

STEPHAN FUCHS

tick, tack, ticketing...

bombenstimmung für die neue billett-zentrale der stadt

Es darf nicht mehr heißen: „Was der Wiener Staatsoper genügt, kann auch Bern dienen“ es muß heißen: „Bern ist das Beste!“

● Eigentlich hätte diese Geschichte den Titel „Kulturelle Panzerknacker“ bekommen. Das war gestern. Morgen wird ensuite „bereit zum Druck“ gestellt. Es war wohl eine Geschichte die mit ziemlich großen Kalibern geschossen hätte. Als Autor dieser Panzerknacker Geschichte war ich gespannt, wie das aufgestachelte Wespennest ausflog um sich zu rächen. Quasi die zweite Folge von: „das Imperium schlägt zurück“. Um ehrlich zu sein, habe ich mir schon überlegt auf den ersten Mai in die Ferien zu gehen. Seit dem 7. April, nachdem die Berner Zeitung und der Bund den Artikel über das neue Zentrale Billett System publizierten wußte ich, daß an jener Ticket Geschichte etwas faul war. Da wurde nämlich in kürzester Zeit ein Vertrag mit der Wiener Firma Culturall abgeschlossen, es wurden Zahlen geschrieben die, unaufgeschlüsselt, monströs waren. Obwohl doch alle wissen, das alle Pleite sind. „Die Realität machte Druck, auch das Publikum, das steigende Ansprüche an den Vertrieb hat“, so die Projektverantwortlichen, und: „Es wäre nämlich nicht tragbar gewesen, die Vorverkaufskasse erst auf die Saison 2005/06 zu eröffnen“ steht in den Berichten. Diesen Schwung hat man offensichtlich ausgenützt und einen ehrgeizigen Fahrplan aufgestellt. „Ein System das den Anforderungen des Wiener Burgtheaters oder der Staatsoper genügt, kann auch einer Vorverkaufsstelle in Bern dienen“ wurde an der Presseorientierung erzählt und anschließend gedruckt. Nun, welch wunderliches Kriterium. Das ganze roch nach Vernichtung von Kulturgeldern, nach mauscheln, nach Katastrophe, kurz: „Operation geglückt, Patient tot!“

Die Recherche begann daraufhin vor dem Morgenkaffee. Ein erster Besuch bei www.culturall.com, die Homepage des Unternehmens, zeigt auf den ersten Blick alles andere als Internetprofis. Seltsam für eine Firma, die über ein Internetportal arbeitet, persönliche Daten sammelt und von Geldern der öffentlichen Institutionen lebt. Transparent müßte sie zumindest sein. Der Lehrstuhl für Marketing an der Universität Wien meint dazu: „Wie viele andere österreichische Unternehmen erfüllt Culturall bis dato die gesetzlichen Vorgaben (ECG) nicht vollständig, da Informationen über

den Firmennamen, diverse Kontaktmöglichkeiten, allgemeine Geschäftsbedingungen und dergleichen erst nach einem Klick auf das Unternehmenslogo ersichtlich sind.“

Während des Kaffees ging es weiter. „Die Presse“ von Wien, vom 25.01.2001 berichtete: „Eine Altlast, einen Siebenjahresvertrag aus dem alten Bundestheaterverband werden Oper, Volksooper, Burgtheater aber weiterzuschleppen haben, ohne daß eine Geschäftsführung, der Aufsichtsrat was dagegen tun könnte: Bis 31. Dezember 2005 hat die in Wien ansässige Culturall GmbH für den Internet Kartenverkauf für alle Bundesbühnen ein Monopol. Im Normalfall kassiert sie 20% Aufschlag.“ Und: „Dürften die Bühnen heute eigene Internet Vertriebswege gehen, könnten sie mit dem Kartenverkauf den Subventionsgeber Staat entlasten.“ Dann: „Es wird dringend empfohlen, die Auswertungsmöglichkeit des Inhouse-Systems derart zu ergänzen, daß die Theaterservice GmbH selbst eine detaillierte Aufstellung der verkauften Karten je Haus, Vertriebskanal, Vorstellung und Vorverkauf durchführen kann. Ohne aufwendig zu erstellende Berichte der Firma Culturall ist es nicht möglich, die Abrechnungen aus den Internet-Verkäufen zu kontrollieren, da es auf der einen Seite keine EDV-unterstützte Auswertungsmöglichkeit der Verkäufe über Internet gibt - und auf der anderen Seite der mit der Kontrolle betraute Mitarbeiter nicht ausreichend über die zu kontrollierenden Vertragsbedingungen Bescheid weiß. Bei der Prüfung haben sich auch bei den Beträgen Abweichungen und Ungenauigkeiten ergeben.“ Soweit zu dem Thema: „Was der Wiener Staatsoper genügt, kann auch Bern dienen.“ Mir schoß nichts Gutes durch den Kopf.

Die Idee einer zentralen Billett-Kasse ist 20 Jahre alt. Ein erster Pilotversuch in der alten Hauptwache in Bern kam aber aus verschiedenen Gründen nicht zustande. Die Ticket-Center CPS AG, damals als Konzertkasse Casino bekannt, ging in Konkurs. Ein weiterer Versuch, diesmal im Kornhaus, scheiterte an der Trägerschafts- und Betriebskonzeptfrage. Folglich fragte Peter Sigerist in einer dringlichen Interpellation des Grünen Bündnisses vom 14. August

1997: „Wann kommt die städtische Billett-zentrale?“ Als Begründung der Dringlichkeit meinte er: „Eine rasche Lösung drängt sich deshalb auf, wenn die von der Stadtkasse subventionierten Kulturstätten wegen einer schlechten Vorverkaufsorganisation nicht unnötig Geld verlieren sollen.“ Recht hat er. Sechs dringliche Jahre später kam Ueli Stückelberger an die Stadtratssitzung vom 13. März 2003 mit der Forderung: „Eine zentrale Billettverkaufsstelle für sämtliche subventionierten Kulturbetriebe statt dezentrale Verkaufsstellen.“ Der Gemeinderat meinte in seiner Antwort: „In den Entwürfen der neu ausgehandelten Subventionsverträge mit der Stadt für die Jahre 2004 bis 2007 für das Stadttheater und das Berner Symphonie-Orchester sind Verpflichtungen, für ein publikumsfreundliches Vorverkaufssystem zu sorgen, aufgenommen worden.“

20 Jahre! Bern, das weiß man, ist eine langsame Stadt und ich muß sagen, dies ist einer der Gründe, wieso ich Bern so unheimlich gut mag. So wirklich unheimlich wird es aber, wenn Bern auf Tempo kommt. Da stellt sich die Frage, wie in sechs Monaten, ein zwanzig-jähriges Problem mit einem „Schnipp“ gelöst werden, plötzlich ganz schnell Verträge unterzeichnet und Friede-Freude-Eierkuchen herrschen kann. Ich rief also einige Branchenkenner an: Die Antwort war bei allen klar: „Nein! In sechs Monaten kann man so ein System nicht auf Herz und Nieren testen.“ Oder: „Wissen Sie, ich glaube die armen Kerle in Bern haben eine schwarze Kiste gekauft, ohne reinzuschauen. Die haben einen Vertrag auf sechs Jahre unterzeichnet? Die sind ja wahnsinnig! Hoffentlich geht das gut!“ und: „...das macht man einfach nicht so, die sind gedrängt worden. Sechs Jahre sagen Sie? Das ist ein Wahnsinn!“

„Wahnsinnig“ schoß mir durch den Kopf. Wenn das Ticketsystem nicht funktionieren sollte... Wenn das System nicht die erhoffte Akzeptanz gewinnt... was dann? Wer bezahlt den Schlamassel? Das Stadttheater und die Symphoniker? Die haben doch gar kein Geld! Die Stadt vielleicht? Wohl nicht! Die Panzerknackergeschichte roch immer mehr nach Skandal und erst recht, als meine Gesprächspartner abblockten. Nach dem Telefonat schrieb ich also

per E-Mail einen Brief an den Projektleiter, um mir einige Fragen zu beantworten. Er blieb unbeantwortet. Tick- tack, tick- tack... Die Bombe schien also zu detonieren und ich war bereit es zu tun. So entstand die Geschichte: „Kulturelle Panzerknacker“. Aber das war, wie gesagt, gestern.

Wir sind alle Details die wir hatten noch einmal durchgegangen. Dieselbe Analyse der Universität Wien zum Beispiel kam zum Schluß: „Die Webseite www.cultural.com baut auf einem technisch sehr ausgereiften Konzept auf, das mit der im Hintergrund stehenden Datenbank, der direkten Online Kaufmöglichkeit, des vorhandenen Informationsangebotes und der sogar ermöglichten direkten Platzwahl die technischen Möglichkeiten des Internet verdeutlicht und ausnützt. Gerade auf Grund dieser optimalen Voraussetzungen ist es sehr schade, daß ein großer Teil dieses Erfolges durch einen grafisch, psychologisch und werbetchnisch sehr schlechten Internetauftritt zunichte gemacht wird.“ Das ist schon wahr, das System funktioniert offensichtlich. Wir sind die Kartenbestellungen der Wiener Oper und anderen aus dem Culturalall Netzwerk durchgegangen. Da zeigt sich die Bedienungs Oberfläche in einem ganz anderen Bild als die eigentliche Geschäftshomepage von Culturalall.com. Die Homepage der einzelnen Häuser sind geschmackvoll, einfach verständlich und schnell bedienbar. Wir waren erstaunt. Innerhalb weniger Klicks konnten die Konzertkarten gebucht werden. Das Ziel war ja somit erreicht, wir könnten nun in Wien in die Oper.

Ob das Ziel für Bern auch erreicht ist, weiß wohl noch niemand. Eine Bombe zu zünden das wäre, nach diesem Schluß, komplett kontraproduktiv gewesen. Das ist, nachdem das für Bern gewählte Verkaufssystem in Wien erprobt wurde und gut zu bedienen ist auch gar nicht nötig. Wir werden viel Geld ausgeben für die Vision eines zentralen Billetverkaufes, die nach zwanzig Jahren zu einem Ende kommt. Das Online / SMS Ticketsystem, welches mehrheitlich ein junges Publikum anspricht, muß der Öffentlichkeit geschmackvoll, vertrauenswürdig und transparent angeboten werden. Von den Systembetreibern muß gewährleistet sein, daß der Datenschutz kor-

rekt ist, es muß klar kommuniziert werden, ob und wieviel der Service einen Aufschlag vom eigentlichen Eintrittspreis auf das Ticket verrechnet. Gefordert sind aber auch und ganz dringend, alle kulturellen Institutionen die sich daran beteiligen wollen. Allen voran das Stadttheater Bern und das Berner Symphonieorchester die zusammengekommen die finanzielle Hauptlast tragen.

Doch die Visionen beginnen hier erst langsam. Das haben wir beim Anschauen der zum Teil üblen Internetauftritte verschiedener Berner Kulturhäuser gemerkt. Die Veranstalter müssen es schlußendlich erreichen, ihre Häuser der schönen Künste einem Internet- und SMS-Publikum mehr ans Herzen zu legen. Das erfordert einen Internetauftritt, der jüngeren wie älteren Internetbenutzern den Atem raubt, ein Auftritt der nach außen kommuniziert, daß Oper, Ballett, Schauspiel und das weit herum geschätzte Berner Symphonieorchester fantastisch und prickelnd ist. Es darf kommuniziert werden, daß in diesen Häusern längst nicht mehr verstaubte, sondern hochwertige Produktionen gezeigt werden, die am Puls der Zeit sind. Auch bei den tagesaktuellen Printmedien und den

Kulturmagazinen müssen die Häuser durch ihre Hausinternen PR-Abteilungen professioneller und gewiefter vermitteln. Es darf nicht mehr heißen: „Was der Wiener Staatsoper genügt, kann auch Bern dienen“ es muß heißen: „Bern ist das Beste!“ Bis dahin haben wir ein klein wenig Zeit... Doch bitte nicht wieder zwanzig Jahre.

Es liegt wohl in den Händen aller, daß die eingehend behandelten Befürchtungen nicht Realität werden und Bern den sechs Jahre lang einen Vertrag einhalten kann, ohne damit Defizite zu schreiben, um damit die Kulturhäuser und Stadtfinanzen weiter ausbluten lassen.

