



EHYMER

Case Study - Hymer

Der Caravan Salon in Düsseldorf ist die Weltleitmesse für Wohnmobile und Campingwagen. Tausende internationale Besucher strömen jedes Jahr in die Messehallen, um sich über die neuen Produkte und Trends zu informieren. Als einer der Weltmarktführer ist die Erwin Hymer Group (EHG) mit dieser Messe eng verbunden und zeigt dort regelmäßig eine große Präsenz.

Über Projekt

Für die Messe in diesem Jahr setzte die EG erstmals für die Kommunikationsstrategie interaktive Informationsstelen mit SiteKiosk Online als Betriebssoftware ein. Ziel der Stelen war es, möglichst viele technische Daten und Produktinformationen zu den ausgestellten Fahrzeugen anschaulich zu präsentieren. Die Standbesucher sollten möglichst viel Zeit am Stand verbringen und direkt gut informiert werden. An jedem der 44 ausgestellten Wohnmobilen und -wagen stand eine Stele mit individuellen Inhalten.

Die Erwin Hymer Group stellte bereits während der Messe fest, dass der Einsatz der mit SiteKiosk Online betriebenen Terminals erfolgreich war und die Verweildauer sowie die Aufmerksamkeitsrate der Besucher am Messestand sichtbar erhöhte.

Die Herausforderungen

Um auf einer Messe aus der Masse der Aussteller herauszustechen und nachhaltige Kommunikationsmodelle und zu schaffen, entwickelte die Erwin Hymer Group (EHG) die Idee interaktive Informationsstelen auf dem Messestand einzusetzen. Bis zur Einsatzbereitschaft der Terminals mussten einige Herausforderungen gemeinsam mit SiteKiosk Online gelöst werden:

Die wohl größte Aufgabe in der Messenvorbereitung lag darin, die verschiedenen Terminals mit den exakten Medien und Fahrzeuginformationen zu bespielen und korrekt zuzuordnen. Hierzu sollten die verschiedenen Designs und Inhalte durch SiteKiosk Online auf die richtigen Terminals gespielt und, wenn nötig, auf schnellstem Wege aktualisiert werden können.

Schon im Vorfeld war erwartbar, dass der Stand der EHG von tausenden Menschen besucht und mit den Terminals intensiv interagiert wird. Aus diesem Grunde musste davon ausgegangen werden, dass es bei einer solch hohen Besucherfrequenz auch zu bewusster oder unbewusster Fehlbedienung kommen wird. Um dieses Szenario zu vermeiden, sollten die Displays mit einem besonderen Ausbruchs- und Manipulations-Schutz versehen werden.

Auftretende Softwareausfälle oder Betriebsstörungen sind bei der großen Zahl der eingesetzten Terminals und dem weitläufigen Messestand der Erwin Hymer Group vor Ort nur schwer feststellbar und aufwendig zu beheben. Mit SiteKiosk Online sollte eine Möglichkeit geschaffen werden, dass solche Fehlermeldungen zentral und übersichtlich einsehbar sind und im besten Falle direkt und einfach behoben werden können, ohne Messepersonal zu binden.

Regelmäßig ergibt sich während der Messen die Notwendigkeit weitere Anpassungen oder Aktualisierungen am Inhalt der Stelen vorzunehmen. Dies muss über eine gut verfügbare, einfache und gleichzeitig robuste Möglichkeit bereitgestellt werden, ohne dass Mitarbeiter vor Ort tätig werden.

Der Einsatz der interaktiven Stelen war in dieser Form für die EHG eine kommunikative Premiere. Damit der Nutzen der Terminals gemessen und abschließend datenbasiert bewertet werden kann, sollte eine datenschutzkonforme Möglichkeit integriert werden, die das Nutzerverhalten der einzelnen Terminals erfasst und aussagekräftige Analysedaten hervorbringt.

Über Hymer

Die Erwin Hymer Group zählt zu den größten Herstellern von Wohnmobilen und Campingwagen in Europa. Neben der Eigenmarke Hymer zählen zur Group unter anderem auch Bürstner und Dethleffs. Die Produktionsstätten der EHG befinden sich in Deutschland, Frankreich, Italien sowie im Vereinigten Königreich und Kanada. Weltweit ist die Group mit Servicegesellschaften und Vertriebspartnern vertreten.

Lesen Sie mehr unter www.hymer.com

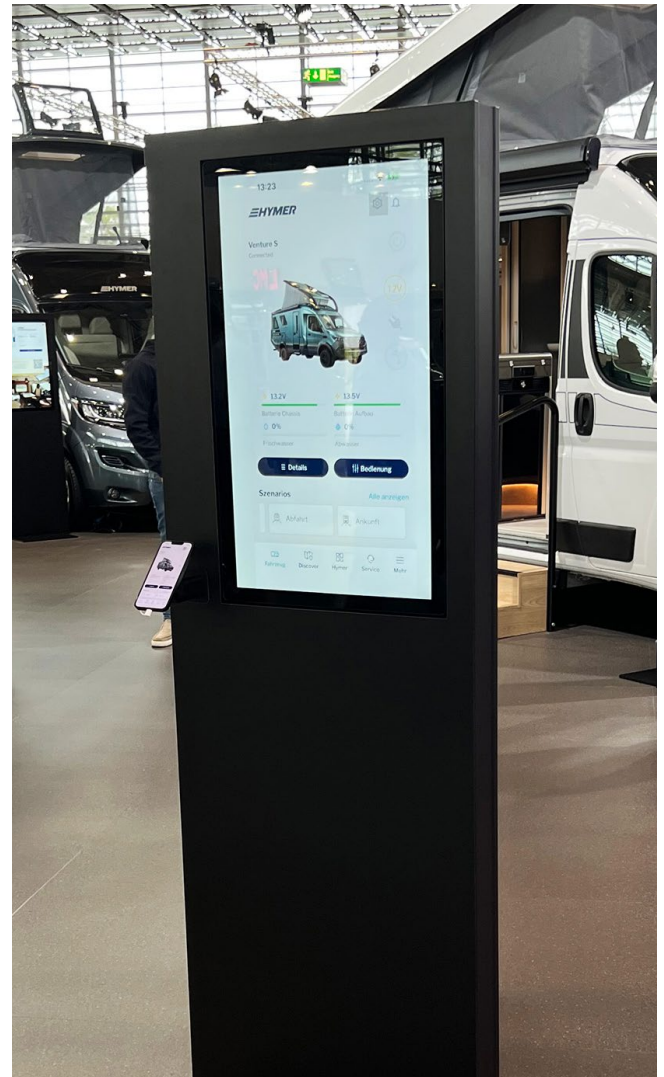
Die Umsetzung und Lösungen

Fachmessen sind eine effektive Plattform, um neue Produkte und Innovationen vorzustellen. Jedes Messekonzept verfolgt dabei das Ziel durch neue Maßnahmen die Aufmerksamkeit der Besucher zu gewinnen und diese von den ausgestellten Produkten zu überzeugen. Die Erwin Hymer Group (EHG) setzte erstmals für den Caravan Salon 2023 auf den Einsatz von zentral gemanagten interaktiven Informationsstelen. SiteKiosk Online übernahm für die Umsetzung verschiedene Schlüsselfunktionen:

Die wohl größte Herausforderung im Vorfeld war das korrekte Bespielen und die Inbetriebnahme der insgesamt 44 Terminals mit individuellen Inhalten. Hierzu wurden den einzelnen Stelen die passenden Inhalte und Medien zentral in der SiteKiosk Online Anwendung zu geordnet. Von dort aus wurden dann die Daten auf die Endgeräte übertragen und auf den Displays in den Stelen sichtbar. Für diesen Vorgang wurde ein in den angezeigten Inhalten eingebundener Service Worker verwendet, der die nötigen Daten in einen Cache schrieb und diesen so auf den Terminals lokal speicherte.

SiteKiosk Online verhinderte aktiv, dass vorhandene Zwischenspeicher gelöscht werden. Diese Funktion ermöglicht es den Terminals die medialen Inhalte auch im offline Betrieb vollständig anzuzeigen und macht dadurch eine permanente Internetanbindung nicht notwendig. Sollten während des Offlinebetriebs Aktualisierungen der Medien oder Daten durchgeführt worden sein, werden die neuen Datensätze unmittelbar beim nächsten Kontakt mit dem Server überschrieben und dargestellt. Dieser Vorgang ermöglicht eine hohe Updatefähigkeit der Endgeräte.

Generell stellt die Verwaltung der Terminals eine große Aufgabe dar: Je mehr unterschiedliche Kioskprojekte betrieben werden, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass es zu Störungen oder Ausfällen einzelner Endgeräte kommt. SiteKiosk Online übernahm die gesamte Überwachung und liefert in einer zentralen Übersicht Statusberichte in Echtzeit zu den einzelnen Clients. Im Falle einer Betriebsstörung einer oder mehrerer Anwendungen, wäre eine Fehlermeldung in SiteKiosk Online ausgelöst worden. Ein Problembenachrichtigung informiert dann über die Ursache und über den Standort auf einem Dashboard in der Software.

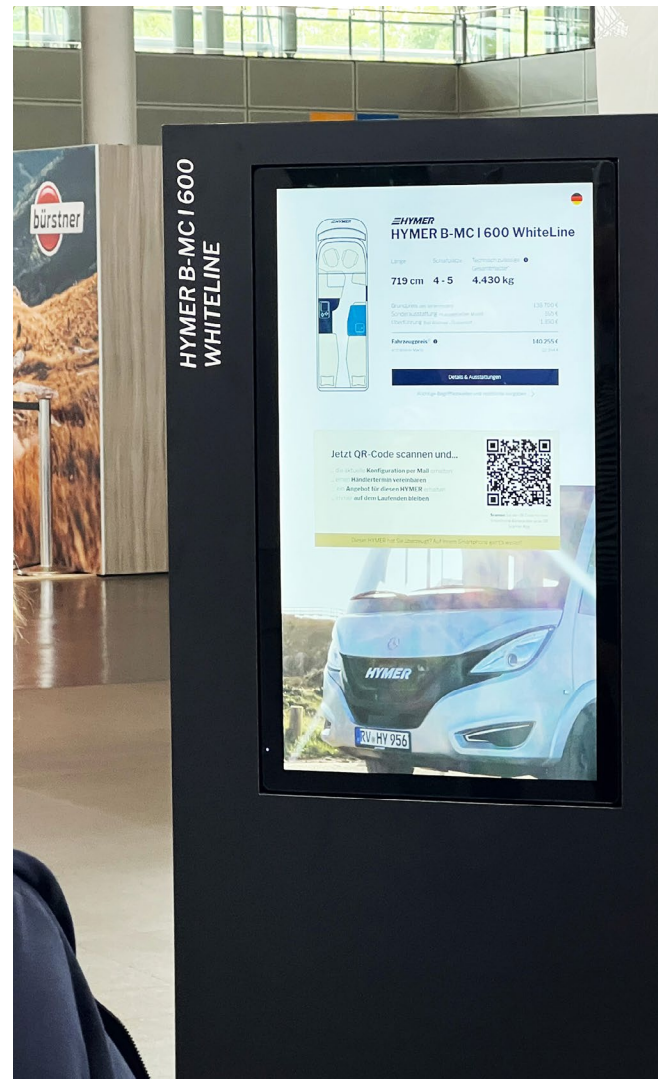


Die Umsetzung und Lösungen

Neben einer Ausfallsicherung wurde ebenfalls ein Manipulationsschutz durch SiteKiosk Online gewährleistet: Touchscreen-Displays bringen durch die aktive Bedienung ein erhöhtes Ausbruchsrisiko mit sich. So kann es passieren, dass durch bewusste oder unbewusste Aktionen aus der eigentlichen Anwendung ausgebrochen werden kann. Dies stellt ein enormes Sicherheitsrisiko für das jeweilige Endgerät aber auch für die gesamte Serverstruktur dar. Das Verlassen der Kioskanwendung wurde durch eine Absicherung des gesamten Betriebssystems bewusst verhindert. SiteKiosk Online ist in der Lage sämtliche Ausbruchsmöglichkeiten zu blockieren.

Erfolge von Messeauftritten lassen sich nur schwer messen. Mit dem Einsatz der Informationsstelen wurde eine gewisse Messbarkeit möglich: Jede Aktion und jede aufgerufene Seite wurde erfasst und kann in einem Report innerhalb der SiteKiosk Online Software abgerufen und dargestellt werden. Die Erfassung unterliegt strengen datenschutzkonformen Ansprüchen.

Der Erwin Hymer Group standen unmittelbar nach der Messe aussagekräftige Daten zur Verfügung, die unter anderem Aufschluss darüber geben, welche Terminals am häufigsten genutzt und welche Medien am meisten aufgerufen wurden. Diese Möglichkeit ist ein klarer im Vergleich zu klassischen analogen Medien. Eine erste Auswertung zeigte, dass über 62.000 Aktionen während des gesamten Messezeitraums durchgeführt wurden. Dies ist ein klares Indiz dafür, dass die digitalen Informationsterminals sehr gut angenommen und von den Standbesuchern genutzt wurden.

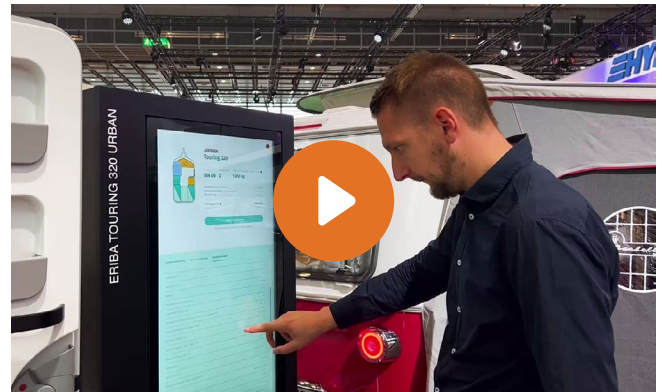


Die Perspektive

Dank der erfolgreichen Einbindung der interaktiven Messeterminals eröffneten sich für die Erwin Hymer Group (EHG) neue Perspektiven in der Kommunikationsstrategie auf Fachmessen. So wird der bereits zum Start für zwei Marken der Gruppe gewählte Weg der neuen Stelen auf die weiteren Marken der Gruppe ausgeweitet.

Die Fernverwaltung der Kioskanwendungen durch SiteKiosk Online ermöglichte es dynamisch auf auftretende Störungen zu reagieren. Technische Probleme wurden direkt angezeigt und konnten in kürzester Zeit und ortsunabhängig behoben werden. Die Zeit eines Betriebsausfalls kann somit stark minimiert bis nahezu vermieden werden. Zusätzlich bietet diese Technik ein großes Einsparpotential für Zeit und Mitarbeiterereinsatz bei der Vorbereitung einer Messe. Die Versorgung der Geräte mit Inhalten kann automatisch und auf der Messe erfolgen.

Die Möglichkeit der permanenten Aktualisierbarkeit der enthaltenen Medien stellt einen großen Mehrwert für zukünftige Messeauftritte dar. So können die Stelen jederzeit neu auf individuelle Inhalte angepasst werden. Alle Präsentationsinhalte werden zentral auf den passenden Geräten ausgespielt und stehen auch im offline Betrieb zur Verfügung. Dank der automatischen Aktionsmessung erleichtert es SiteKiosk Online ebenfalls Nutzerdaten zu erkennen und gibt Aufschluss darüber, welche Gefährte besonders viel Aufmerksamkeit von den Besuchern erhielten. Auch aus der Sicht von SiteKiosk Online war die Verwendung während des Caravan Salons aufschlussreich. So hielt die Kiosksoftware der hohen Nutzungsfrequenz stand und garantierte eine schnelle Präsentationsgeschwindigkeit.



Die Vorteile

- ✓ Updatefähig vor und während der Messe dank browsergebundener Fernverwaltung
- ✓ Schutz vor Ausbruch oder Manipulation durch Fehlbedienung
- ✓ Ortsunabhängige Kontrolle der einzelnen Kioskanwendungen
- ✓ Neukonfiguration der Stelen für verschiedene Messen und Produkte aus der Ferne
- ✓ Ergänzung des Standpersonals und Reduzierung der gedruckten Printbroschüren
- ✓ Verweildauer der Messestand-Besucher steigt

Kundenerlebnis

SiteKiosk ist die weltweit führende Kiosksoftware mit den meisten Installationen.



Kostenlose Testversion

Testen Sie SiteKiosk Online 30 Tage kostenlos und überzeugen Sie sich von der Leistungsfähigkeit unserer Kiosksoftware ganz ohne Entscheidungsrisiko.



30 Tage kostenlos testen

<https://sitekiosk.online/>

25
YEARS

SiteKiosk