

# Digitales Besuchermanagement Schloss Schönbrunn

## Bedarf und Kontext

Täglich besuchen durchschnittlich 10.000 Besucherinnen und Besucher die ehemalige Sommerresidenz der Habsburger. Die Spitzenzeiten sind zu Ostern und im August. Deshalb bedarf es neuer Lösungen, um die Besucherströme gezielter zu lenken und die historische Substanz des Weltkulturerbes zu schützen.

Der boomende Kulturtourismus und die Tatsache, dass Schönbrunn zu den wichtigsten Attraktionen des imperialen Erbes Österreichs gehört, lässt annehmen, dass dieser Ort auch zukünftig stark frequentiert sein wird. Es brauchte daher eine Lösung, um die Besucherströme besser zu steuern. Mit Unterstützung der IÖB-Servicestelle wurde eine Open Innovation Challenge ausgerufen.

## Innovation

Die Open Innovation Challenge eröffnete den Raum für gänzlich neue Möglichkeiten. 21 Unternehmen folgten dem Ruf, Ideen und Lösungen einzureichen. Davon wurden 7 Unternehmen im Zuge eines Innovationsdialogs zu detaillierten Gesprächen eingeladen.

Eine Lösung konnte in Folge aufgrund deutlich gesenkter Kostenschätzungen über eine Direktvergabe beauftragt werden. Um Staus und Wartezeiten zu vermeiden, setzt das Schloss Schönbrunn nun auf eine Innovation aus Wien: Mit dem Gewinner, dem Austrian Institute of Technology (AIT), wurde ein innovatives digitales Besuchermanagementsystem installiert, das in 10 Jahren Forschungsarbeit entwickelt wurde. Im ersten Schritt erfassen Sensoren die Besucherbewegungen und Verweildauer an unterschiedlichen Punkten im Schloss. Durch die Analyse konnten Maßnahmen gesetzt werden, um unangenehme Staus an hochfrequentierten Punkten zu vermeiden.



© Schloss Schönbrunn Kultur- und Betriebsges.m.b.H., Severin Wurnig

## Wirkung

Die steigenden Besucherzahlen können besser gehandhabt werden, wodurch auch die historische Bausubstanz geschont wird. Eine breite, positive Öffentlichkeitswirkung hat sich bereits durch Berichterstattungen in Printmedien und TV ergeben. Auch auf die Nutzerinnen und Nutzer des Schlosses hat es positive Auswirkungen, da durch die Steuerungsmaßnahmen die Kundenzufriedenheit gesteigert werden konnte.

Neben der Anwendung an sich, brachte die Durchführung eines innovativen Markterkundungsverfahrens auch eine deutliche Reduktion der Kosten im Vergleich zur ursprünglichen Kostenschätzung.

## Ergebnis und Mehrwert

Durch den Einsatz der Lösung konnte eine neue Qualität bei der Besucherstromerfassung erzielt werden, die zur Lenkung der Besucherströme eingesetzt wird.

Damit kann sowohl die Belastung der historischen Bausubstanz reduziert werden, als auch das BesucherInnenerlebnis verbessert werden. Auf Seiten des Entwicklers, konnte der Einsatz im Schloss Schönbrunn als Referenzprojekt für weitere Aufträge genutzt werden.