

**Ticket- und Guidesystem
für das Museum Villa Stuck, das Jüdische Museum München
und das Münchner Stadtmuseum
- Öffentliche Sitzung -**

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 07059

Beschluss des Kulturausschusses vom 15.09.2016 (VB)
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag des Referenten:

1. Anlass für die Vorlage / Kompetenzen

Das Münchner Stadtmuseum, das Museum Villa Stuck und das Jüdische Museum München beabsichtigen ihr Leistungsangebot zu aktualisieren und zu erweitern. Künftig sollen die Besucherinnen und Besucher den Museumseintritt, die Führungen und die Veranstaltungen über den städtischen Ticket-Dienstleister, die München Ticket GmbH, abwickeln können. Dieses zusätzliche Serviceangebot ist aus den laufenden Haushaltsmitteln nicht zu finanzieren und bedarf daher einer Stadtratsentscheidung. Die Städtische Galerie im Lenbachhaus, das NS-Dokumentationszentrum und die Münchner Philharmoniker nutzen bereits diesen städtischen Anbieter.

Ein Anhörungsrecht eines Bezirksausschusses besteht nicht.

2. Im Einzelnen

2.1 Bestehende Servicequalität:

Im Münchner Stadtmuseum, im Museum Villa Stuck und im Jüdischen Museum München – nachfolgend städtische Museen genannt – werden die Eintrittskarten seit dem Jahr 2010 über die Kassensoftware eines externen Dienstleisters verkauft. Der Verkauf erfolgt ausschließlich in den eigenen Häusern. Die lokal betriebene Software ist fehleranfällig, es kam bereits zu Systemausfällen.

Die Software beruht auf einer technisch veralteten Plattform und kann die heute an ein Museum gestellten Anforderungen insb. an eine zeitgemäße Vermarktung nicht erfüllen:

- Es fehlt ein sog. Führungssystem, mit dem die Kulturvermittlerinnen und -vermittler ihre Arbeit im Bereich der Planung von Führungen und der Durchführung von Führungen it-unterstützt sinnvoll und wirtschaftlich leisten können. Ziel ist es zu jeder Zeit einen aktuellen Überblick über noch buchbare Plätze und noch buchbare Veranstaltungen auch online zur Verfügung stellen zu können. Die Verwaltung soll jederzeit einen aktuellen und kompletten Überblick haben über den Einsatz von Kulturvermittlerinnen und -vermittlern und Guides.

- Noch ist kein Kartenerwerb außerhalb der Häuser im Vorverkauf möglich (Online-Ticketing).
- Veranstaltungen können nicht abgebildet werden, da die Möglichkeiten fehlen, die notwendigen Angaben wie Saalpläne, Platzkategorien und Preise zu hinterlegen.
- Statistische Auswertungen sind nur begrenzt und mit einem hohen Aufwand möglich.
- In geringem Umfang wird auch eine Lagerwirtschaft für den Verkauf von Handelswaren (z. B. Kataloge) benötigt.

Hinzu kommt, dass im Münchner Stadtmuseum und im Museum Villa Stuck derzeit über den Rahmenvertrag „Bewachung“ Personen mit Kassenfunktionen betraut sind, die dafür nicht ausgebildet wurden. Diese „Bewachungskräfte“ sollen durch Personal der München Ticket GmbH abgelöst werden, weil für die Tätigkeit künftig zusätzliche Qualifikationen erforderlich sind. Außerdem ist es unzweckmäßig und unwirtschaftlich, für die selbe Aufgabe mehrere Fremdfirmen einzusetzen. Das Jüdische Museum München wird weiterhin ausschließlich vorhandenes städtisches Personal nach entsprechender Schulung einsetzen.

Zusammenfassend kann daher festgestellt werden, dass der Standard von Ticketing- und Guidesystemen in nichtstädtischen Museen eine andere Servicequalität erreicht hat, die vom Bürger auch erwartet und vor Ort laufend angemahnt wird. Hinzu kommt, dass es diesen Service bei der Städtischen Galerie im Lenbachhaus und im NS-Dokumentationszentrum aber auch staatlichen Häusern bereits gibt.

2.2 Übernahme der Aufgaben durch die München Ticket GmbH

Für die genannten städtischen Museen stellte sich daher die Frage nach den erforderlichen Maßnahmen um eine andere, aktuelle Servicequalität zu erreichen. Auch die schnellen Entwicklungen auf dem Markt müssen dabei Berücksichtigung finden.

Im Rahmen eines Pilotprojekts (2016) zusammen mit dem Münchner Stadtmuseum (mit Beteiligung der anderen städtischen Häuser) und der München Ticket GmbH wurden Spezialsoftware und Kassensysteme getestet, um die Bereiche Tageskasse, Führungsbuchung und -management, Artikelverwaltung und Onlinevertrieb für Museen voranzutreiben und die Bedürfnisse zu identifizieren und zu adressieren.

Da das Pilotprojekt sehr erfolgreich verlief, wird vorgeschlagen den städtischen Ticket-Dienstleister, die München Ticket GmbH mit der Übernahme der dargestellten Aufgaben zu betrauen.

Die städtische München Ticket GmbH betreut die Themen „Ticketing, Kassendienstleistung, Zahlungsmittelhandling, Vorverkauf, Führungsbetreuung, Onlinevertrieb und Sonderausstellungen“ für die Städtische Galerie im Lenbachhaus (seit 2012) sowie für das NS-Dokumentationszentrum (seit Gründung 2015).

Die städtische München Ticket GmbH ist der führende regionale Ticketanbieter im Großraum München und bietet eine ganze Bandbreite maßgeschneiderter Serviceleistungen für Veranstalter, Veranstaltungsstätten, Vorverkaufsstellen und Veranstaltungsbesucher. Der Ticketkunde erwirbt sein Ticket für verschiedenste kulturelle Angebote online, mobil oder bei derzeit über 250 angebundenen Vorverkaufsstellen im S-Bahngebiet. Die Vermarktung wird mit Newslettern, Postmailings, Flyern, einem Auftritt in den einschlägigen sozialen Medien und über Plakat- und Monitorwerbung unterstützt.

Als Dienstleistungsgesellschaft der Landeshauptstadt München hat die München Ticket GmbH die Betreuung der stadteigenen Einrichtungen – insbesondere der Museen – als neuen Produktbereich identifiziert, sich mit den zahlreichen Besonderheiten städtischer Museen vertraut gemacht und sich seither sukzessive auf die Anforderungen eingestellt. Bereits jetzt gibt es einen direkten Ansprechpartner für die Museen und ein eigenes Team, welches sich ausschließlich um die Belange der Museumsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter und die Systempflege kümmert. Darüber hinaus betreut ein Koordinator das Gesamtprojekt und berücksichtigt die Besonderheiten der verschiedenen Häuser bei der Implementierung.

Derzeit wird bei der München Ticket GmbH das Museums-Kassenpersonal vom Veranstaltungs-Abendkassenpersonal entkoppelt, um museumseigenes Spezialwissen zu fördern und auch hier das Dienstleistungsniveau der München Ticket GmbH weiter zu erhöhen. Geplant wäre, die gesamte Thematik in einen eigenen Bereich/eine eigene Abteilung zu überführen, um den – vom klassischen Veranstaltungsgeschäft abweichenden – Anforderungen Rechnung zu tragen und dies auch in der Innen- und Außenwirkung wiederzugeben (Abschluss in 2016). Eine europaweite Ausschreibung bzgl. eines konkreten Softwareanbieters für Museen ist auf den Weg gebracht.

Neben dieser strategischen Ausrichtung der München Ticket GmbH auf die Museumsbranche ist es ein originäres Interesse des Kulturreferats, dass die Kulturinstitutionen den Münchner Bürgern einen Service aus einer Hand bieten (Strategie der Einheitlichkeit). Da mit den Münchner Philharmonikern, der Städtischen Galerie im Lenbachhaus und dem NS-Dokumentationszentrum bereits erfolgreiche praktische Lösungen in Zusammenarbeit mit der München Ticket GmbH am Markt sind, bietet diese Variante viele Vorteile, die von der Außendarstellung der Häuser bis hin zu Synergieeffekten im Bereich der Weiterentwicklung aus technischer Sicht reichen. Gemeinsam könnten die Münchner Museen mit der München Ticket GmbH den technischen Fortschritt und die Entwicklung des Kundenverhaltens optimal meistern.

Als Variante wurde auch die Herstellung eines eigenen Kassensystems im Rahmen eines IT-Vorhabens geprüft. Hierzu wurden bereits Elemente eines Fachkonzepts entwickelt und erste Workflows spezifiziert.

Da sich die Museen aber in einem speziellen Marktsegment bewegen und es schon einen spezialisierten städtischen Dienstleister gibt (Inhouse-Lösung), ergeben sich hier keine wirtschaftlichen oder sonstigen Vorteile. Vielmehr müssten bei Fortführung eines eigenen IT-Vorhabens, das bis zum Abschluss erhebliche Zeit in Anspruch nehmen würde, Voraussetzungen und Anforderungen umfassend neu definiert werden. Weiterhin wäre ein Vergabeverfahren in die Wege zu leiten. Erhebliche Zeitverluste, das Eingehen erheblicher Risiken auf einem sich sehr schnell ändernden Markt und erhebliche Kosten wären die Folge. Zudem ist die entsprechende Marktrecherche durch die München Ticket GmbH bereits erfolgt, das Know-how also dort bereits vorhanden.

Für die vorgeschlagene Inhouse-Lösung spricht ferner, dass für die Museen kein Vergabebeschluss und kein IT-Vorhabensbeschluss erforderlich ist.

2.3 Zeitplan

Für die genannten städtischen Museen könnte eine Inbetriebnahme der neuen Systeme durch die München Ticket GmbH im ersten Quartal 2017 realisiert werden.

3. Darstellung der Kosten und der Finanzierung

Es wird auf die Beschlussvorlage im nichtöffentlichen Teil der Sitzung verwiesen.

4. Abstimmungen

Die Stadtkämmerei erhebt gegen die Beschlussvorlage keine grundsätzlichen Einwendungen.

Die Vorlage muss als Nachtrag behandelt werden, da eine komplexere verwaltungsinterne Abstimmung zwischen mehreren Museen, der Firma München Ticket GmbH und der Stadtkämmerei erforderlich war. Eine Behandlung in diesem Ausschuss ist notwendig, um die erforderlich Haushaltsmittel im Haushaltsverfahren anmelden zu können.

Der Korreferent des Kulturreferats, Herr Stadtrat Quaas, der Verwaltungsbeirat für Stadtgeschichte, Stadtmuseum, Jüdisches Museum, Museum Villa Stuck, NS-Dokumentationszentrum, Herr Stadtrat Dr. Roth, haben Kenntnis von der Vorlage.

II. Antrag des Referenten:

1. Das Kulturreferat wird beauftragt, die vorgeschlagene Lösung für die städtischen Museen mit der Münchner Ticket GmbH zu realisieren.
2. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss:
nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand entscheidet endgültig die Vollversammlung des Stadtrats.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der Vorsitzende:

Der Referent:

Josef Schmid
2. Bürgermeister

Dr. Hans-Georg Küppers
Berufsm. Stadtrat

- IV. Abdruck von I., II. und III.
über den Stenografischen Sitzungsdienst
an die Stadtkämmerei
an das Direktorium – Dokumentationsstelle
an das Revisionsamt
mit der Bitte um Kenntnisnahme.

- V. Wv. Kulturreferat (Vollzug)

Zu V. (Vollzug nach Beschlussfassung):

1. Übereinstimmung vorstehender Ausfertigung mit dem Originalbeschluss wird bestätigt.
2. Abdruck von I. mit V.
an StD
an GL-L
an GL-2 (2x)
an die Direktion des Museums Villa Stuck
an die Direktion des Münchner Stadtmuseums
an die Direktion des Jüdischen Museums München
mit der Bitte um Kenntnisnahme bzw. weitere Veranlassung.

3. Zum Akt

München, den
Kulturreferat