie das Geschäft nicht über Partner (Systemintegratoren, Reseller o.ä.) betreiben bieten die volle Palette aller Services an. Der Service wird deshalb selbst oder indirekt vor Ort, telefonisch oder per Mail, als Fernwartung (für die Software und zur Fehleridentifikation) oder als individuelle Online-Präsentation (hier i. W. der Software-Features). Nicht jeder Hersteller bietet allerdings Demo-Versionen für den Testbetrieb an.



## Wartung der Software



Die Wartung und das reguläre Update der Software ist erfahrungsgemäß notwendig um neue Features einzuspielen, bugs zu entfernen und mit dem technologischen Fortschritt (z.B. im Bereich der Betriebssysteme) Schritt zu halten. Entsprechend haben die Hersteller eine große Bandbreite an Lösungsmöglichkeiten für diesen Komplex entwickelt. Neben einer Service-Hotline sind regelmäßige oder auf Anforderung realisierte Fehlerbeseitigung, Fehlermeldeverfahren und Fehlerumgehungen verfügbar.

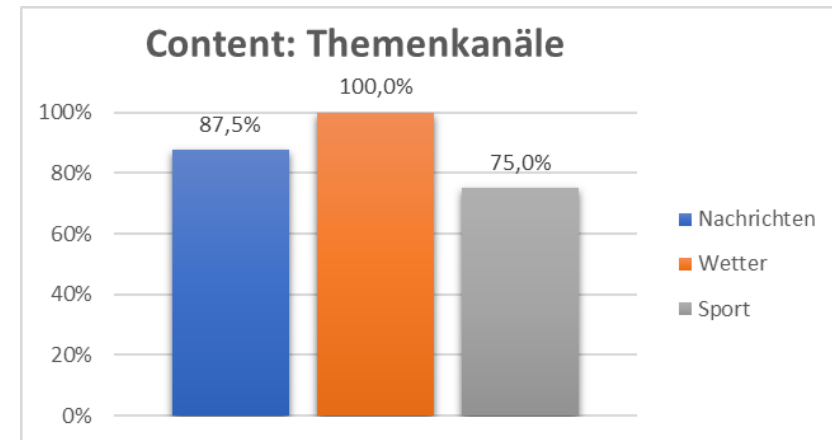
## Unterstützung bei der Bereitstellung von Inhalten („Content“)

### Themenkanäle

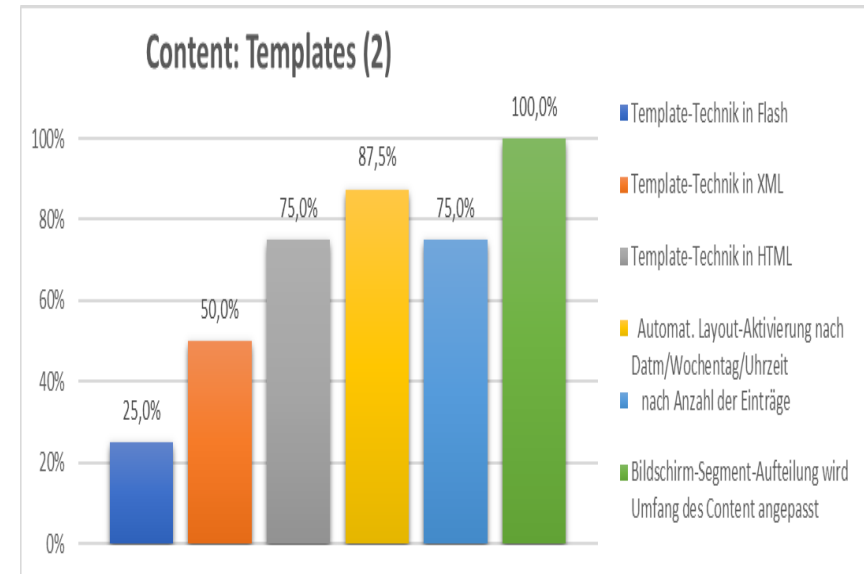
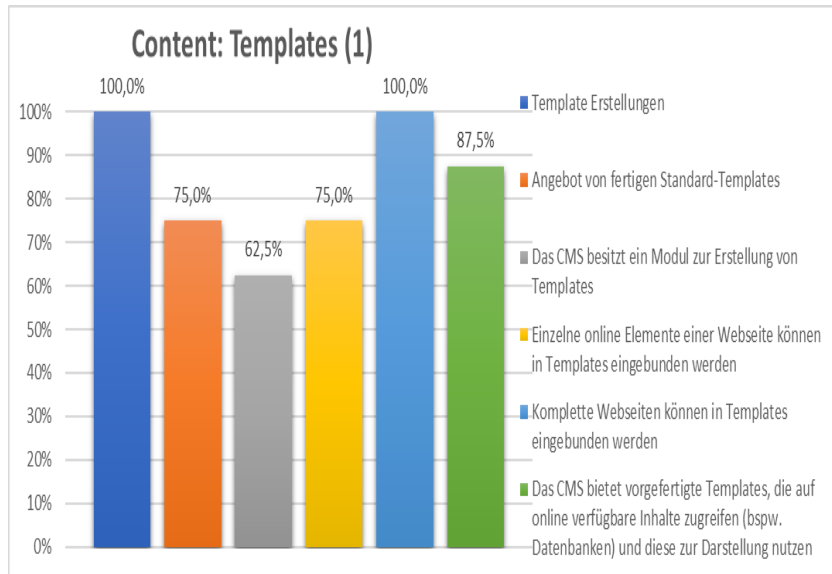
Unter Themenkanäle verstehen wir die Bereitstellung vorkonfigurierter Inhalte durch Dienstleister. Die bekanntesten Themenkanäle sind dabei „Nachrichten“, „Sport“ und „Wetter“. Diese Inhalte werden zum Einbinden in die Playlists von allen Anbietern bereitgestellt. Einige Anbieter haben dazu noch ein erweitertes Angebot im Portfolio wie „Staunachrichten“, „Fahrpläne“ des Öffentlichen Nahverkehrs in der Umgebung, „Börsen-Nachrichten“, „Immobilien-News“ um nur einige zu nennen.

### Templates

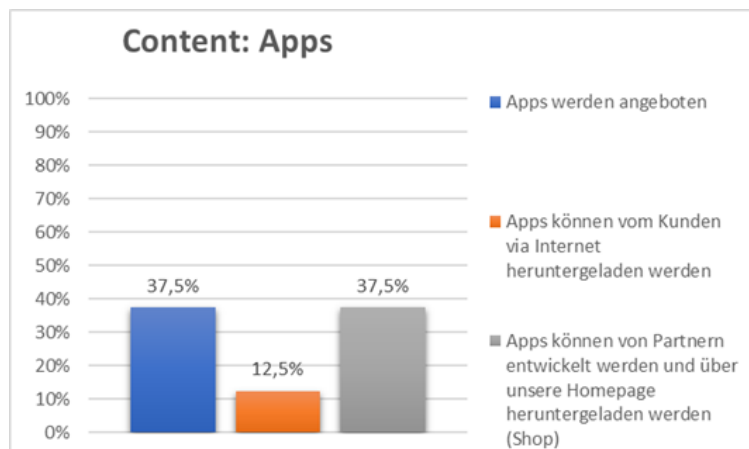
Templates sind vorgefertigte Content-Formate, die immer wiederkehrend zur Informationsbereitstellung genutzt werden können. Der Inhalt der Templates kann dabei dynamisch der jeweiligen Situation angepasst werden. Templates werden i.d.R. nach



Vorgaben des Anwenders individuell entwickelt. Dennoch hat sich eine große Bandbreite an vorkonfigurierten Templates in den letzten Jahren entwickelt. Manche Anbieter in unserer Untersuchung bieten mehrere hundert vorkonfigurierte Templates an.



## Apps

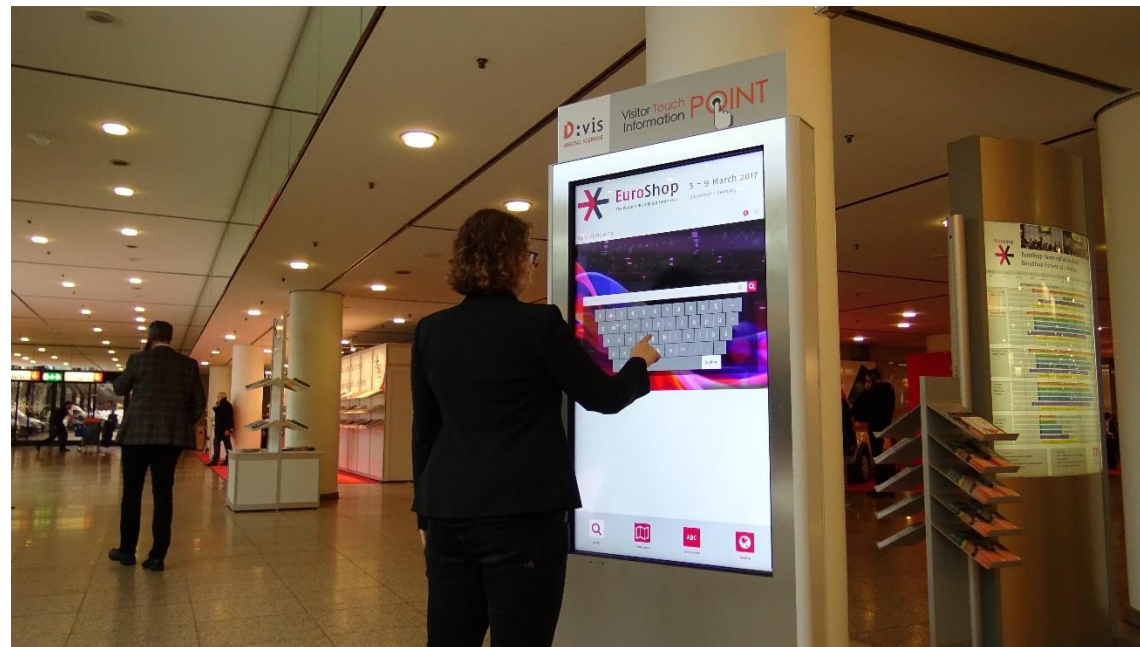


Apps als Programm-Bausteine haben inzwischen auch den Weg in die Digital Signage Welt gefunden. Das Angebot ist bei weitem noch nicht so umfangreich wie bei den Templates und nicht alle Anbieter haben diese im Portfolio oder bieten Anschlussmöglichkeiten über APIs an das CMS an.

## Sonstige Content Dienstleistungen

Neben den o.g. Services werden vereinzelt Services im Umfeld von Content angeboten. Dies können sein: Content-Beratung, Content-Konzeption, Content-Kreation und Produktion (u.a. auch Video-Produktion). Die Dienstleistung wird durch das Unternehmen, durch

Partner-Unternehmen und Agenturen erbracht. Sollte im Unternehmen des Interessenten kein eigenes Know-how vorliegen empfiehlt es sich Dienstleistungen aus einer Hand (mit einer Verantwortung) zu präferieren.



Besucher Management-Lösung auf Messen

© dimedis GmbH



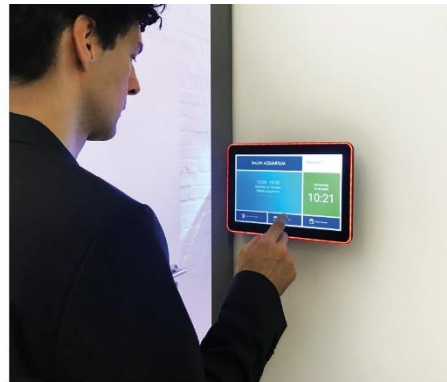


## GET IT ALL IN ONE

The flexible content management software Display Star 3.0 enables various kinds of digital signage solutions, such as displaying commercial spots in a store, information on touch terminals or door signs.

Any kind of modern signage solutions can be implemented with the help of our software from digital boards with information for employees to digital guiding systems.

**komma,tec**  
redaction GmbH



### DIGITAL DOOR SIGNS

Our digital door signs automatically show up to date information about meetings and inform visitors from a distance about room availability via light signals.



### ORIENTATION AND GUIDING SYSTEMS

With digital guidance systems you efficiently navigate your customers to their destination. The digital signposts automatically adapt to changes in the room booking allowing you to react quickly to any new scenario.



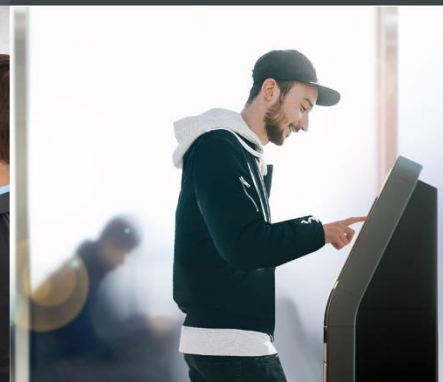
### INSTORE MARKETING

Offering up to date promotions and stylish content these display solutions are perfect for retail environments and help to save the time and money associated with manually updating poster displays.



### EMPLOYEE INFORMATION SYSTEMS

The demands placed on modern internal corporate communications are increasing: Our digital information boards provide modern, visual and interactive solutions.



### INTERACTIVE TOUCH SOLUTIONS

Digital signage touch solutions are available in all shapes and colors such as info terminals, touch displays or multi-touch tables that provide customers with information in an appealing manner.



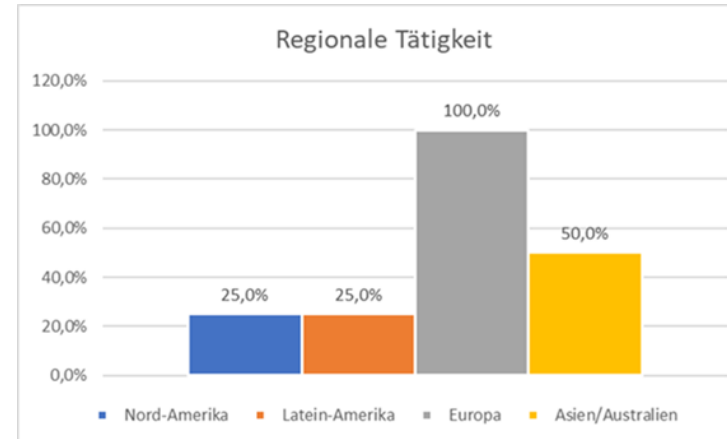
### DIGITAL SIGNAGE MENU BOARDS

The boards allow to quickly change enticing visuals in flexible formats, providing the perfect solution to display multiple purchase options, pricing and attractive imagery.

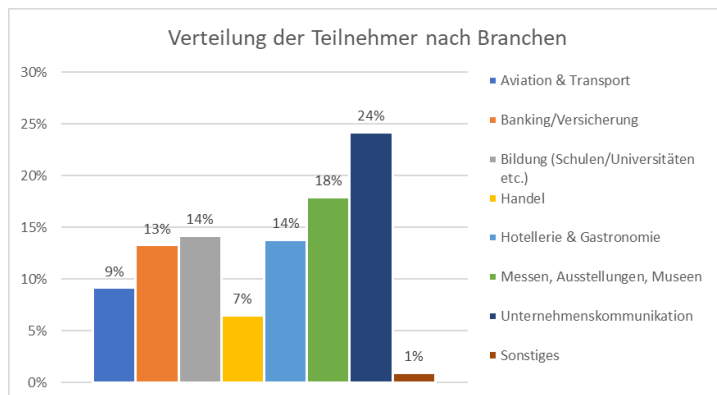
## Markt-Positionierung und Bedeutung

### Die regionale Vertretung der untersuchten Teilnehmer

Da der Schwerpunkt der Untersuchung der deutschsprachige Raum ist kann nicht überraschen, dass alle Unternehmen in Europa mit dem Schwerpunkt Deutschland tätig sind. Nur zwei Unternehmen sind darüber hinaus (über Ihre Vertriebspartner) auch in Nord- und Südamerika bzw. in Asien und Australien tätig. Dies zeigt sich dann auch über die jeweilige Größe des Partnernetzwerkes, das bei den international tätigen Unternehmen deutlich ausgeprägter ist als bei den Unternehmen, die traditionell ihren Schwerpunkt im deutsch-sprachigen Raum haben.



### Adressierte Marktsegmente



Im Rahmen der Studie haben wir auch die Positionierung der einzelnen Anbieter in den Branchen, die Digital Signage und Besucher-Management-Lösungen einsetzen abgefragt. Erwartungsgemäß ist der Handel einer der Schwerpunktbranchen. Auch die Unternehmenskommunikation bildet einen Schwerpunkt sowie die Messen/Ausstellungen und

Museen. Eine spezielle Branche sind Banken und Versicherung, da insbesondere die ersten ein hohes Maß an Sicherheitsanforderungen haben.

### **Installierte Basis**

Die Angabe zu der installierten Basis kann nur ein grober Anhaltspunkt sein; insbesondere bei den Unternehmen, die nahezu vollständig über Partner am Markt tätig sind und die i.d.R. den Endkunden bzw. seine Anwendung nicht kennen sind nur grobe Angaben möglich. Auffällig ist wie breitgefächert die Angaben sind. Von wenigen Installationen/Kunden mit

sehr großen Besucher Management-Lösungen (Typisch: Messen und Banken/Kreditinstitute) bis hin zu sehr vielen Installationen mit wenigen Bildschirmen/Türschildern (typisch für Begrüßungslösungen) finden wir unter den Teilnehmern an der Studie alle Möglichkeiten.

### **Partner-Netzwerk**

Im Rahmen der Untersuchung haben wir festgestellt, dass jedes der Unternehmen mit Partnern zusammenarbeitet. Nur 25 % der Anbieter arbeiten ausschließlich über Partner, die anderen 75 % haben neben ihrem Direktvertrieb ausgewählte Partner, die definierte Regionen oder Marktsegmente abdecken.

Die Größe des Partner-Netzwerkes liegt dabei zwischen 5 Partnern und über 250 Partner, die teilweise auch Service-Stützpunkte bereitstellen und so regional als Ansprechpartner für die Kunden dienen.

## Anwendungs-Gebiete

Nicht alle Teilnehmer an der Studie sind in allen Anwendungsfeldern für Besucher Management-Lösungen tätig. Dieses Kriterium kann also eine erste Selektion für ein konkretes Projekt sein: wer nur eine einfache Besucher Begrüßung möchte benötigt keine Lösung, die funktional auch Türbeschilderung oder Wegeleitung abdeckt.

	dimedis GmbH	engram GmbH	komma,tec redaction GmbH	mirabyte GmbH & Co. KG	netvico GmbH	Provisio GmbH	screenFOODnet Digital Signage Retail Services AG	welcome-tec
Begrüßung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Türbeschilderung	ja	nein	ja	ja	ja	tlw.	ja	ja
Wegeleitung								
statisch	ja	ja	ja	ja	ja	3 <sup>rd</sup> party	ja	ja
interaktiv (touch screen)	ja	ja	ja	nein	ja	3 <sup>rd</sup> party	ja	nein
Warteschlangen Mgmt.	ja	ja	nein	nein	ja	nein	ja	nein

## Preis- und Konditionen-Politik

Am Markt hat sich eine ganze Reihe verschiedener Angebots-Konstrukte herausgebildet. Standard - und von allen angeboten - ist der klassische Lizenz- und Wartungsvertrag. Dieser umfasst eine einmalige Zahlung für Software, Hardware und Dienstleistungen sowie Zahlungen (monatlich/jährlich) für die verschiedenen Services (Wartungsvertrag).

Miet- bzw. SaaS-Verträge („Software as a Service“) bieten 60 % der Anbieter an. Auch Full-Service Verträge sind gängig und werden von 90 % der Anbieter offeriert.

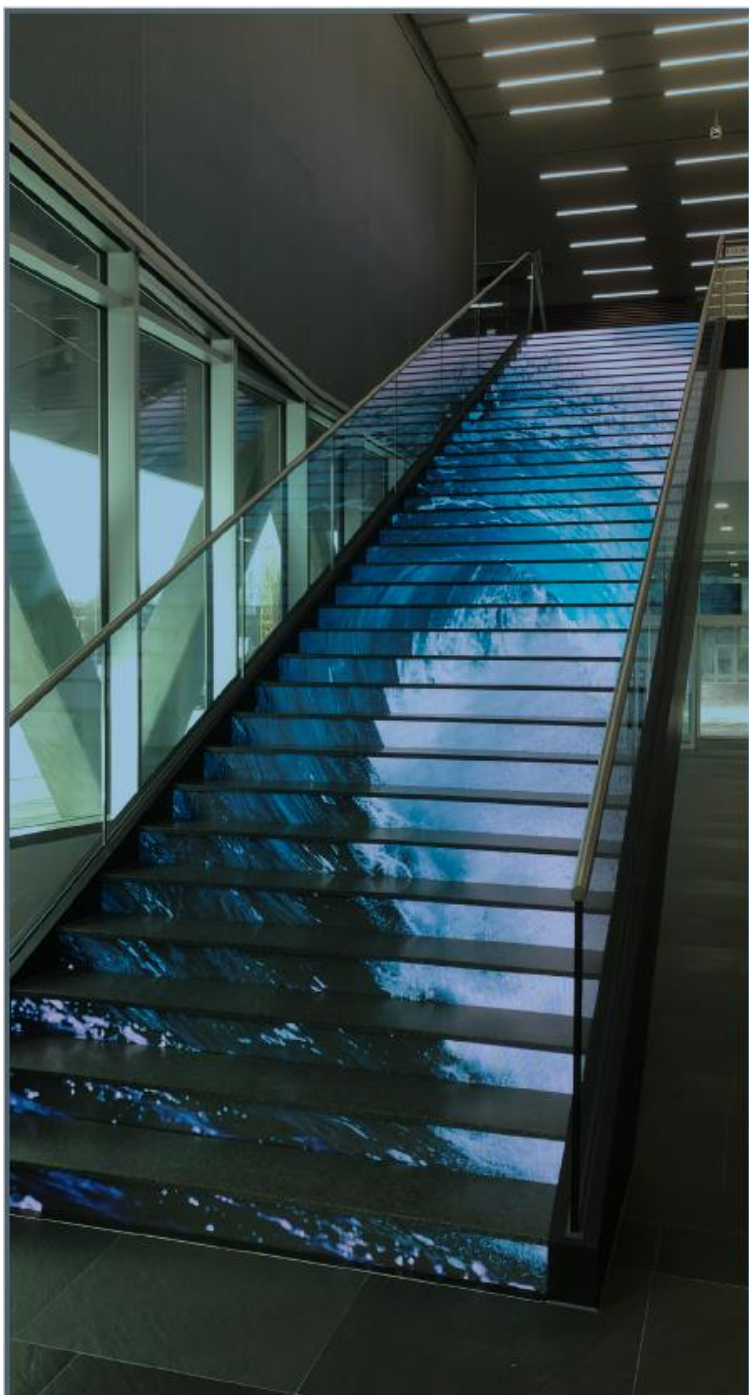
Für Kunden, die im eigenen Haus keine Expertise haben oder den Aufwand scheuen kann auch ein Hosting-Vertrag abgeschlossen werden. Diesen Service bieten 75 % der untersuchten Anbieter.

Das Geschäft mit Digital Signage/Besucher Management-Lösungen hat sich in der Vergangenheit vom Projektgeschäft stark Richtung Standard-Geschäft entwickelt. Entsprechend verbreitet sind Preislisten, die Basis der Angebote sind. Nur ein

Unternehmen arbeitet ohne klassische Preislisten und auf der Basis von Projekt-Preisen.

Wir haben im Rahmen der Studie die Preise bzw. Preislisten analysiert. Dabei ist zu beachten, dass wir bei den Preis-Analysen (und aus der daraus resultierenden Preis-Leistungs-Graphik lediglich einen Teil der Kosten und Aufwendungen in die Analyse einbeziehen konnten. Wir haben nicht einbezogen:

1. Die Hardware: also Bild-schirme, Player und die gesamte Server-Welt, soweit diese technisch erforderlich ist (z.B. nicht notwendig bei Cloud-Lösungen).
2. Das Customizing: diese Aufwendungen sind i.d.R. sehr projektspezifisch und auch abhängig von der jeweiligen Software. Eine generelle und deshalb hier verwendbare Aussage ist daher kaum möglich.
3. Der Content: wird jeweils kundenspezifisch sein und daher im Rahmen dieser Studie nicht quantifizierbar.



**PROVISIO**  
software engineering



**SiteCaster vereint Digital Signage und Content Management in einem Produkt. SiteCaster wurde speziell für die Anforderungen von POS und Kiosksystemen entwickelt.**

- ✓ **Webbasierte Benutzeroberfläche (Cloud / eigener Server)**
- ✓ **Leicht anpassbare Beispielvorlagen und Templates aus der Praxis**
- ✓ **Unterschiedliche Nutzerrechte innerhalb eines Projekts**
- ✓ **Integriert Web-Inhalte und öffnet Browser**
- ✓ **Bindet externe Quellen an und bietet Interaktion und Kommunikation**
- ✓ **unterstützt direkt Displays mit Sonderformaten**



Basiert auf SiteKiosk  
[für Windows und Android]

Sie haben Fragen?  
✉ [sales-europe@provisio.com](mailto:sales-europe@provisio.com)  
[www.provisio.com](http://www.provisio.com)

## Analyse und Bewertung der Ergebnisse

### Untersuchung der Features und Bewertung der Realisierung im Rahmen der Studie

Mit den untersuchten 8 Lösungen haben wir eine gute Bandbreite der am Markt verfügbaren Lösungen. Von einer einfachen Begrüßungs-Lösung über komplexere Lösungen mit Raum Management bis hin zur Interaktiven Wegeleitung und Warteschlangen-Management können die Bedürfnisse unterschiedlichster Besucher Management-Projekte realisiert werden. Entsprechend zeigt sich in der Auswertung die Erfüllung der verschiedenen Leistungs-Elemente durch die Anbieter.

Die vorliegende Studie zeigt ein breit gefächertes Feld von unterschiedlichen und damit unterschiedlich einsetzbaren Lösungen auf: von einfachen, preisgünstigen Begrüßungs-Lösungen über

leistungsfähige Lösungen für Begrüßung und Raum Management bis hin zu Lösungen, die das gesamte Spektrum der Besucher Management Szenarios abdecken ist in dieser Untersuchung enthalten.

Die Studie nimmt nicht für sich in Anspruch final alle Fragen, die im Zusammenhang mit Besucher Management-Lösungen auftreten beantworten zu können. Es soll dazu dienen erste Informationen zu solchen Lösungen zu unterbreiten, die Bandbreite der am Markt verfügbaren Lösungen aufzuzeigen und nach sorgfältiger Abschätzung in einem konkreten Projekt eine Vorauswahl möglicher Lieferanten zu ermöglichen.

### Erläuterung zur Übersicht „Erfüllung der abgefragten Features“

Bei der Bewertung der einzelnen Features sind die Nennungen der Teilnehmer eingeflossen. Dabei haben wir in dieser Studie nicht den vollen Umfang der Features für Digital Signage Software berücksichtigt, da dies den Rahmen dieser Studie gesprengt hätte. Hier verweisen wir auf unsere Studie „Digital Signage Software

Survey“ in der aktuellen Ausgabe, die über unsere Homepage bezogen werden kann.

Bei der Software für Türbeschilderung haben wir die wichtigsten Features abgefragt. Detaillierte Informationen zu den Möglichkeiten der Türbeschilderung und des Raum Managements bitten wir unserer

Studie „Raum- und Ressourcen Management Software / Türbeschilderung Survey 2018/2019“ zu entnehmen.

Da die Hardware für Besucher Management-Lösungen heute weitgehend standardisiert sind haben wir uns bei der Abfrage auf die

Dimension der Bildschirme und bei den Türschildern darüber hinaus auf die Technik der Schilder konzentriert. Bei Anbietern, die vollständig über Partner ihre Software vermarkten sind hier keine Daten eingeflossen, da die Vertriebspartner i.d.R. die Hardware direkt vom Distributoren beschaffen.

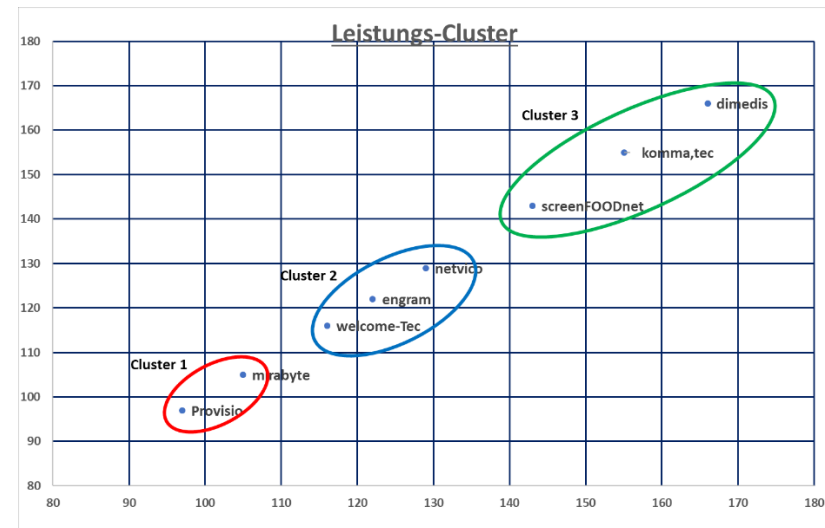
<b>Erfüllung der abgefragten Features</b>	<b>dimedis GmbH</b>	<b>engram GmbH</b>	<b>komma,tec redaction GmbH</b>	<b>mirabyte GmbH &amp; Co. KG</b>	<b>netvico GmbH</b>	<b>Provisio GmbH</b>	<b>screenFOODnet Digital Signage</b>	<b>welcome-tec</b>
<b>Angaben zur Lösung (gesamt)</b>	84%	60%	79%	54%	65%	49%	72%	59%
<b>Software</b>	87%	55%	80%	52%	65%	45%	71%	55%
Digital Signage Elemente Allgemein	81%	63%	76%	48%	63%	60%	66%	40%
spezifische Besucher Management Features	91%	64%	88%	82%	67%	39%	79%	85%
Raum Management/ Türbeschilderung	95%	nicht angeboten	90%	25%	80%	20%	65%	60%
Wegeleitung	100%	100%	100%	75%	75%	3rd party-Lösung	100%	75%
Warteschlangen Management	100%	100%	nicht angeboten	nicht angeboten	nicht angeboten	nicht angeboten	100%	nicht angeboten
<b>Hardware</b>	100%	25%	100%	25%	92%	0%	75%	75%
Begrüßungs-Bildschirm	100%	100%	100%	nicht angeboten	100%	nicht angeboten	100%	100%
Türschilder	100%	nicht angeboten	100%	nicht angeboten	89%	nicht angeboten	67%	67%
<b>Services</b>	74%	83%	72%	66%	60%	72%	74%	66%



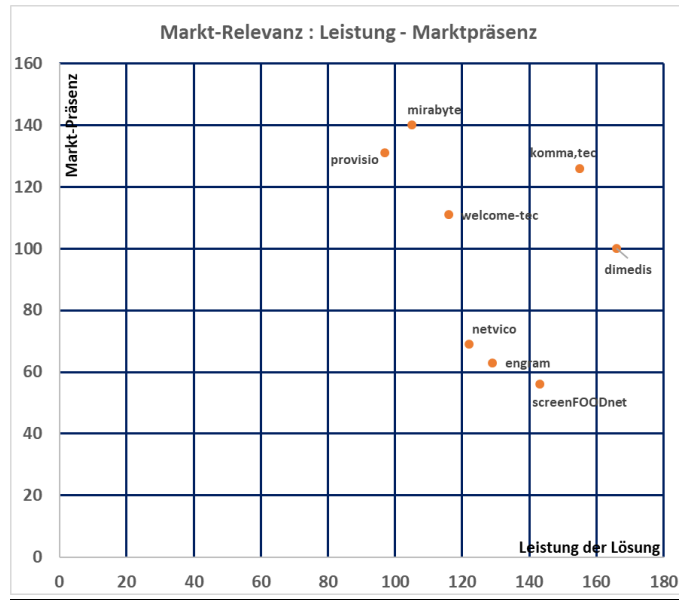
## Bildung von Leistungs-Clustern

Bei der Untersuchung der angebotenen Lösungen haben wir als erstes Selektionskriterium die einzelnen Elemente der jeweiligen Lösung (siehe Seite 36) identifiziert. Dazu kommen im nächsten Schritt dann die Bewertung der einzelnen Features im Sinne der Realisierung im jeweiligen Produkt/Lösung. Nun bedeutet nicht, dass eine geringen Prozentzahl (Übersicht Seite 39) ein Produkt ungeeignet für eine Lösung macht. Es kann durchaus das Gegenteil sein: möglicherweise sind solche Produkte einfacher zu bedienen und daher auch von Nicht-IT geschulten Personen bedienbar. Hier muss im Rahmen eines Projektes sehr detailliert abgeschätzt werden was benötigt wird und was nicht. Im Rahmen der Studie haben wir deshalb aus der Erfüllung der Features drei Leistungs-Cluster identifiziert: solide Lösungen, die Besucher Management im Sinne von Begrüßung und ggf. Türbeschilderung realisiert haben (Cluster 1).

Eine nächste Gruppe, die daneben Features umfasst, die über eine reine Begrüßungs-Lösung deutlich hinausgeht (Cluster 2) und zuletzt die Top-Leistungsgruppe, die nahezu vollständig oder nahezu vollständig alle abgefragten Leistungsgruppen umfasst (Cluster 3).



## Graphik zur Marktbedeutung



Bei dieser Darstellung der Markt-Relevanz bewerten wir einerseits die Leistungen der Lösung (bestehend aus den Elementen Software, Hardware und Services) sowie die Marktpräsenz (bestehend – gewichtet - aus der installierten Basis, den Regionen, in denen der Anbieter tätig ist, das Partner-Netzwerk u. ä.).

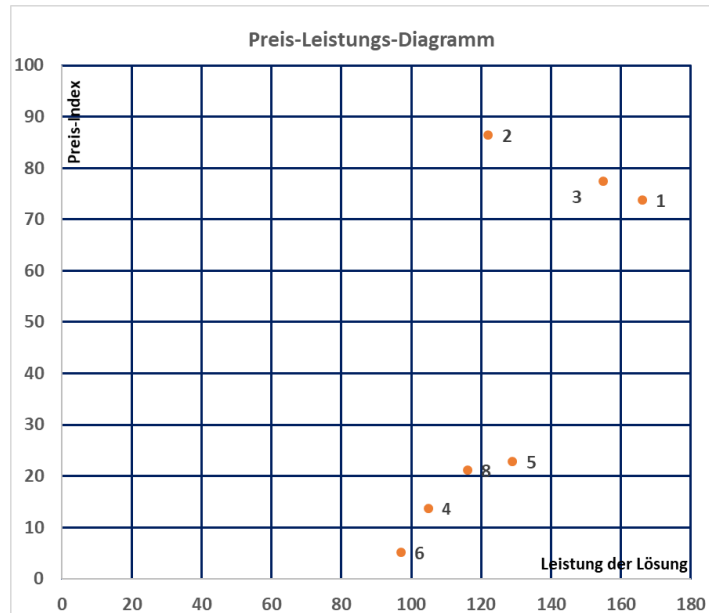
Das nebenstehende Bild zeigt dabei Folgendes auf:

4. Lösungen, die nicht alle Funktionen des Besucher Management abdecken sind in vielen Installationen ausreichend und kommen überwiegend als Begrüßungs-Bildschirme zum Einsatz.
5. Lösungen mit erweiterten Features sind häufig in speziellen Einsatz-Szenarien (Messen, Kreditinstitute u.ä.) zum Einsatz kommen

## Preis-Leistungs-Analyse

Die Preis-Leistungsuntersuchung ist aufgrund der großen und sehr unterschiedlichen Leistungsfähigkeit und der Marktpositionierung zwischen einer Begrüßungslösung auf der einen Seite und einer

leistungsfähigen Besucher Management-Lösung auf der anderen Seite schwierig. Die Studie hat den Vorteil, dass diese Bandbreite sich auch in den



Lösungen der einzelnen Teilnehmer widerspiegelt: so finden wir unter den Teilnehmern Anbieter, die neben anderen (hier nicht untersuchten Features) Begrüßungs-Lösungen anbieten, diese ggf. mit Türschildern oder einfachen, statischen Wegeleitung ergänzen bis hin zu Anbietern, die hochwertige

Lösungen über das gesamte Spektrum anbieten (siehe dazu auch auf Seite 14 die Ausführungen zu Bandbreite der Lösungen) und durch ein breites Angebot an dedizierten Schnittstellen komplette Branchenlösungen realisieren können.

**Die Preisanalyse kann deshalb nur sehr grob sein und nur unter Beachtung der Bandbreite einer Lösung für ein konkretes Projekt zu einer ersten Einschätzung der potentiellen Anbieter dienen.**

Wir haben aus den uns vorliegenden Preisen bzw. Preislisten ein typisches Szenario gerechnet, das aus Hardware, Software und der Wartung der Lösung besteht. Nicht eingerechnet werden konnte dabei Aufwendungen für Consulting oder Customizing, die in jedem Projekt anders sind und die auch aufgrund der unterschiedlichen Konzeption der Lösung der teilnehmenden Anbieter nicht hier kalkulatorisch unterstellt werden können.

Unternehmens-Dashboard:

10:46 an das IT-Helpdesk wenden. +++ Firmen-Nachrichten: Der Pari

Musterfirma GmbH & Co. KG

Herzlich Willkommen,  
Herr Mustermann!

Raumbelegungsplan  
für heute, den 23.04.2016

08:30	Vertriebs-Meeting	Raum 201
09:00		
11:15	Buchhaltungstraining für Abteilung B2	Raum 513
13:30		
12:30	Trainee-Begrüßungsveranstaltung	R555
14:00		
15:00	Jahresmeeting: Marketing	R185
17:00		
18:00	Afterwork Party	Empfang
20:00		

Tagesangebot

Italo Burger 4,99 €

Menü-Angebot 1

Menü-Angebot 2

Nachschick

Ihr Getränk

Kit-Creme

Limonade

Musterfirma: Schichtplan für Mitarbeiter

Wichtiges Minireis: Das Vertriebs-Meeting findet heute in Raum A015 statt!

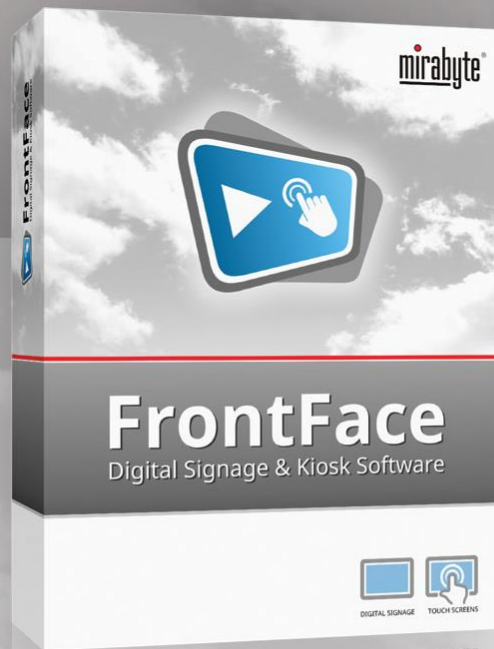
Das Wetter in Berlin:

Aktuell  
Donnerstag, 18. Februar 2016  
2°C

Donnerstag  
Freitag  
Samstag  
Sonntag

# Digital Signage & Kiosk Software

- Kostenlose Testversion
- Keine laufenden Kosten
- Jederzeit erweiterbar



[www.mirabyte.com](http://www.mirabyte.com)



## Teilnehmer an der Studie

Unternehmen	dimedis GmbH	engram GmbH	komma,tec redaction GmbH	mirabyte GmbH & Co. KG	netvico GmbH	Provisio GmbH	screenFOODnet Digital Signage Retail Services AG	welcome-tec
Software	kompas	engram KundenLeitSystem (eKLS)	Display Star	FrontFace	PlayEverywhere	SiteKiosk SiteCaster	screenFOOD	welcome-soft
Website	<a href="http://www.kompas-software.de">www.kompas-software.de</a>	<a href="http://www.engram.de">www.engram.de</a>	<a href="http://kommatec-red.de">kommatec-red.de</a>	<a href="http://www.mirabyte.com/">www.mirabyte.com/</a>	<a href="http://www.netvico.com">www.netvico.com</a>	<a href="http://www.provisio.com">www.provisio.com</a>	<a href="http://www.screenfoodnet.com">www.screenfoodnet.com</a>	<a href="http://www.welcome-tec.de">www.welcome-tec.de</a>
Email	<a href="mailto:kompas-software@dimedis.de">kompas-software@ dimedis.de</a>	<a href="mailto:info@engram.de">info@engram.de</a>	<a href="mailto:info@kommatec-red.de">info@kommatec-red.de</a>	<a href="mailto:info@mirabyte.com">info@mirabyte.com</a>	<a href="mailto:info@netvico.com">info@netvico.com</a>	<a href="mailto:sales-europe@provisio.com">sales-europe@ provisio.com</a>	<a href="mailto:info@screenfoodnet.com">info@screenfoodnet.com</a>	<a href="mailto:info@welcome-tec.de">info@welcome-tec.de</a>
Phone Nummer	+49 (0)221 921260-26	+49 (0)421 620298-0	+49 (0)40 3037518-0	+49 (0) 2381 871853-0	+49 (0)711 220094-30	+49 (0)251 8469240	+41 (0)41 4442141	+49 (0)6721 187191

## **Hinweise zur Realisierung von Besucher Management Projekten (inkl. Check-Liste)**

Besucher Management-Projekte sind je nach Anforderungsprofil des zukünftigen Anwenders von unterschiedlicher Komplexität. Eine vollständige, umfassende Beratung an dieser Stelle ist daher nicht möglich. Es hat sich jedoch gezeigt, dass mithilfe einer Checkliste, die Umfang/Größe und Funktionalität der gewünschten Lösung abprüft zumindest ein erster Eindruck gewonnen werden kann wie umfangreich (und auch kostenintensiv) eine solche Lösung werden kann. Bestimmende Größen wie Größe des Netzwerkes, Anzahl der Bildschirme, besondere Hardware (wie Kiosk-Lösungen), Anforderungen an die Software in Bezug auf Funktionalität und Leistung

sowie Services, die für die Einrichtung und den laufenden Betrieb nötig sind sollten definiert und im Rahmen eines Pflichtenhefts beschrieben werden.

Wir haben deshalb eine Checkliste ausgearbeitet, die bei Bedarf bei PrimeConsult angefordert werden kann. Wir sind auch in der Lage Sie bei Ihrem Projekt zu unterstützen.

**Unsere Kontaktdaten finden Sie auf der folgenden Seite.**

## **Kontakt:**

**PrimeConsult Unternehmensberatung**

**Habermannstrasse 5**

**82031 Grünwald**

**Telefon: +49 (0)89 23547604**

**Mobil: +49 (0)172 8201706**

**Mail: [kj.veigel@primeconsult.eu](mailto:kj.veigel@primeconsult.eu)**

**Homepage: [www.primeconsult.eu](http://www.primeconsult.eu)**