

Kommunale Onlineplattformen Konzeption & Umsetzung in der Stadt Kirchheim u.T.

Prof. Dr. Dirk Funck
Klaus Bröhl

5. Handelstag
Nürtingen, 04.06.2019



Städte 2040: Worst-Case Szenario

Wenige, oft global agierende Plattformen dominieren Handel, Dienstleistungen, Produktion und Informationen.

Einzelhandel, Wissen, Produktion und Wertschöpfung konzentrieren sich in den Händen dieser Konzerne, so dass lokale Unternehmen um ihr Überleben kämpfen müssen.

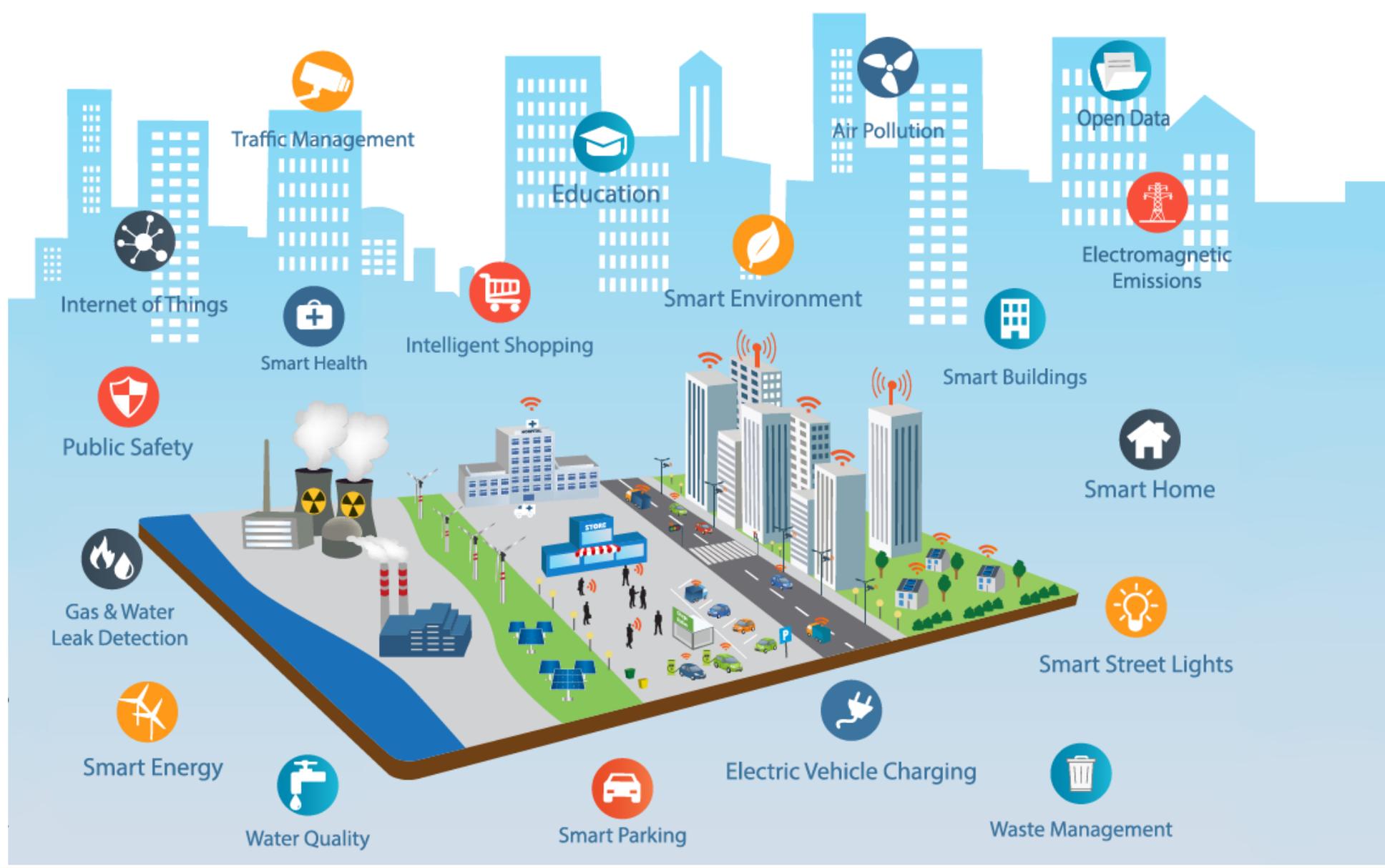
Es gibt nur noch wenige globale Firmen: Steuereinnahmen fallen weg - und damit die staatliche Finanzierungsgrundlage.

Der Staat kann die Daseinsvorsorge nicht mehr gewährleisten. Es entstehen informelle Wirtschaftsformen, die schwer regulierbar sind.

SMART CITY



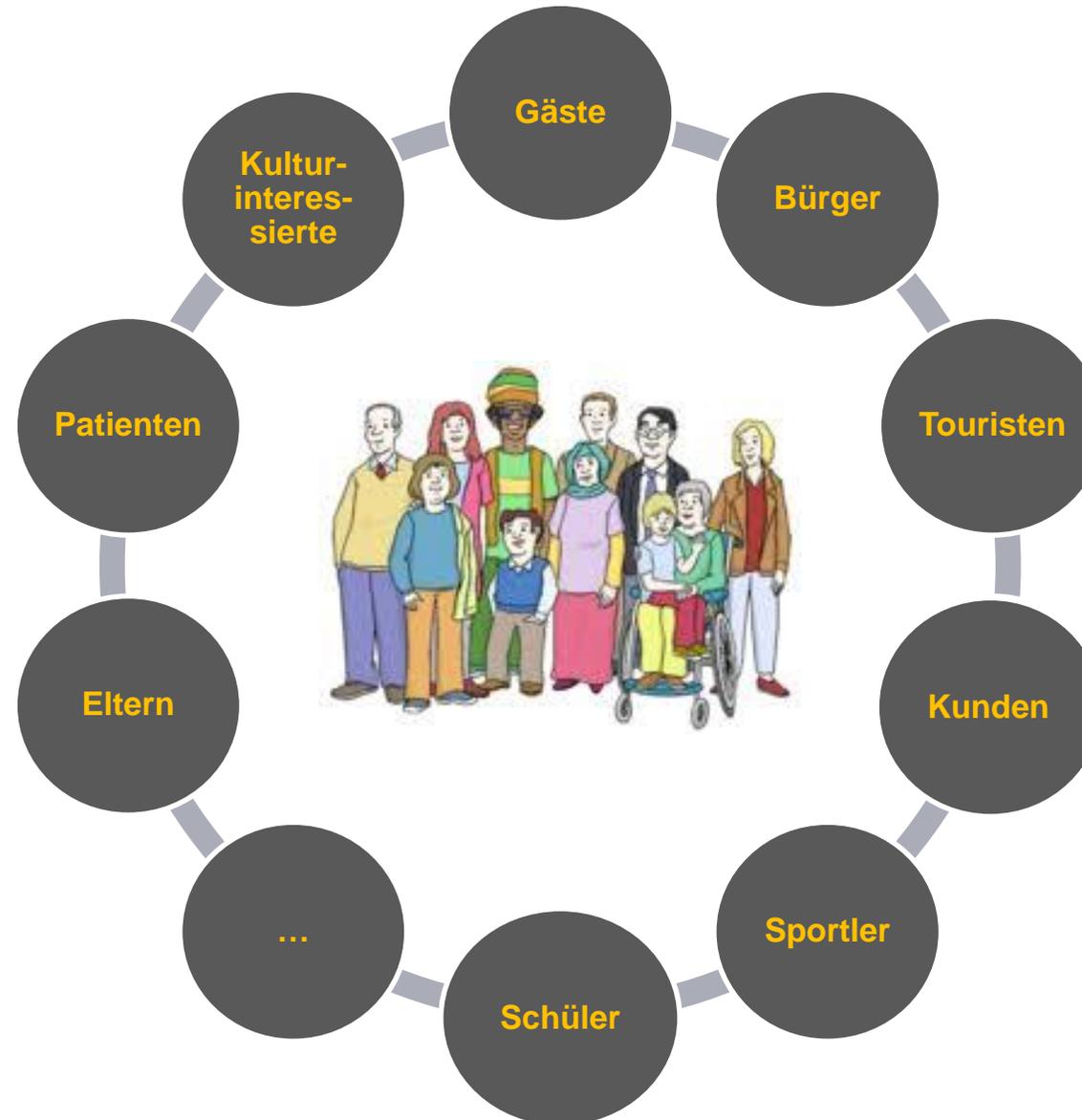
<http://adtellintegration.com/smart-cities-infrastructure/>



Teckschlüssel - Mein Alltagsbegleiter



Die Frequenz einer Plattform bestimmt ihren Wirkungsgrad – ... und Frequenz entsteht nur durch Mehrwert für die Besucher





**Ein digital
unterstütztes
Stadtkonzept...**



**...verbindet
die Bürger mit
ihrer Stadt**

**... erhöht die
Besucherfrequenz**

**...lässt die
Vielfalt von Stadt
entdecken**

**... stärkt
die Identifikation
mit ihrer Stadt**

**...führt zu
Verständigung
und Austausch**



Persönliches Erleben

Stadt ganz neu leben.



Individuelles Angebot

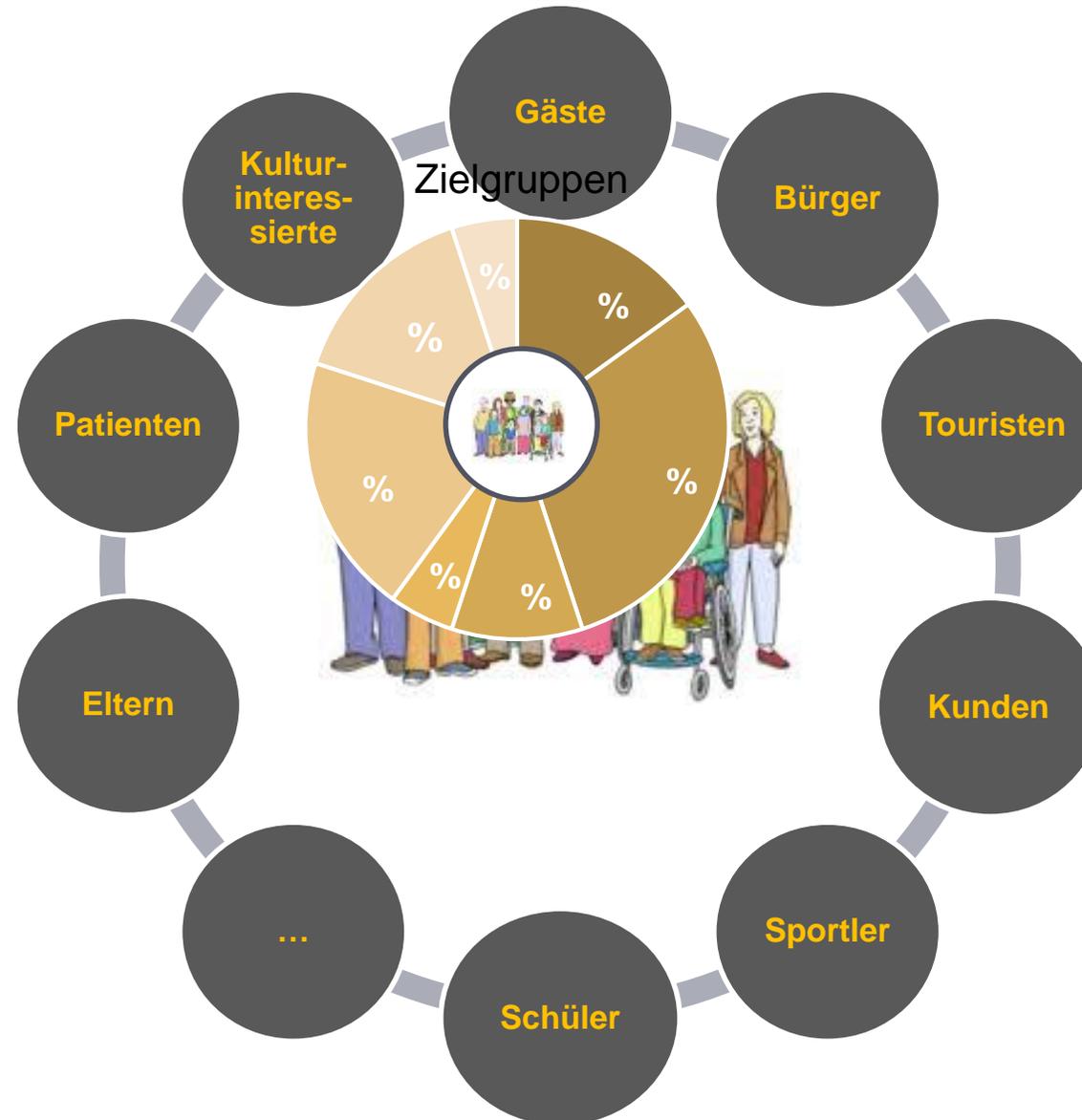


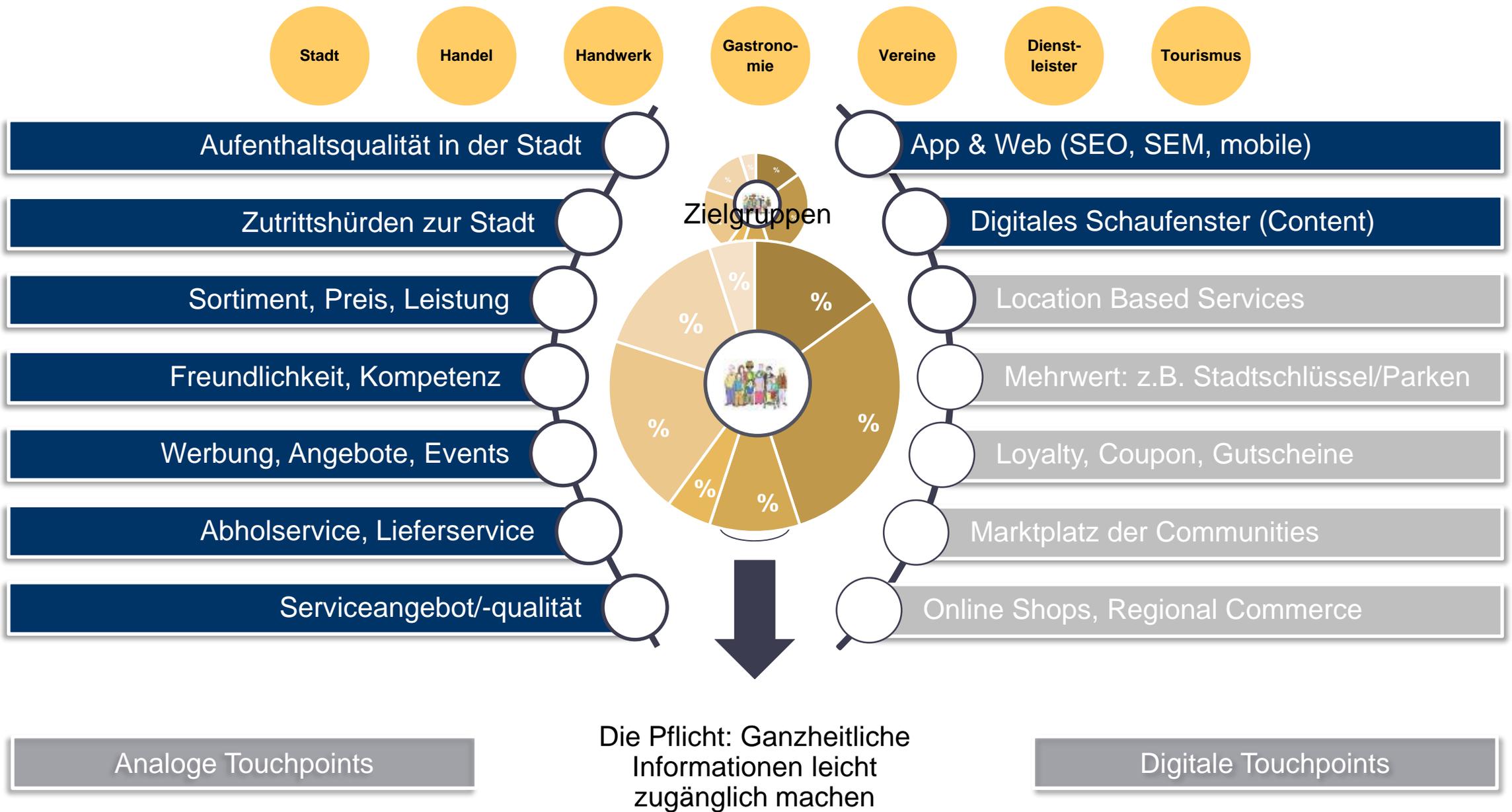
Lebendige Community



Stadt ganz neu leben.

Die Frequenz einer Plattform bestimmt ihren Wirkungsgrad – ... und Frequenz entsteht nur durch Mehrwert für die Besucher





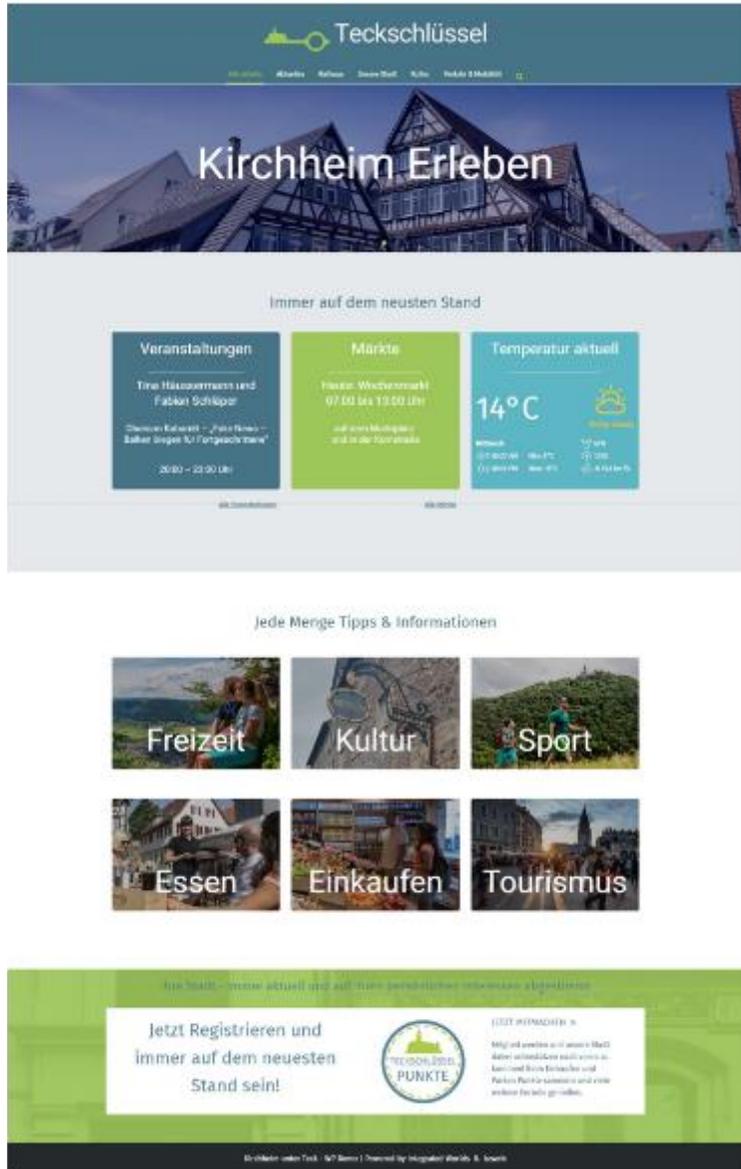
Die Pflicht: Ganzheitliche Informationen leicht zugänglich machen



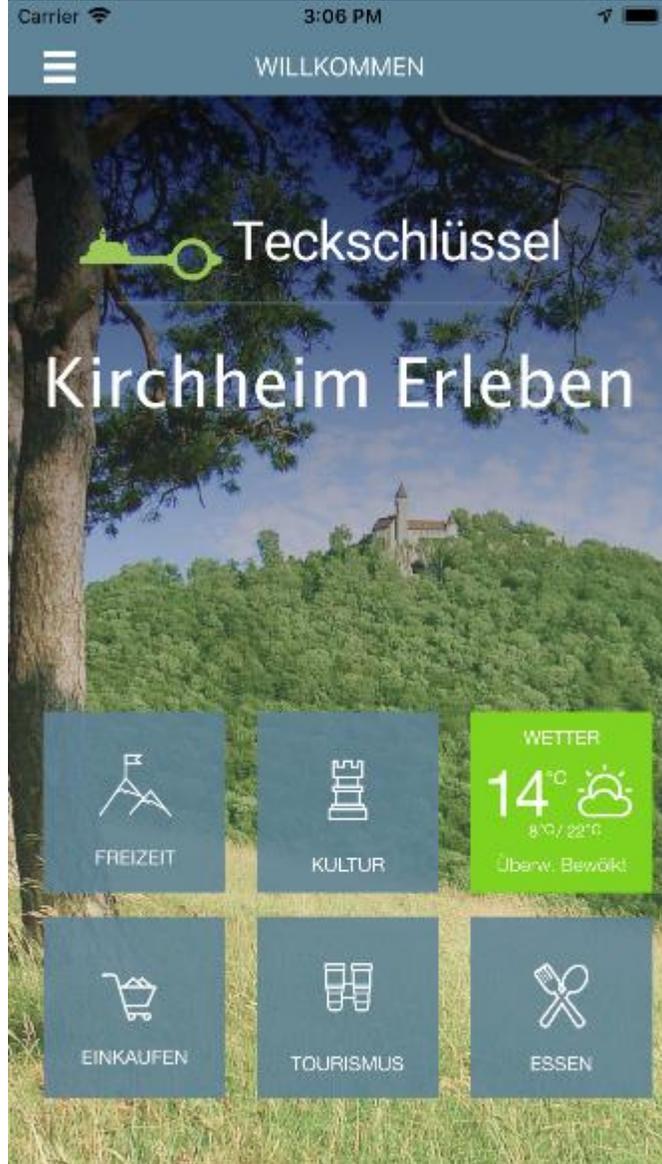
Jede Menge Tipps & Informationen



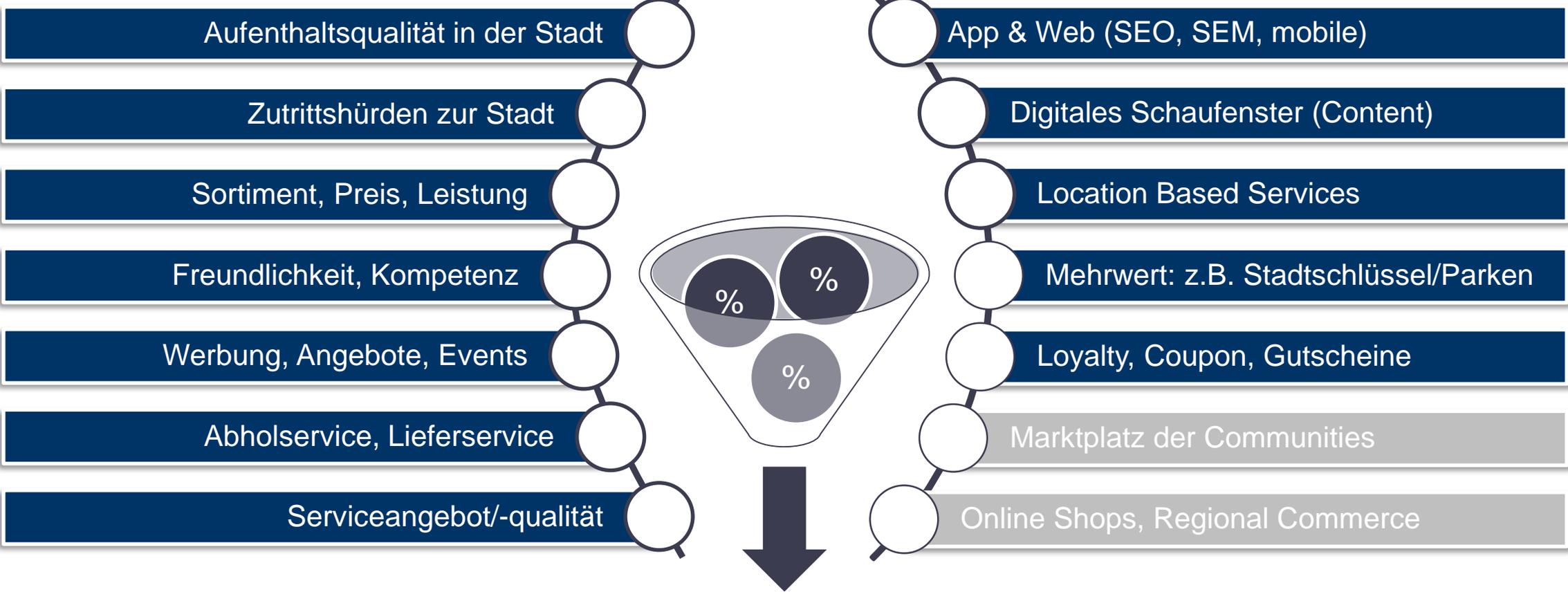
Die Pflicht: Ganzheitliche Informationen individualisiert darstellen



Die Pflicht: Ganzheitliche Informationen mobil darstellen



- Touren
- Aktionen/ Fläche
- Coupons
- Gutscheine
- Loyalty
- Scouts
- Events
- Gamification
- Gewinnspiele



Analoge Touchpoints

Die Kür: Vorteile bieten und Erlebnisse schaffen

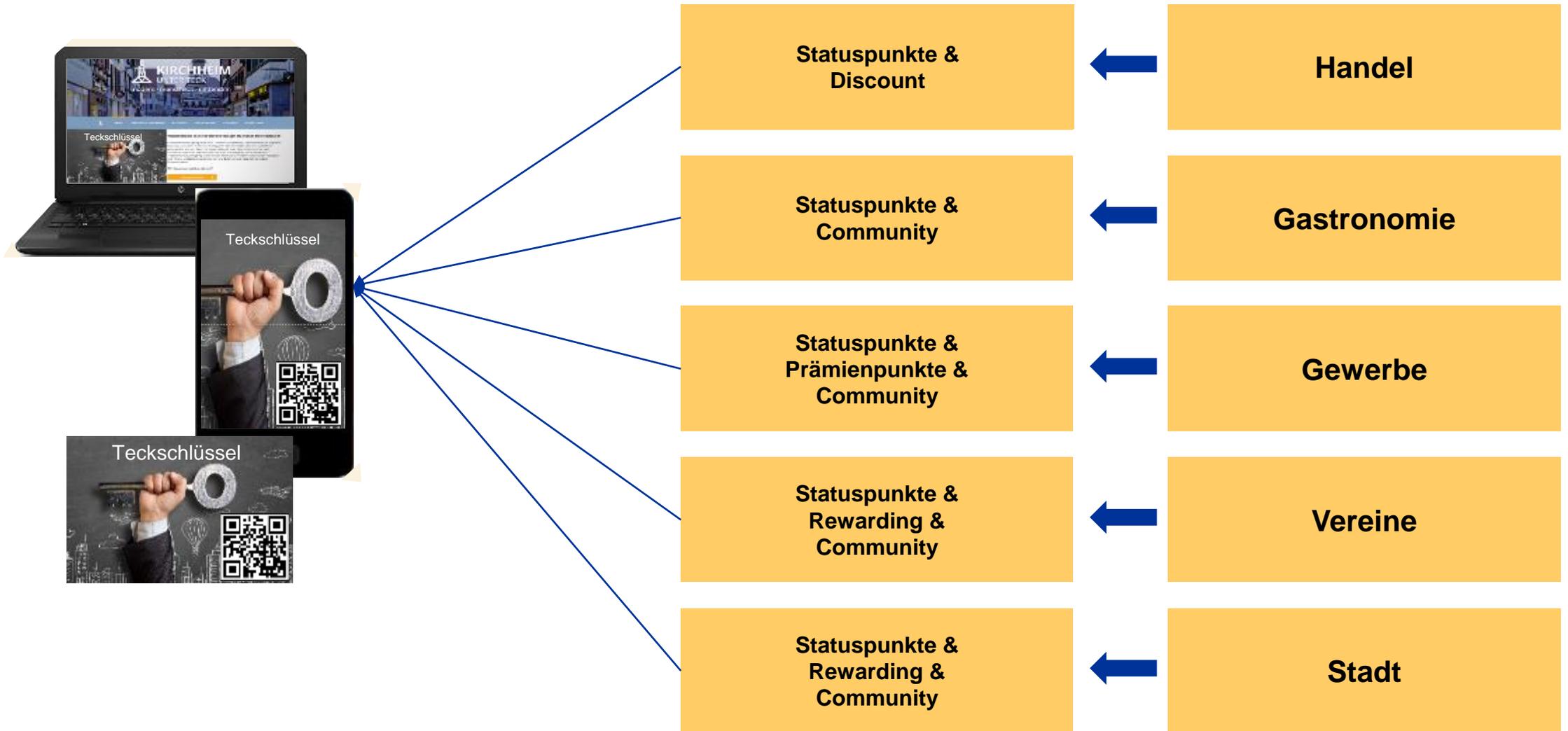
Digitale Touchpoints

Die Kür: Zum Beispiel Loyalty & Rewarding

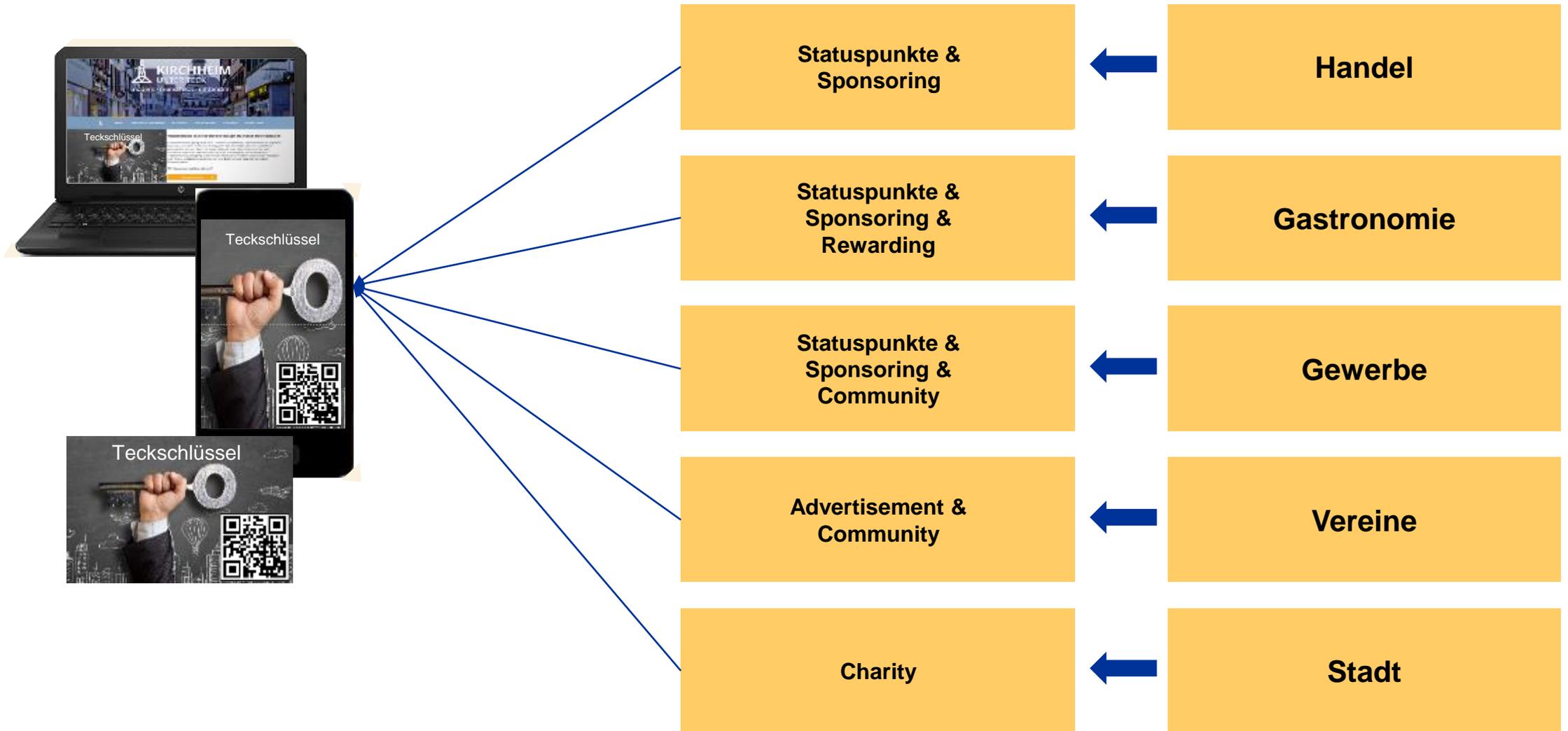
The screenshot displays the 'meinteckschlüssel' website interface. On the left, a user profile for 'Lisa Bensch' is visible, along with a search bar and a navigation menu. A prominent feature is a circular 'PUNKTE' (Points) counter showing '65'. Below this, there are sections for 'Mein Konto' and 'Meine Karten'. The main content area is divided into several widgets: 'Die Kino Neustarts in Kirchheim' with movie posters; 'Temperatur aktuell' showing 23°C; 'Das Event Blog' with local news; 'Mein Kino heute' for today's cinema; 'Spritpreise' with a table of gas prices; 'Meine Tageslosung' featuring a quote by Edward Morike; 'Kirchheimer Leckereien' with local food recommendations; and 'Weltweit und Angebote aus der Region' at the bottom with images of a restaurant, a 'STREET FOOD FESTIVAL', and the 'TECKSCHLÜSSEL' logo.

Werkstoff	Wagen	Wagen	Wagen
Super	1,59	1,59	1,59
Plus	1,59	1,59	1,59
Super	1,59	1,59	1,59
Super	1,59	1,59	1,59

Die Kür: Loyalty & Rewarding



Die Kür: Sponsoring & Charity



Die Kür: Teckschlüssel / Parken



Reicht das Prinzip der stetigen Mehrwerterweiterung?



CONTENT

CREATIVE

BRAND

MARKETING

STORYTELLING

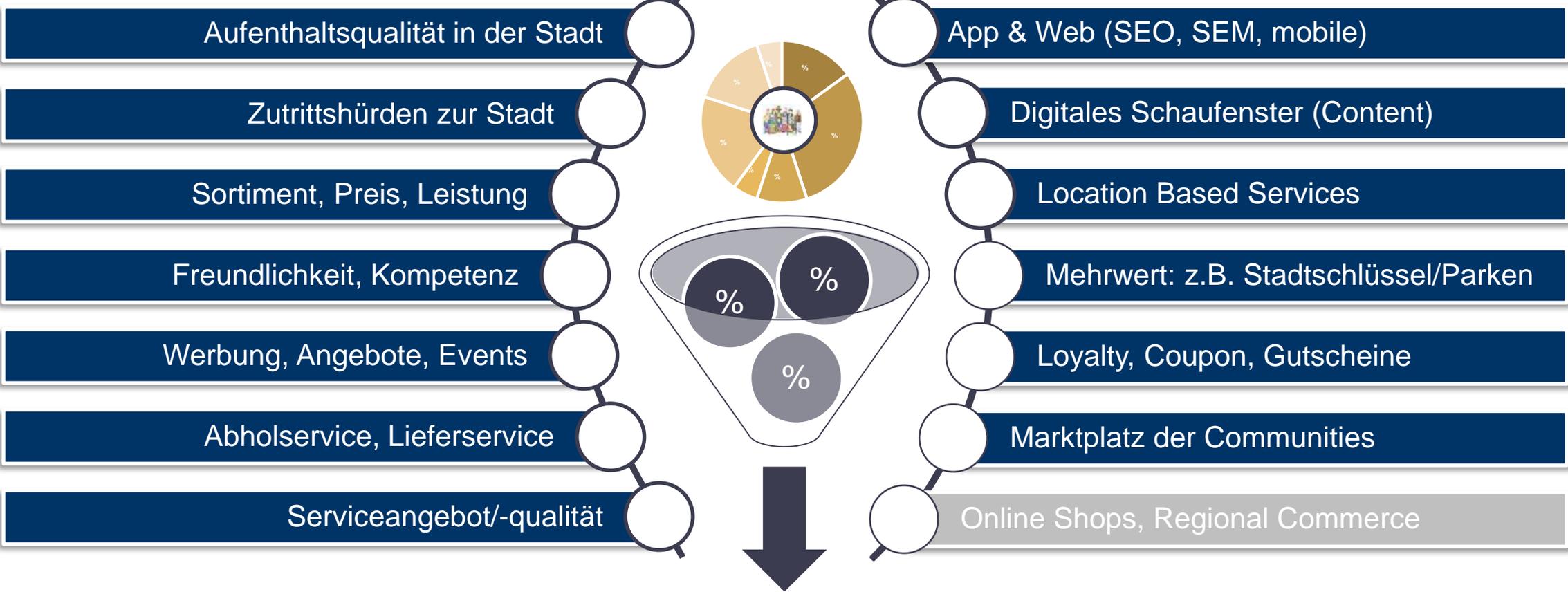
EXPERIENCE

VIRAL

SHARE

EMOTION

- Neubürger
- Kultur
- Ehrenamt
- Vereine
- Freizeit
- Sponsoring
- Ökologie
- Tourismus



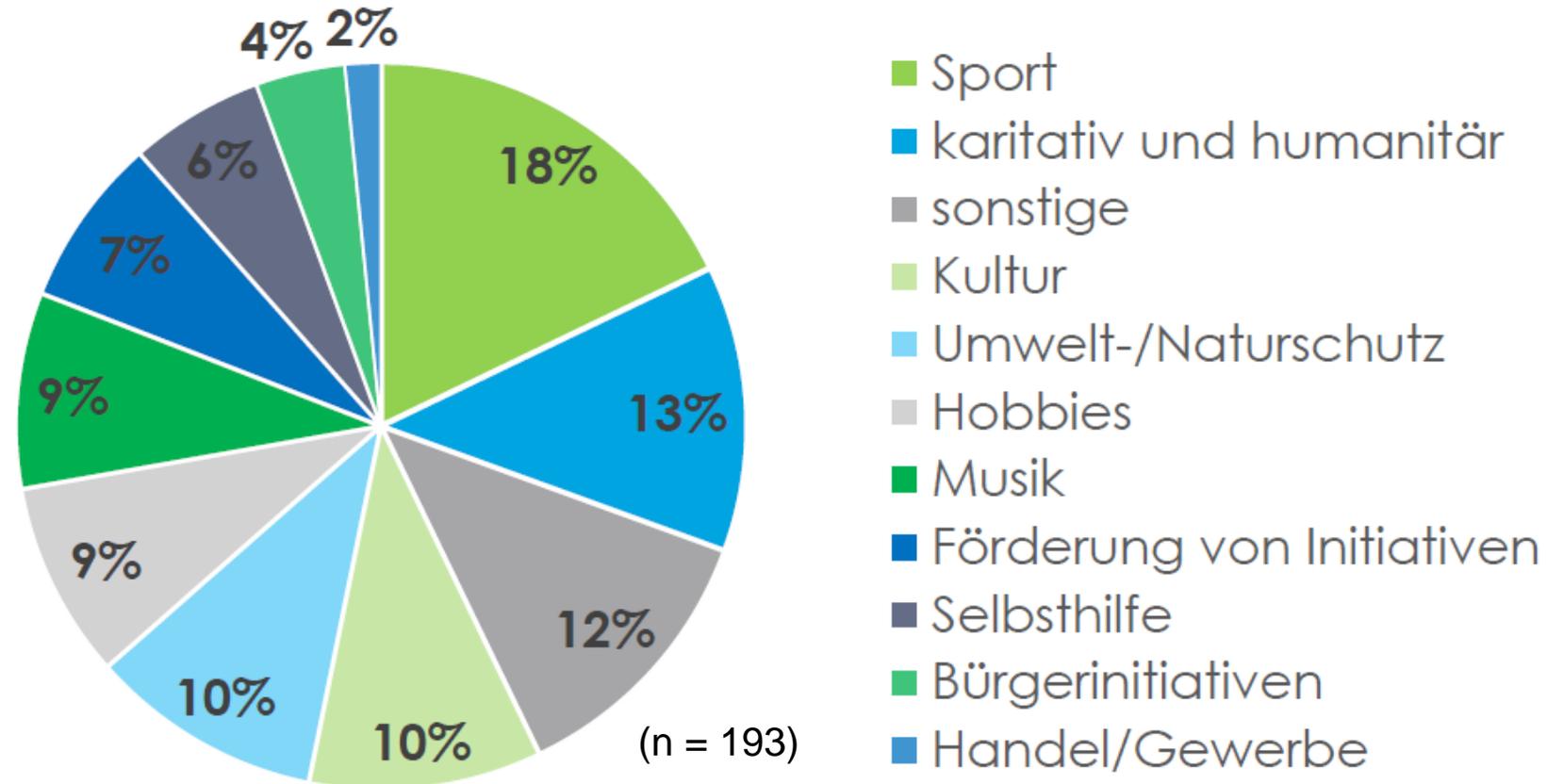
Analoge Touchpoints

Diffusion durch Einbindung und Schaffung von Communities

Digitale Touchpoints

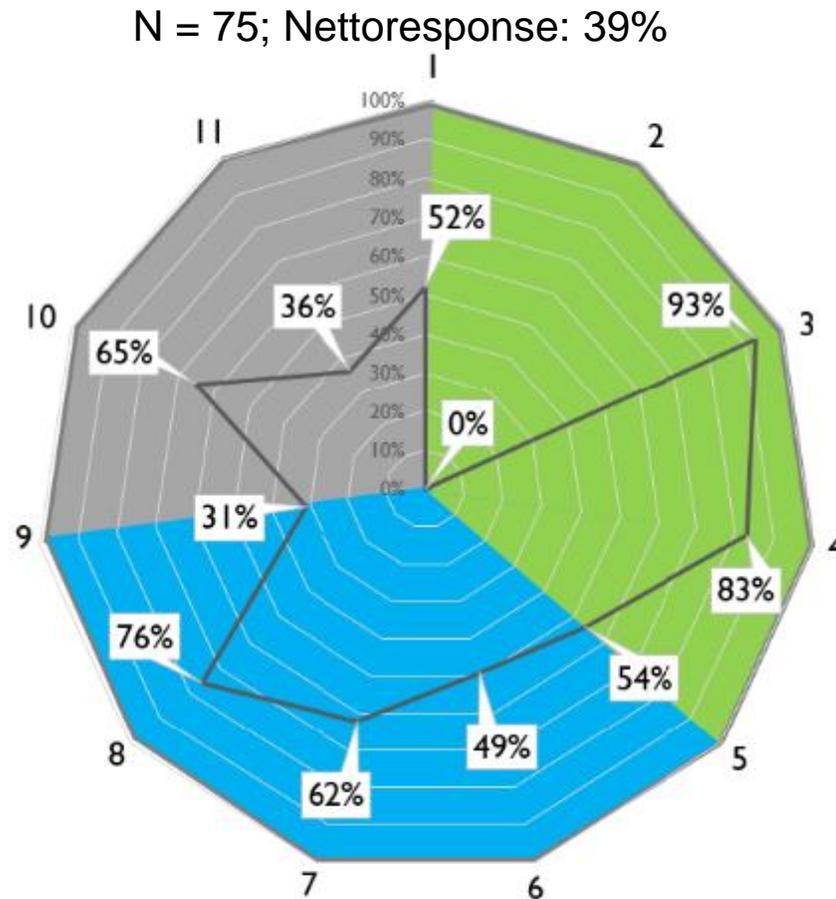
Communities in Kirchheim

Communities: Ein organisiertes Netzwerk, in dem interagiert wird. Auf Basis gemeinsamer Ziele und/oder Interessen, werden Informationen und Erfahrungen ausgetauscht. Dadurch entsteht ein Zusammengehörigkeitsgefühl sowie eine eigene Identität.



Analyse im Rahmen eines studentischen Projektes der HfWU im WiSe 2018/19

Communities: Zufriedenheit mit aktuellen Onlinelösungen



Qualitätsindex	Legende	Dimensionen	Prozent
Systemqualität	1	Integration anderer Quellen	52%
	2	System- und Datensicherheit	0%
	3	Benutzerfreundlichkeit	93%
	4	Ausgereiftheit der Technologie	83%
Informationsqualität	5	Kommunizierbarkeit/Vollständigkeit	54%
	6	Aktualität	49%
	7	Hohes Ansehen	62%
	8	Zugänglichkeit	76%
Servicequalität	9	Änderbarkeit/Stabilität	31%
	10	Übertragbarkeit	65%
	11	Persönlichkeit	36%

Analyse im Rahmen eines studentischen Projektes der HfWU im WiSe 2018/19.

Das Betreibermodell als Public Private Partnership



<https://epthinktank.eu/2017/05/23/eu-public-private-partnerships-in-research/>

Online- Plattformen als notwendige Infrastruktur jeder Stadt

**kommerzielle
Plattformen**

**Citizens
Journey**

**Wettbewerb
der Städte**



Bürgerbeteiligung führt zu Innovation und Legitimation

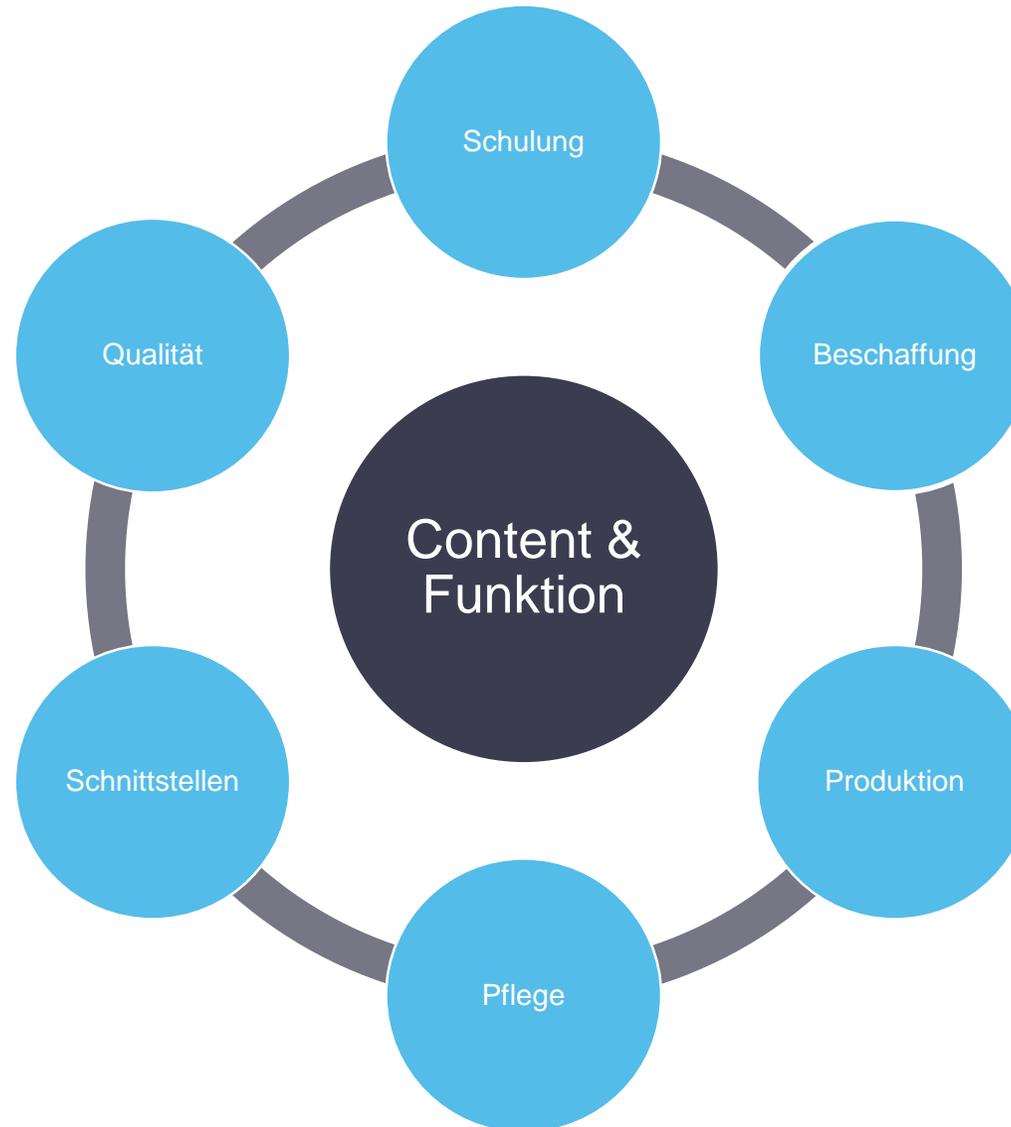
Smart-Data: nachhaltige Wertschöpfung & Datenschutz

Wirtschaftsförderung und Bindung von Kaufkraft

Infrastruktur & Organisation

Technisch

- Content Management System
(einfach + intuitiv bedienbar)
- Schnittstellenfunktion
(Anbindung weiterer Lösungen/ Quellen)
- Responsive Weblösung
- Mobile Weblösung
(nicht nur responsiv!)
- Native App-Lösung
(bei Einsatz spezieller Funktionalitäten)
... Ausbaustufen ...
- Anwendungen
(z.B. mandantenfähige Shop-Lösung)

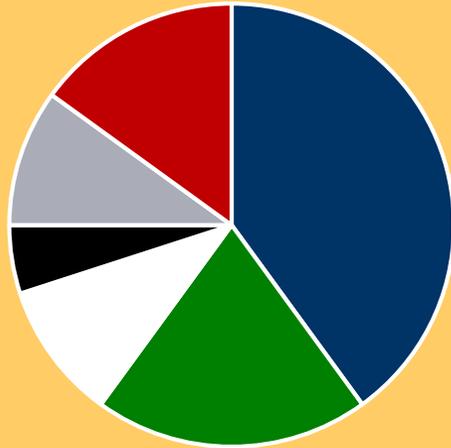


Organisatorisch

- Teckschlüssel Consultant bzw. Projektmanager
(Konzept, Aufbau und Betrieb)
- Teckschlüssel Content Mgr.
(Erfassung und Pflege von Inhalten)
- Teckschlüssel Content QS-Manager
(Qualitätsmanagement)
- Teckschlüssel Kampagnen Manager
(Marketing/Betrieb)
- Teckschlüssel Scout
(Vertrieb und Support)
... Ausbaustufen ...
- Betreibermodelle
(Public-Private-Partnership)

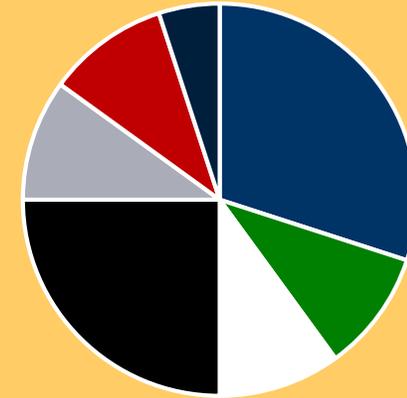
TECKSCHLÜSSEL - Business Model Canvas

Kostenstrukturen



- Personalkosten
- Servicekosten
- Kommunikation/Werbung
- Qualifizierung/Training
- Entwicklungskosten
- Verwaltungskosten

Einnahmequellen



- Basisgebühren Stadt
- Basisgebühren Handel
- Basisgebühren Gewerbe
- Kampagnen
- Werbung
- Provisionen/z.B. Loyalty
- Dienstleistungen

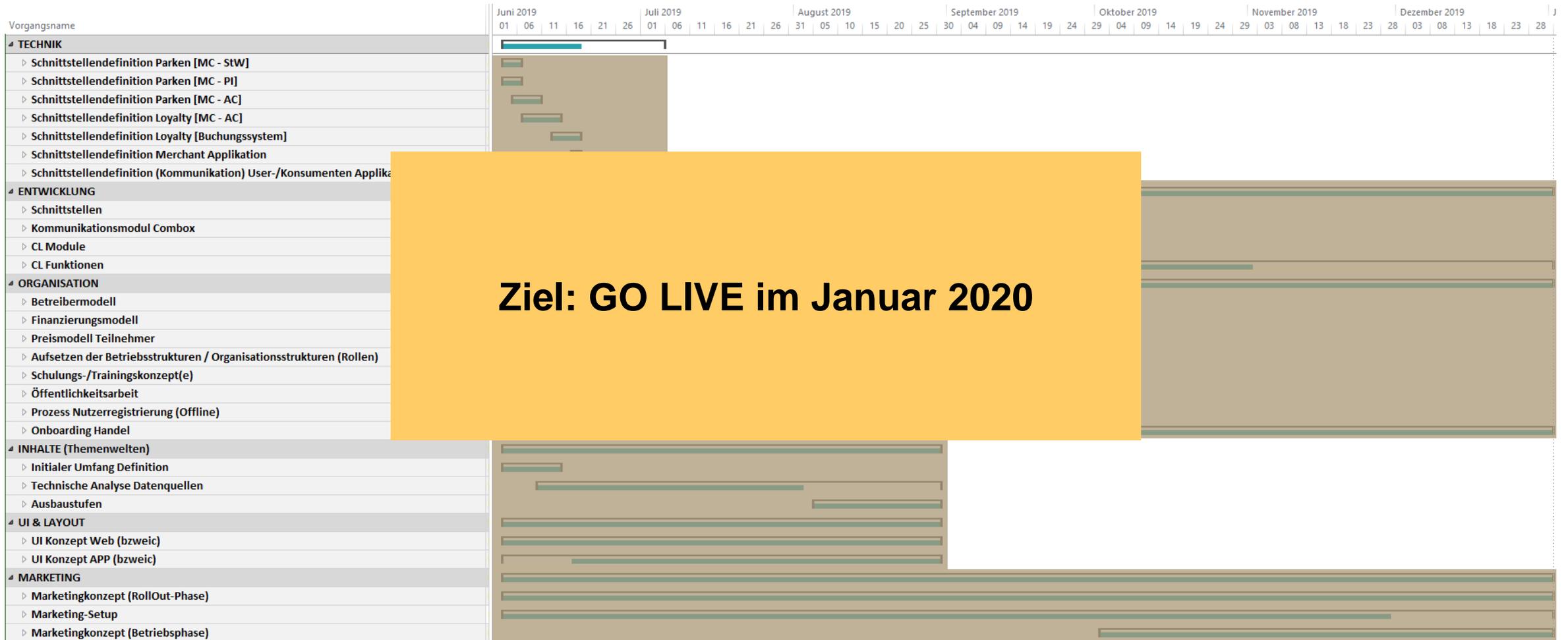
Kostenstrukturen (IX)

Personalkosten
 Qualifizierung/Training
 Servicekosten (SW, Hosting, ...)
 Verwaltungskosten
 Entwicklungskosten
 Kommunikation/Werbung

Einnahmequellen (V)

Serviceverträge (Basis): öffentliche Informationen, gewerbliche Informationen...
 Werbung (auch Planung und Service): öffentliche Informationen, gewerbliche Informationen, Communities...
 Kampagnen: öffentliche Informationen, gewerbliche Informationen, Communities...
 Sonstige Erträge: Provisionen z.B. aus Verkäufen, Services Dritte

Nach Evaluations- und Konzeptphase - Transformation



Erfolgsfaktoren einer Public Private Partnership - Erfahrungen und Lösungsansätze in Kirchheim



In Anlehnung an Oliver Wyman (Hrsg.), 2018, S.15.