

Stadt Chemnitz · Dezernat 1 · 09106 Chemnitz

Dienstgebäude Markt 1  
09111 Chemnitz

Stadtrat der Stadt Chemnitz  
Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN  
Herrn Thomas Lehmann

Datum 27.01.2015  
Unser Zeichen  
Durchwahl  
Auskunft erteilt  
Zimmer  
Ihr Zeichen  
Ihr Schreiben vom  
E-Mail

## **RA-551/2014 – Ticketsysteme für Theater und Stadthalle**

Sehr geehrter Herr Lehmann,

Ihre o. g. Ratsanfrage beantworte ich auf Basis einer Stellungnahme der CWE im Auftrag der Oberbürgermeisterin wie folgt.

### **Zu 1. Ist geplant, das System zu vereinheitlichen? Wenn ja, wann?**

Das System zu vereinheitlichen ist aus folgenden Gründen derzeit nicht geplant:

Aus dem Kooperationsvertrag vom 08.02.2011 mit dem Städtischen Theater Chemnitz gGmbH (STC) und den C<sup>3</sup> Chemnitzer Veranstaltungszentren GmbH (C<sup>3</sup>) ergeben sich Grundlagen und Ziele der gemeinsamen Nutzung des Ladengeschäftes Markt 1, des Ticket- und Tourist-Service. Im Vordergrund steht hierbei die Kostenoptimierung der bis dahin einzeln organisierten Ticketverkäufe der drei städtischen Gesellschaften STC, C<sup>3</sup> und damaligen CMT auf der Basis eines zentralen Kartenvorverkaufes in neuen gemeinsamen Räumlichkeiten.

Während das originäre Geschäftsfeld der damaligen CMT touristische Dienstleistungen (Zimmervermittlung, Stadtrundfahrten, Pauschalangebote, Verkauf von Souvenirs) sind, werden durch den Ticketservice keine touristischen Dienstleistungen angeboten.

Das aktuelle Leistungsprofil des Ticket-Service umfasst den Ticketverkauf der STC und der C<sup>3</sup> (Stadthalle, Messe Chemnitz, Wasserschloss Klaffenbach sowie bundesweit weitere Veranstaltungen) und bedarf Kenntnisse zu dem umfangreichen Veranstaltungsprogramm der beiden Kultureinrichtungen.

Das Leistungsspektrum der Tourist-Information ist detaillierter und weitreichender als Ticketverkäufe und umfasst u. a. die oben benannten Themenfelder. Zudem erbringt die Tourist-Information umfangreiche Leistungen im Bereich Gruppenreisen und Tagungen & Kongresse, erstellt Rahmen- und Abendprogramme und übernimmt Organisations- und Beratungsleistungen für Interessenten.

Dieses differenzierte Aufgabenprofil zwischen Ticketverkauf und Tourist-Information bedarf einer inhaltlich und zeitlich unterschiedlich umfangreichen Einarbeitung des Personals. Eine vollständige gegenseitige Übernahme der Leistungen ist unter diesen Voraussetzungen nicht möglich.

Auch aus edv-technischer Sicht wäre eine rechtliche Zusammenführung der Systeme der Tourist-Information (auf Übernachtungsbuchungen spezialisiert an das sächsische Buchungssystem gekoppelt) und des Ticketverkaufes (an bundesweite Ticketsysteme angeschlossen) vertrags- und fördermittelrechtlich voraussichtlich unzulässig, zumindest aber mit erheblichen Schwierigkeiten/Kosten verbunden.

## **Zu 2. Wäre durch die Vereinheitlichung der Systeme ein besserer Kundenservice möglich?**

Mit dem gemeinsamen Verkaufs- und Beratungsort wurde für Bürger, Besucher und Touristen der Stadt Chemnitz ein erweitertes Serviceangebot von „Tourist-Information“ und „Ticketverkauf für alle Veranstaltungen in Chemnitz“ an zentraler Stelle im Rathaus geschaffen.

Die Erfahrungen zeigen, dass die Kundennachfragen zum größten Teil spezifisch einem Bereich zugeordnet werden können. Anfragen zu touristischen Paketen werden unter Einbeziehung der Partner C<sup>3</sup> Chemnitzer Veranstaltungszentren GmbH und Städtischen Theater Chemnitz gGmbH seitens der Tourist-Information beantwortet.

Durch die Vereinheitlichung der Systeme könnte der Service lediglich marginal verbessert werden, da die Kunden bereits gegenwärtig unter einem Dach am Standort Markt 1 bedient werden. Gleichzeitig würde jedoch ein erheblicher Mehraufwand entstehen (s. o.).

## **Zu 3. Könnten durch die Vereinheitlichung der Systeme Ressourcen freigesetzt bzw. Einsparungen vorgenommen werden?**

Eine Vereinheitlichung der Systeme würde wie oben dargestellt nicht zu Einsparungen führen und auch keine Ressourcen freisetzen. Es würden zusätzliche Kosten für die Erweiterung der Hard- und Software inkl. Lizenzgebühren für die Ticketsysteme entstehen. Darüber hinaus stiege der administrative Verwaltungsaufwand für die gegenseitigen Abrechnungen bei den jeweiligen Partnern. Da keine zusätzlichen Umsätze im Ticketbereich beim Verkauf am Counter der Tourist-Information zu erwarten sind, stehen Kosten und Nutzen für alle Partner in keinem sinnvollen Verhältnis.

Mit freundlichen Grüßen

Berthold Brehm  
Stadtkämmerer