



Schwäbisch Gmünd, 11.02.2022
Gemeinderatsdrucksache Nr. 026/2022

Vorlage an

Verwaltungsausschuss/Eigenbetriebsausschuss

zur Information

- öffentlich -

Digitale Kommunikation für den Standort Schwäbisch Gmünd; Ideen und Konzepte für Handel, Gastronomie, Tourismus und Freizeit

Sachverhalt:

Der Ausgangspunkt

Die digitale Welt einer Stadt hat sich in den vergangenen Jahren selbst für Hightech-Verhältnisse mit extremer Dynamik entwickelt. Wo früher noch eine solide Homepage ausreichend war, hat sich nun eine komplexe Landschaft aus Online-Infos, digitalen Shops, Facebook, Instagram, Twitter, Podcasts, TicToc, Messengerdiensten, KI-Lösungen, digitalen Sprachassistenten, Videoplattformen, Virtual-Reality- und 360-Grad-Erlebnissen und unzähligen weiteren Angeboten herausgebildet. Neue kommen fast täglich hinzu.

Nur wer sich in diesem ständig wachsenden und sich verändernden digitalen Park der Möglichkeiten gut zurechtfindet und die für ihn wichtigen und nützlichen Fleckchen besetzt und professionell bearbeitet, kann sich am Ende über blühende Ergebnisse freuen.

Deshalb greifen monolithische und solitär stehende Konzepte, wie beispielsweise eine lokale Verkaufsplattform oder eine immer wieder gern geforderte umfassende „Gmünd-App“ auch zu kurz – so schön sich die Ideen auch anhören. Und so verlockend die Anbieter solcher kostenpflichtigen Lösungen ihr kleines isoliertes Gärtchen auch ausmalen. Wer hier nachhaltig, kreativ und zukunftsorientiert unterwegs sein will, braucht also einen breiter aufgestellten Blick auf die Landschaft.

Die Stadtverwaltung, die Touristik und Marketing GmbH, der Handels- und Gewerbeverein und die Gastronomie-Partnerschaft Pro Gmünd arbeiten deshalb eng abgestimmt in den vergangenen Jahren an einem stärker vernetzten, offen strukturierten und vielseitigen Konzept unter dem Leitmotiv „digitale Kommunikation für den Standort Schwäbisch Gmünd; Ideen und Konzepte für Handel, Gastronomie, Tourismus und Freizeit“.



Das Bundesprogramm „Zukunftsfähige Innenstädte“ bietet nun eine außergewöhnliche Chance, diesen Weg mit attraktiven und vor allem nachhaltigen Projekten weiterzugehen und Schwäbisch Gmünd digital ganz neu zu erleben. Im Antrag sind die oben genannten Partner deshalb gemeinsam mit dem Ansatz „AD/DC“ vertreten.

Die nächsten Schritte; AC/DC

Die oben genannte Dynamik durch den Online-Handel, durch digitale Kommunikation und die unglaublich schnell sich verändernde Social-Media-Welt lässt Handel, Gastronomie und Dienstleistungen kaum noch Luft. Längst ist klar: Online- und Innenstadt-handel sind keine Gegensätze mehr, sondern müssen integriert betrachtet werden. Die City-Betriebe und -Anbieter müssen angesichts der komplexen digitalen Landschaft dringend ihre stationären Angebote in die digitale Welt erweitern.

Aber: Gerade die kleinen, oft inhabergeführten Geschäfte können diese Herausforderungen parallel zum täglichen Geschäft kaum stemmen. Um möglichst viele Akteure an einer möglichst aktiven digitalen Landschaft einer Innenstadt zu beteiligen, finden im Projekt „AC/DC für die City“ sowohl die Anbieter wie auch die Kundinnen und Kunden unkompliziert Hilfestellung, Beratung, Informationen, Anregungen, Tipps und vieles mehr.

Die Projektidee

Das Konzept von „AC/DC für die City“ gliedert sich in zwei Teilaspekte:

1. ein Beratungsteam mit Profis („analoge Concierges“, AC) im B2B-Sektor, um in allen Fragen von Online-Handel, Shops, digitaler Kommunikation, Social Media usw. vor allem den kleineren Geschäften, Betrieben und Dienstleistern vor Ort zur Verfügung zu stehen, und
2. einer Künstlichen Intelligenz („digitale Concierge“, DC), die den Kundinnen und Kunden und Innenstadtgästen auf möglichst allen Kanälen zu möglichst allen Themen schnell Auskunft gibt und weiterhilft.

Die analogen Concierges/AC

Für den Projektzeitraum von zwei Jahren werden zwei Ansprechpartnerinnen/ -partner für die Gmünder Einzelhändler, Gastronomen, Dienstleister, Ärzte usw. in allen Fragen der Digitalisierung der Geschäftswelt und der digitalen Kommunikation zur Verfügung stehen. Sie helfen beim Start von Shops, Social-Media-Auftritten und vielem mehr. Außerdem aktiviert das Team die gesamte digitale Landschaft der Stadt, vernetzt die einzelnen Kommunikationsangebote und Plattformen weiterer Partner, begleitet mit Social-Media-Kampagnen Aktionen und Trends und integriert diese Elemente in eine übergreifende Marketingstrategie der Stadt. Außerdem organisiert das AC-Team zweimal jährlich ein Innenstadtforum dieser Akteure als Präsenzveranstaltung.



Die digitale Concierge/DC

Für die Kundinnen und Kunden, die Gäste, Besucherinnen und Besucher der Innenstadt steht rund um die Uhr eine virtuelle Concierge auf der Basis künstlicher Intelligenz zur Verfügung. Sie gibt Tipps und Infos, beantwortet Fragen in fast allen innenstadtrelevanten Themen und vermittelt bei speziellen Details an die entsprechenden Ansprechpartner weiter. Erreichbar ist dieses System möglichst niedrigschwellig auf allen Wegen: Chatbots, quer durch alle Messengerdienste, sprachbasiert per Telefon, Kurznachricht usw. Die ersten Schritte und Erfahrungen mit einem solchen System wurden in Schwäbisch Gmünd speziell zu Corona-Themen mit der KI „USCHI“ in den vergangenen Monaten gesammelt. Hierauf könnte das erweiterte Angebot der digitalen Concierge aufbauen.

Übertragbarkeit und Skalierung

Das Konzept „AC/DC für die City“ ist in seiner Anlage als Pilotprojekt auch für eine Anwendung andernorts angelegt. Sowohl die Übertragbarkeit auf Kommunen anderer Größenordnung wie auch die Skalierbarkeit im Inhalt ist gewährleistet.

Ablauf und Zeitplan

- Zweites Quartal 2022: Projektvorbereitung, Konzeptionsaufstellung, Ausschreibung
- Drittes Quartal 2022: Stellenbesetzung, Detailplanung, Start des AC-Teams; Umsetzung KI-Angebote DC
- Viertes Quartal 2022 bis drittes Quartal 2023: AC- und DC-Projektlauf im Alltagsbetrieb
- Viertes Quartal 2023: Evaluation und Auswertung; Planung für weitere Ausbaustufen

Weitere Themenfelder

Über dieses speziell auf die Innenstadt-Partner zugeschnittenes Konzept AC/DC hinaus ist das Digitalteam der Stadt Schwäbisch Gmünd parallel in weiteren wichtigen Themenfeldern aktiv und baut die Angebote weiter aus: Tourismusplattformen, digitale Routenplanung für Fahrrad, Wandern und Freizeitausflüge, neue Bürgerinnen- und Bürgerinformationsangebote, beispielsweise mit Podcasts und KI-Angeboten (parallel zur „DC“-Entwicklung), Neuaufstellung der internen Kommunikation im Rathaus, Buchungs- und Shopsysteme und vieles mehr.

Gremien und Partner

Markus Herrmann, Kommunikationsverantwortlicher des Digitalteams der Stadt, informiert in der Sitzung des Verwaltungsausschusses vom 16. Februar 2022 über die Situation der digitalen Kommunikationslandschaft in Schwäbisch Gmünd, über die aktuellen



Planungen und Vorhaben, die Ideen und Vorschläge für den Projektantrag „AC/DC“ und über die weiteren genannten Themenfelder.

Zu allen diesen Punkten laufen bereits Abstimmungs- und Projektgespräche mit den weiteren Partnern, vor allem dem Handels- und Gewerbeverein und der Gastro-Vertretung Pro Gmünd.

Die Anregungen aus den Reihen des Gemeinderates und weiterer Ansprechpartner werden in diese Arbeitsgruppe mit eingebracht; das Gemeinderatsgremium wird speziell auch im Rahmen der Themen der AC/DC-Antragsstellung weiter informiert und auf dem Laufenden gehalten. Die Abwicklung der „Analogen Concierge“-Projektanteile wird aus Fördergründen in die Hände der Touristik und Marketing GmbH gelegt. Dort werden dann auch – sollte die Antragsstellung vom Bund positiv beschieden werden - die entsprechenden beiden temporär ausgeschriebenen Stellen für die digitale Betreuung zur Abstimmung im Aufsichtsrat mit der Bitte um vorgelegt.