CASE STUDY

HOFGARTEN MALL
SOLINGEN

„Diese Verbindung zwischen Hardware, WLAN-Infrastruktur und Service macht die WLAN-Anlage im Hofgarten zu einer der modernsten in Europa“

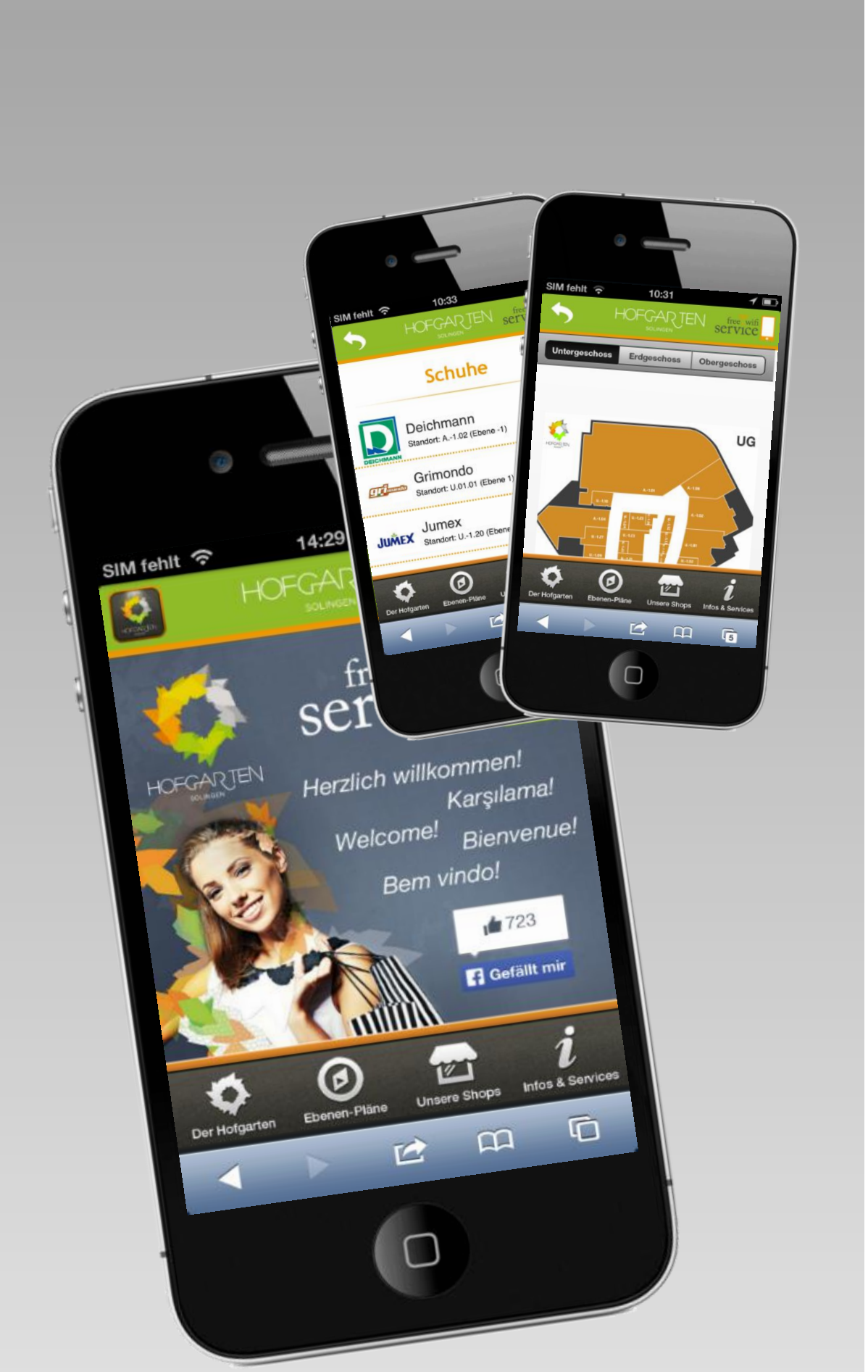
- Simon Marg | CTO ituma GmbH

KUNDEN WLAN FÜR DIE SHOPPING MALL „HOFGARTEN“

Solingen – Zeitgleich zur Eröffnung der in 2013 fertiggestellten „Hofgarten“ Shopping Mall in Solingen fiel der Startschuss für den ituma WiFi Service – eine umfassende WLAN-Infrastruktur, die mit Variablen bespielt werden kann und so den Kunden und Besuchern der Mall echte Mehrwertdienste und relevante Informationen liefert.

Innovation meets Mall

Große Menschenmengen und eine Vielzahl an Geschäften lassen Einkaufszentren schnell unübersichtlich werden. Darunter leidet das Shopping-Erlebnis. Mit dem WiFi Service und einem WLAN-fähigen Endgerät finden die Kunden der Hofgarten Mall nun einfach zum Ziel. Auf diese Weise kommen Etagenpläne oder Ladenlisten direkt zum Besucher. Dieser kann auf seinem Smartphone auch durch aktuelle Angebote stöbern oder kostenlos und schnell im Internet surfen. Die Installation einer App ist dabei nicht notwendig. Eine besondere Innovation: Die städtischen Buslinien in Solingen und das Einkaufszentrum bilden ab sofort eine „Marketing-Einheit“. Von der zentralen „Free-Wifi-Service-Engine“ werden Daten an beide Netzwerke gesendet und abgestimmt. Dadurch sind beispielsweise die Informationen und Werbeangebote bereits auf dem Weg zum Shopping-Center verfügbar.



SERVICEPLATTFORM HOFGARTEN

- Übersicht der Stores und Locationmaps
- Indoor Navigation zu den Stores
- Eventkalender
- Angebotes und Specials
- Empfehlungen
- Besucherservice und Informationen
- Jobbörse und Ausschreibungen
- Kostenloses Gäste WLAN ohne App

Digitalisierung des Einkaufs

Vor Ort sorgte IT-Lösungsanbieter Axians mit modernster WLAN-Technik von Cisco dafür, dass die Netzwerk-Abdeckung bei 100 Prozent liegt. Diese ermöglicht es ituma – in Zusammenarbeit mit Axians und dem Centermanagement – einen hervorragenden Überblick im Einkaufstrubel zu garantieren. Bereits während der „Proof of Concept" Phase zeigte sich das Centermanagement über die relevanten Ableitungen aus den Analyticsdaten begeistert: Über die Funktion "Heatmaps" etwa konnten Interessenbrennpunkte schnell ausgemacht werden. Auf dieser Grundlage lassen sich Laufwege, Mietpreise von hoch frequentierten Flächen sowie Personalplanungen für Service und Sicherheit optimierend anpassen. Das Feature "Live View", das Echtzeitdaten über Kundenstrom und Aufkommen in der Mall verarbeitet, ermöglicht zudem ein zeitgenaues Reagieren auf Ereignisse und Situationen in der Mall. Sogar Marketingkampagnen landen zugeschnitten bei den Kunden – passende Angebote aktuell auf dem Smartphone.

Dabei findet die Erhebung und Verarbeitung der ausgewerteten Daten unter Einhaltung des strikten deutschen Datenschutzgesetzes statt. So werden keine persönlichen Daten gespeichert und die User über die bewährte ituma Verschlüsselungsmethode garantiert anonymisiert.

KOOPERATION

Durch die Kooperation mit den Solinger Verkehrsbetrieben erhalten Fahrgäste Zugang zu **Angeboten der Hofgarten Mall** sowie zu weiteren Mehrwert-diensten:

- Neuigkeiten – *Solinger Tageblatt*
- Events – Disco *Getaway*
- Städtische Services – Arbeitsamt Solingen
- Trailer und Filmprogramm – *Cinemaxx* Solingen

Die verlässliche IT-Security-Lösungen von Axians gewährleisten hierbei ebenfalls höchste Datensicherheit: Im Bereich „Mobility Security“ deckt der global agierende Infrastruktur-Spezialist die volle Bandbreite vom Netzzugang, über die Anwendungen, bis hin zur Verwendung der Endgeräte ab. Auf diese Weise sind Datenverluste oder Fremdzugriffe auf das private Mobilfunkgerät ausgeschlossen.

Hohe Flexibilität – passgenaue Inhalte

Die Inhalte des Services sind auf zwei Zonen aufgeteilt: die Laufwege und den Food-Court. Aktuelle Angebote und allgemeine Informationen bestimmen die Inhalte während der Besucher einkauft. Für die Ruhephase im Essensbereich stehen alternative Anwendungen, wie beispielsweise tagesaktuelle Artikel der lokalen Presse, bereit. „Unser Service kann flexibel mit Inhalten bespielt und auf Kundenwünsche ausgerichtet werden. Auf diese Weise schaffen wir Mehrwerte für alle Besucher und Händler“, verdeutlicht Marg. Über die Zufriedenheit mit dem Service informiert ein integriertes Feedback-Tool, das Gästen Kritik und Anregung ermöglicht. Dank dieser Option ist zu erwarten, dass bereits geplante Angebote, wie WLAN-Spiele für Jugendliche oder digitale Wertcoupons, noch durch eine Vielzahl weiterer Anwendungen ergänzt werden.

Fragen?
www.ituma.eu
kontakt@ituma.eu

ituma GmbH
Kleinhülsen 29, DE-40721 Hilden
+49 (0)2103 280 99 0