



Kundenübersicht

Im Heide Park Resort werden aus außergewöhnlichen Momenten unvergessliche Erinnerungen. Erlebt mehr als 30 Attraktionen speziell für Kinder unter 10 Jahren und holt Euch in „Colossos – Kampf der Giganten“ sowie sechs weiteren großen Achterbahnen den ultimativen Adrenalin-Kick. Kinder tauchen ein in die Themenwelt rund um DreamWorks „Drachenzähmen leicht gemacht“ und werden zu echten Nachwuchs-Drachentrainern. Das kunterbunte „Peppa Pig Land“ mit fünf Attraktionen bietet jede Menge Spaß für Vorschulkinder und ihre Familien.

Die Herausforderung

Die COVID-19-Pandemie stellte das Heide Park Resort vor die Herausforderung, strenge Kapazitätsgrenzen einzuführen, um eine sichere Wiedereröffnung zu gewährleisten. Zuvor kauften über 70 % der Gäste ihre Tickets vor Ort, oft spontan oder mit Aktionscoupons. Um die Vorschriften einzuhalten und die Besucherströme verantwortungsvoll zu steuern, musste das Heide Park Resort sein traditionelles Ticketmodell komplett digitalisieren.

Das erklärte Ziel war es, dass kein Gast ohne ein vorab gebuchtes Online-Ticket anreist.

Diese abrupte Umstellung brachte mehrere Herausforderungen mit sich:

Sehr kurzer Implementierungszeitraum aufgrund der Wiedereröffnungsfristen.

Bedenken hinsichtlich der Gästeakzeptanz und der Kommunikation.

Anpassung der operativen Abläufe.

Unsicherheit hinsichtlich der Systemintegration und des Benutzererlebnisses.

Diese Risiken sorgten für große Emotionen. Das Team machte sich Sorgen, ob das digitale System rechtzeitig einsatzbereit sein würde, ob sich die Mitarbeiter schnell anpassen können und – am wichtigsten – wie die Gäste auf den plötzlichen Wegfall des Vor-Ort-Ticketverkaufs reagieren würden.

" Nur mit dem technischen Set Up der acceso Plattform und der engen unkomplizierten Zusammenarbeit mit dem Kundensupportteam, war es uns möglich, das Heide Park Resort nach der coronabedingten Schließung pünktlich zu öffnen – sowohl zu unserer Zufriedenheit, als auch mit glücklichen Gästen"

— Marion Olsen, Marketing Manager, Heide Park Resort



Die Lösung

Der Heide Park arbeitete eng mit **accesso** zusammen, um mithilfe der eCommerce-Ticketing-Plattform **accesso Passport** eine schnelle digitale Transformation umzusetzen. Die Implementierung umfasste:

100 % Online-Ticketing mit Zeitfenstern: Gäste konnten nun ausschließlich online Tickets mit jeweils einem bestimmten Datum und Zeitfenster kaufen, wodurch der persönliche Verkauf entfiel.

Neukonfiguration der bestehenden Infrastruktur: **accesso** passte das bestehende Ticketing-System des Heide Parks an die neuen Zeitfensteranforderungen und den vollständig digitalen Prozess an.

Promotion-Integration: Vorhandene Aktionscoupons wurden vom Ticketschalter in den Online-Shop migriert.

Enge Zusammenarbeit: Die Einführung erforderte eine kontinuierliche Abstimmung zwischen dem Heide Park, **accesso** und dem zentralen Merlin Entertainments-Team. Ein persönlicher **accesso**-Ansprechpartner sorgte für Kontinuität und eine schnelle Problemlösung.

Stetige Weiterentwicklung: Der Heide Park verfeinerte seine Preisstrategien, Upselling-Möglichkeiten (z. B. Parkgebühren, Fotopässe) und die Customer Journey über die **accesso Passport**-Plattform kontinuierlich.

Trotz der Komplexität ermöglichten die Flexibilität des **accesso**-Systems und die starke Partnerschaft die Einhaltung der engen Fristen und eine erfolgreiche Wiedereröffnung

Die Resultate

Die Digitalisierungsinitiative übertraf die Erwartungen und brachte sowohl unmittelbare als auch langfristige Vorteile:

- **Der Online Ticket-Verkauf** stieg dauerhaft von unter 20 % auf 75 % - ein radikaler Wandel im Kundenverhalten
- **Der Vor-Ort-Ticketverkauf** sank von über 70 % auf unter 5 %, wodurch Warteschlangen am Eingang und Drehkreuz praktisch eliminiert wurden
- **Verbesserte Datenerfassung:** Der Park erhält nun tiefere Einblicke in die Präferenzen der Gäste – diese können vor, während und nach dem Besuch gezielter angesprochen werden
- **Effizienterer Personaleinsatz:** Daten aus Vorbuchungen ermöglichen präzisere Prognosen und eine optimierte Personalplanung
- **Upselling-Potenzial:** Online-Käufe beinhalten nun Zusatzleistungen wie Parken, Express-Pässe und Fotopakete
- **Resilienz und Anpassungsfähigkeit:** Der Park ist nun für schnelle Reaktionen auf zukünftige Herausforderungen sowie für weiteres digitales Wachstum aufgestellt.

Fazit

Das Heide Park Resort verwandelte eine dringende Herausforderung der Pandemie in einen strategischen digitalen Gewinn. Was einst undenkbar schien – die Schließung traditioneller Ticketschalter – hat sich als zukunftsweisender Schritt erwiesen, der die Abläufe rationalisierte, die Gäste begeisterte und einen neuen Standard für setzte.

In einem Satz zusammengefasst: Aus der Not heraus das Udenkbare umsetzen und davon profitieren: Vollständige Digitalisierung der Ticketverkäufe