

Car-Finder für Shopping-Malls

Digitale Wegeleitsysteme für Parkhäuser

Die Customer Journey von Shopping-Mall-Kunden oder Krankenhauspatienten beginnt häufig im Parkhaus. Digitale Wegeleitsysteme helfen Parkhausbetreibern, diese kritische Phase des Besuches optimal zu gestalten.

ANGSTRAUM PARKHAUS?

Parkhäuser haben ein Image-Problem: Umfragen zufolge fühlen sich viele Menschen, vor allem Frauen, in Parkhäusern und Tiefgaragen nicht sicher – unabhängig von realen Gefahren oder Sicherheitsmaßnahmen vor Ort. „Parkhäuser gelten allgemein als Angsträume“, schrieb gar das BKA 2005 in einen Forschungsbericht. Das Programm Polizeiliche Kriminalprävention (ProPK) der Länder und des Bundes empfiehlt daher Maßnahmen, um das Sicherheitsgefühl der Nutzer zu verbessern, darunter eine übersichtliche Gestaltung des Stellplatzareals, gute Beleuchtung und – ganz wichtig – geeignete Mittel für eine gute und schnelle Orientierung.

Hintergrund: Orientierungsschwierigkeiten können das Bedrohungsgefühl verstärken. Untersuchungen zeigen, dass Desorientierung Stress, Angst, Ärger und im Extremfall sogar psychische Symptome verursachen kann. Das ist eine schlechte



Im Skyline Plaza, Frankfurt am Main, steht der Car-Finder Kunden zur Verfügung.

Fotos: 3c-berlin

Nachricht für Shopping-Center, Krankenhäuser und andere Parkhausbetreiber: Gestresste Kunden oder Patienten konsumieren weniger und verursachen eher Probleme, und das getrübbte Nutzererlebnis beeinträchtigt die Kundenbindung.

Andererseits darf nicht außer Acht gelassen werden, dass Parkhäuser für Autofahrer ein wichtiger Service sind und für sie ein sehr dringliches Problem löst, vor allem in Innenstädten mit angespannter Parksituation. Deshalb gibt es auch eine gute Nachricht: Parkhausbetreiber können mit gezielten Maßnahmen für eine bessere Orientierung das Kundenerlebnis und die Kundenzufriedenheit deutlich verbessern und damit ihr Geschäft unterstützen.

ORIENTIERUNG VERBESSERT

Zu den Maßnahmen, die das ProPK empfiehlt, gehören Beschilderungen, Wand- und Bodenmarkierungen, Farbleitsysteme etc.

sowie von Weitem sichtbare und möglichst beleuchtete Hinweise auf Ein- und Ausgänge und Fluchtwege.

Allerdings reichen diese Maßnahmen häufig nicht aus. Die Gründe sind vielfältig: Aufgrund ihrer Größe und Bauweise können Parkhäuser häufig nur schlecht ausgeleuchtet werden. Beschilderungen und Hinweise sind nicht von überall aus gut sichtbar und werden auch nicht immer gleich verstanden. Bei Textbeschilderungen kann eine Sprachbarriere im Weg sein, Symbole wiederum sind nicht immer auf den ersten Blick verständlich.

Vor allem die Suche nach dem eigenen Fahrzeug wird häufig zum Problem, gerade in großen Parkhäusern mit mehreren Etagen. Meist fehlen in Parkhäusern einprägsame Orientierungsmarken – die Umgebung sieht im Wesentlichen überall und auf jeder Ebene gleich aus. Deshalb gibt es wohl auch nur wenige Parkhausnutzer, die nicht schon



Nach dem Scan bekommt der Kunde eine übersichtliche Karte des Parkhauses mit der gespeicherten Parkposition anzeigt.

einmal Schwierigkeiten hatten, in einer voll besetzten Parkhausetage ihr Auto wiederzufinden. Kommt dann noch ein diffuses Bedrohungsgefühl hinzu, wird der Besuch schnell zum unvergesslichen Negativ-Erlebnis.

DAS SMARTPHONE ZEIGT DEN WEG

Das weiß auch Janine Marz. Sie ist Center-Managerin im Skyline Plaza Frankfurt a. M., das mit 170 Shops und gastronomischen Betrieben zu den größten Einkaufszentren der Mainmetropole gehört. Das Skyline Plaza betreibt ein großes Parkhaus mit 2.400 Parkplätzen, das auch nachts rund um die Uhr geöffnet ist. Deshalb ist es ihr wichtig, ihren Besuchern ein Gefühl von Sicherheit zu geben.

„Unser Parkhaus hat vier Ebenen und insgesamt 17 Ein- und Ausgänge. Da sind Orientierungsprobleme unvermeidlich“, schildert Janine Marz die Situation vor Ort. Daher gibt es im Parkhaus Skyline Plaza eine großzügige Beschilderung, Fluchtwegpfeile auf dem Boden und Frauenparkplätze in Ausgangnähe. Außerdem bietet das Shopping-Center Parkhausnutzern den Service Car-Finder von 3d-berlin an, ein digitales Wegeleitsystem speziell für Parkhäuser und große Parkplätze. „Der Car-Finder ist die perfekte digitale Ergänzung unseres Leitsystems“, sagt Center-Managerin Janine Marz. „Es ist eine einfach umsetzbare und kostengünstige Maßnahme, um das Nutzungser-

lebnis und das Sicherheitsgefühl unserer Besucher zu verbessern.“

Der digitale Wegeleitservice läuft auf dem Smartphone des Besuchers und zeigt ihm nicht nur das Wegenetz der Parkebene, sondern auch den Standort seines Autos und den Weg zurück zum richtigen Parkplatz. Dabei setzen Lösungen wie der Car-Finder lediglich einige strategisch platzierte QR-Codes im Parkhaus voraus. Besucher scannen mit dem Smartphone einen QR-Code in der Nähe ihres Fahrzeugs und teilen so dem Car-Finder ihre Parkposition mit. Gleichzeitig öffnet sich ohne weiteres Zutun eine Web-App im Browser des Smartphones, die eine übersichtliche Karte des Parkhauses mit der gespeicherten Parkposition anzeigt. Die Kartendarstellung erleichtert die eigene Verortung und Orientierung im Gebäude und erhöht schon damit das Sicherheitsgefühl. Vor allem aber verliert die kritischste Phase jedes Parkhausbesuches – der Rückweg zum Auto – ihren Schrecken. Denn wenn nach dem Einkauf oder Arztbesuch am Kassenautomat ein weiterer QR-Code gescannt wird, führt die Smartphone-Anwendung die Besucher zuverlässig von diesem Standort zu ihrem Fahrzeug zurück.

ANALOG UND DIGITAL

Im Vergleich zu „analogen“ Leitsystemen wie Beschilderungen sind digitale Systeme nicht nur einfacher zu implementieren, sondern auch kundenfreundlicher, weil sie auch



Von diesen Schildern gibt es allein im Skyline Plaza knapp 900.

individuelle Bedürfnisse der Nutzer berücksichtigen können. Beispielsweise zeigt der Car-Finder auf Wunsch einen barrierefreien Rückweg zum Auto und bietet zahlreiche Sprachen zur Auswahl an, auch Chinesisch, Russisch oder Arabisch.

Dank HTML5-Technologie läuft die Anwendung als Web-App ohne Installation auf jedem Smartphone. Trotzdem fühlt sie sich bei der Bedienung an wie eine native mobile App und bietet sogar fortgeschrittene Funktionen wie animierte Pfade mit automatischer Zoomdarstellung des aktuellen Abschnitts, metergenaue Entfernungsangabe →

Energie. Verkehr. Umwelt.



SO GEHT PARKRAUM MANAGEMENT



Deutschlands modernste und größte Parkleitstelle. Vertrauen Sie dem erfolgreichen Know-How.

Aufschaltung und Bewirtschaftung:

- # Bundesweit - 24 h täglich
- # Schnelle Reaktionszeiten
- # Steigerung der Kundenzufriedenheit
- # Vertragsmanagement Dauerparker
- # Effiziente Parkraumbewirtschaftung
- # Reduzierung Ihrer Betriebskosten

System- & Datentechnik, Planung, Implementierung und Wartung

Konzepte - Anlagen - Betrieb

Haben wir Interesse geweckt?
Sprechen Sie uns an:

**Würzburger
Stadtverkehrs- GmbH**
Tel. 0931 36-1904
info@wvv-parken.de

www.wvv-parken.de

→ ben, das Teilen der Parkposition oder eine Schritt-für-Schritt-Anleitung.

Dennoch kann und soll die digitale Lösung nicht die herkömmliche Beschilderung ersetzen. „Wer bei uns sein Auto abstellt, findet über die Schilder schnell den richtigen Ausgang“, sagt Janine Marz von Skyline Plaza Frankfurt. „Aber wer den Standort seines Autos gespeichert hat, kann auch sicher sein, es schnell wiederzufinden, und das vermittelt dem Besucher von Anfang an ein gutes Gefühl.“

Mehr als 600 gut sichtbare Schilder mit QR-Codes, natürlich im Corporate Design des Centers, sind im Parkhaus des Skyline Plaza verteilt. Zusätzlich hat Janine Marz auch noch fast 900 herkömmliche Schilder an den Parkhaussäulen anbringen lassen. „Die Besucher sollen sich zu keinem Zeitpunkt allein gelassen fühlen“, sagt Marz. „Deshalb gilt auch: Je mehr QR-Codes, desto besser. Die fallen schon während der Fahrt zum Parkplatz ins Auge, und bei jedem Parkplatz findet sich in der Nähe ein Code, der eingescannt werden kann.“ Außerdem sollten Parkhausbetreiber ihre digitale Wegeführung nicht einfach nur installieren, sondern dann auch aktiv bewerben, empfiehlt die Managerin. Sie selbst nutzt dafür sowohl im Center verteilte Werbemittel als auch ihre Social-Media-Kanäle. Denn: „Wenn wir schon so einen tollen Service bieten, dann sollte den auch wirklich jeder nutzen.“

EINFACHE IMPLEMENTIERUNG

Der Car-Finder ist derzeit in einem Krankenhaus und 17 Shopping-Centern in Deutschland, Österreich und in Italien im Einsatz. Das Skyline Plaza hatte die Lösung 2017 implementiert. Die Entscheidung dafür war aber nicht in Frankfurt, sondern in Hamburg gefallen: Die ECE Gruppe, einer der führenden Betreiber innerstädtischer Einkaufszentren, treibt im Rahmen ihrer Digitalisierungsbestrebungen auch die Einführung besonderer Service-Lösungen in ihren Centern voran. Deshalb war auch das Skyline Plaza schon 2013 mit dem interaktiven Wegeleitsystem Guide3D (ebenfalls von 3d-berlin) für die Navigation im Center und später auch mit dem Car-Finder ausgestattet worden.

Die Implementierung eines solchen digitalen Systems gestaltet sich unkompliziert. Der Betreiber liefert Informationen zur Parkhaus-



Die Kassenautomaten sind oftmals die Startposition der Wegeführung.

Architektur und den gewünschten Standorten für die QR-Codes auf den Parkdecks und die Startpositionen der Wegeführung (in der Regel Kassenautomaten). 3d-berlin erstellt auf dieser Basis eine digitale Karte mit dem Wegetnetz des Parkhauses. Die QR-Code-Schilder erhalten die Kunden als druckfähige Grafikdateien in den Formaten PNG, EPS und SVG. Auch Hosting und Support der Lösung wird durch 3d-berlin geleistet.

Das Fazit von Janine Marz ist durchweg positiv. „Der Car-Finder ist eine Super-Lösung und wird von unseren Besuchern intensiv genutzt. In den letzten zwei Jahren haben rund 50.000 Kunden ihre Parkposition gespeichert. Im vierten Quartal 2019, noch vor der Corona-Krise, waren es durchschnittlich 300 pro Tag. Das heißt für uns: 300 Kunden täglich haben mit einem guten Gefühl ihr Auto verlassen.“



Screenshot der App: So wird der Weg zum eigenen Parkplatz angezeigt.



Demo der Funktionsweise der App: Das passiert beim zweiten Scan am Kassenautomaten, nachdem zuvor die Parkposition gescannt worden war. So werden Kunden zu ihrer Parkposition zurückgeführt.