

Ticket- und Führungssystem für die 6 städtischen Institute

- Öffentlicher Teil -

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 12899

Beschluss des Kulturausschusses vom 11.10.2018 (VB)

Öffentliche Sitzung

I. Vortrag des Referenten:

1. Anlass für die Vorlage / Kompetenzen

Mit den Beschlüssen (öffentlich und nichtöffentlich) des Kulturausschusses 14-20 / V 07059 vom 15.09.2016 wurde für das Museum Villa Stuck, das Jüdische Museum München und das Münchner Stadtmuseum die Einführung eines Ticket- und Führungssystems genehmigt. Die Besucherinnen und Besucher sollen künftig den Museumseintritt, die Führungen und die Veranstaltungen über den städtischen Ticket-Dienstleister München Ticket GmbH abwickeln können.

Die Städtische Galerie im Lenbachhaus, das NS-Dokumentationszentrum München und die Münchner Philharmoniker nutzen bereits seit einiger Zeit diesen städtischen Anbieter allerdings noch nicht mit den geplanten neuen Serviceangeboten.

Durch die Eingliederung des Valentin-Karlstadt-Museums in die städtische Museenlandschaft wurde zum 01.01.2018 ebenfalls ein Kassensystem benötigt, das den städtischen Anforderungen entspricht.

Für das Museum Villa Stuck, das Jüdische Museum München und das Münchner Stadtmuseum war die Inbetriebnahme der neuen Systeme bei erfolgreicher Ausschreibung durch die München Ticket GmbH und entsprechender Kooperation für das erste Quartal 2017 geplant.

Einvernehmliche Änderungen im Projektverlauf und Änderungen des Gebührenmodells durch die München Ticket GmbH lösen Anpassungen aus, die die Befassung des Stadtrates notwendig machen.

Ein Anhörungsrecht eines Bezirksausschusses besteht nicht.

2. Im Einzelnen

Der Kulturausschuss hat am 15.09.2016 folgende Grundsätze beschlossen:

- Im Münchner Stadtmuseum, im Museum Villa Stuck und im Jüdischen Museum München wird ein Ticket- und Führungssystem eingeführt, das eine an der Museumslandschaft orientierte und von den Besucherinnen und Besuchern erwartete aktuelle Servicequalität erreicht.
- Die städtische München Ticket GmbH, die bereits die Themen „Ticketing, Kassendienstleistung, Zahlungsmittelhandling, Vorverkauf, Führungsbetreuung, Onlinevertrieb und Sonderausstellungen“ für die Städtische Galerie im Lenbachhaus (seit 2012) sowie für das NS-Dokumentationszentrum München (seit Gründung 2015) erledigt, wird diese Dienstleistungen auch für die o. g. Museen übernehmen.
- Nicht Gegenstand der Stadtratsbefassung war die Einbeziehung der Städtischen Galerie im Lenbachhaus, sowie des NS-Dokumentationszentrums München, da hier bereits Verträge mit der München Ticket GmbH bestehen. Ebenfalls nicht Gegenstand war die Berücksichtigung des Valentin-Karlstadt-Musäums, da dieses erst zum 01.01.2018 in eine städtische Einrichtung umgewandelt wurde.

3. Projektverlauf / Anpassungen

Im ersten Halbjahr 2016 hat die München Ticket GmbH das Besuchermanagementsystem Visitate als Pilotsystem für die städtischen Institute getestet. Im September 2016 erfolgte dann die Ausschreibung eines modernen Kassen- und Führungssystems für die städtischen Institute. Neben den in den Beschlüssen genannten Museen, sollten auch die Städtische Galerie im Lenbachhaus sowie das NS-Dokumentationszentrum München mit den neuen Systemen ausgestattet werden, um bei den Instituten einen einheitlichen Standard herzustellen. In beiden Häusern besteht bereits ein Vertragsverhältnis mit der München Ticket GmbH über den Betrieb der Museumskassen und die Abwicklung der Kassengeschäfte.

Durch die Ausschreibung kam es zu einem Systemwechsel. Ende 2016 schloss die München Ticket GmbH Verträge mit dem Anbieter für Besuchersysteme Giant Monkey in Kooperation mit dem Kassenhersteller Combase.

Die Institute entschieden sich gemeinsam mit der München Ticket GmbH, die Einführung der Systeme im NS-Dokumentationszentrum München zu beginnen, wo die München Ticket GmbH bereits die Kassen betrieb und der Aufwand für den Pilotbetrieb als überschaubar eingestuft wurde.

Die Einführung im NS-Dokumentationszentrum München startete im Januar 2017 mit dem Kassensystem, das planmäßig im April 2017 in Betrieb genommen wurde. Bei den parallel laufenden Vorbereitungen zur Einführung des Führungssystems stellte sich nach einigen Workshops heraus, dass das Standardsystem nicht alle Prozesse, Detailansichten und Auswertungen anbot, die für die tägliche Arbeit der Institutsmitarbeiter

erforderlich waren, so dass Anpassungen und auch einige zusätzliche Entwicklungen notwendig waren - unter anderem eine Schnittstelle zur Website des Instituts, über die Daten aus dem Führungssystem auch auf der Website, z. B. in Form eines Veranstaltungskalenders, angezeigt werden können. Darüber hinaus entstanden weitere Anforderungen durch die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie das Bayerische Datenschutzgesetz. Es zeigte sich zudem, dass es sinnvoll war, in bestimmten Bereichen einheitliche Datenstrukturen und Prozesse zu definieren, um das System zum einen für alle anderen Institute einsetzbar zu machen und zum anderen den effizienten Betrieb und die Wartbarkeit des Systems zu gewährleisten.

Das GoLive des Führungssystems im NS-Dokumentationszentrum München erfolgte im April 2018.

Anfang 2018 wurde das Valentin-Karlstadt-Museum in ein städtisches Museum umgewandelt, wodurch sich die Zahl der zu berücksichtigenden Museen nochmals erweiterte. Das Kassensystem wurde im Valentin-Karlstadt-Museum im Januar 2018 in Betrieb genommen.

Die Anpassungen und zusätzlichen Entwicklungen haben zu Verzögerungen im Projekt geführt. Es hat sich zudem herausgestellt, dass die ursprünglich vereinbarte Ticket-basierte Abrechnung unpassend für Museen und darüber hinaus bei geringen Ticketverkäufen für die München Ticket GmbH nicht tragfähig ist. Aus diesem Grund hat die München Ticket GmbH ein neues Servicemodell vorgeschlagen, das zusätzliche Finanzmittel erforderlich macht.

4. Neue Zeit- bzw. Umsetzungsplanung

Die Erfahrungen bei der Einführung im NS-Dokumentationszentrum München zeigen, dass auch in den übrigen Häusern individuelle Anpassungen notwendig sein werden, so dass die weitere Planung wie folgt aussieht:

Umsetzung	Termin
Einführung des Kassen- und Führungssystem in der Städtische Galerie im Lenbachhaus	bis Oktober 2018
Einführungen des Kassensystems im Museum Villa Stuck und im Jüdischen Museum München	bis Ende 2018
Einführung des Kassensystems im Münchner Stadtmuseum	bis März 2019
Einführung des Führungssystems im Münchner Stadtmuseum, im Museum Villa Stuck und im Jüdischen Museum München	bis Ende 2019

5. Darstellung der Kosten und der Finanzierung

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

6. Abstimmungen

Die Stadtkämmerei hat die Vorlage mitgezeichnet.

Der Korreferent des Kulturreferats, Herr Stadtrat Quaas, die Verwaltungsbeirätin für Bildende Kunst, Städtische Galerie im Lenbachhaus und Artothek, Frau Stadträtin Krieger, sowie der Verwaltungsbeirat für Stadtgeschichte, Stadtmuseum, Jüdisches Museum, Museum Villa Stuck, NS-Dokumentationszentrum München und Valentin-Karlstadt-Musäum, Herr Stadtrat Dr. Roth, haben Kenntnis von der Vorlage.

II. Antrag des Referenten:

1. Das Kulturreferat wird beauftragt, die erarbeiteten Lösungen für ein modernes Kassen- und Führungssystem für alle städtischen Institute zusammen 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 D-II-V/SP
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-2 (4x)

an die Stadtkämmerei HA II/3

an die Stadtkämmerei HA II/12

an Direktion der Städtischen Galerie im Lenbachhaus

an Direktion des NS-Dokumentationszentrums

an Direktion des Museums Villa Stuck

an Direktion des Stadtmuseums München

an Direktion des Jüdischen Museums München

an Direktion des Valentin-Karlstadt-Musäums

an GL-dIKA-AM

mit der Bitte um Kenntnisnahme bzw. weitere Veranlassung.

3. Zum Akt

München, den

Kulturreferat