



CASE STUDY

PMS Perfect Media Solutions GmbH
Hoheluftchaussee 108 - 20253 Hamburg
Germany

Tel: +49 (0)40 8080 3963 0
info@perfect-media-solutions.de
www.perfect-media-solutions.de

Hamburgs "Konzerthaus für Alle" goes digital

Wie die Elbphilharmonie
mit Digital Signage smarter
wird



Mit der Elbphilharmonie haben die Architekten von Herzog & de Meuron ein architektonisches Meisterwerk geschaffen. Das 2016 fertiggestellte Konzerthaus beeindruckt jedoch nicht nur mit seiner spektakulären Fassade. Auch auf organisatorischer Ebene hat Hamburgs neues Wahrzeichen Einiges zu bieten. Denn um Gästen, Künstlern und Mitarbeitern ein einzigartiges Konzerterlebnis bieten zu können, wird hinter den Kulissen tagtäglich ein logistisches Meisterwerk vollbracht. Bei der Umsetzung von Digital Signage und IPTV setzt das Management der Elbphilharmonie auf die kompetente Beratung von Stefan Pagenkemper und seinem Unternehmen PMS Perfect Media Solutions GmbH (PMS). Mit einem **ausgeklügelten Konzept und smarter Digital Signage Technologie** gelingt es PMS, unterschiedliche interne Abläufe in einem ganzheitlichen System zusammenlaufen zu lassen und eine ungehinderte Koordination zu gewährleisten, während die Besucher und Nutzer der Elbphilharmonie von aktuellen Informationen zu stattfindenden Veranstaltungen profitieren und zudem die Möglichkeit haben, Veranstaltungen auch außerhalb der Konzertsäle live mitzuverfolgen.



Für unsere Techniker ist die von PMS installierte Hardware, also sowohl die Server auf denen PerfectShow® läuft als auch die Komponenten von Exterity, wie Lautsprecher und Monitore, am interessantesten. Unsere Kollegen aus dem Marketing-Bereich schätzen wiederum das Content Management System PerfectShow®, denn es verbindet mehrere unabhängig voneinander zu bewerkstelligende Abläufe in einem einheitlichen, einfach zu navigierenden System. Dies ist eine enorme Entlastung für unsere Content-Redaktion, da statt mehrerer unterschiedlicher nur noch ein System notwendig ist, um die unterschiedlichen Szenarien zu steuern.“

Philipp Stein, Persönlicher Referent des
Generalintendanten der Elbphilharmonie



Mammutprojekt Elbphilharmonie - welche Herausforderungen es zu meistern galt

Auch bei der Elbphilharmonie steht der **Hospitality- und Service-Gedanke** ganz weit vorne. Gleich zu Baubeginn kam daher die Idee auf, ein sogenanntes "Late Arrival System" zu integrieren, das es verspäteten Besuchern erlaubt, über Monitore das gewünschte Konzert auch vom Foyer aus verfolgen zu können. Hierfür wurden Kameras in den Sälen installiert, die sowohl Bild als auch Ton in den Vorraum übertragen. Die lange Bauphase, in der es zwischenzeitlich sogar teilweise zum Stillstand kam, hatte zur Folge, dass Systeme immer wieder angepasst werden mussten und zu Baubeginn installierte Technologien zum Zeitpunkt der Fertigstellung bereits wieder veraltet waren.

Außerdem kamen in dieser Zeit aus den verschiedenen Geschäftsbereichen des Hauses neue Anforderungen auf. Dies stellte die Verantwortlichen vor die Herausforderung, einen Weg zu finden, die Vielzahl der Systeme auf den neuesten Stand zu bringen und in ein einheitliches und intelligentes System zu integrieren, das genau weiß, wann welche Inhalte aus den Sälen in die Foyers übertragen werden sollen.

Auch die Dimensionen der Elbphilharmonie selbst forderten Stefan Pagenkemper und sein Team. Denn in einem Veranstaltungshaus dieser Größenordnung ist es unerlässlich, dass Abläufe, einem Uhrwerk gleich, nahtlos und zeitlich perfekt abgestimmt ineinandergreifen. Lange und unübersichtliche Wege über mehrere Stockwerke hinweg behindern den Informationsfluss, und unabhängig

voneinander agierende Systeme erschweren es Mitarbeitern reibungslose Abläufe zu gewährleisten. Somit galt es, **ein kongruentes System** zu schaffen, das relevante Informationen und Anweisungen zum richtigen Zeitpunkt an die entsprechenden Verantwortlichen spielt, damit diese einsehen können, was sich wann und wo, beziehungsweise im Haus abspielt. Da es hierbei jedoch nicht darum ging einzelne Mitarbeiter zu überwachen, stand für die Betreiber bei der Integration die Einhaltung von datenschutzrechtlichen Vorschriften an oberster Stelle.



Gäste und Mitarbeiter profitieren von der intelligenten Szenarien-Steuerung mit dem dazugehörigen Rechtemanagement. Denn sie ermöglicht es den Veranstaltern gezielt und zeitlich abgestimmt Inhalte auf die jeweiligen Monitore zu spielen.

Monitoring und Datenschutz - wie es "Elphi" und PMS mit einem einheitlichen System gelang, Gegensätze zu vereinen



Auf Grundlage von PMS **hauseigener Content Management Software PerfectShow®** und in Zusammenarbeit mit Exterity, einem der führenden Anbieter für IPTV-Lösungen, konnte in der Elbphilharmonie ein einheitliches und auf vielfältige Weise einsetzbares System implementiert werden, das zu einer beträchtlichen Erleichterung **und Beschleunigung von internen Arbeitsprozessen** beiträgt und Besuchern sowie Künstlern ein einzigartiges Erlebnis bietet. Neben der Software wurden insgesamt 170 Monitore installiert. Etwa 30 Stück davon befinden sich im Foyer, während weitere in öffentlichen Bereichen wie der Plaza oder der Konzertkasse, sowie in Fluren der Verwaltung oder im Backstage-Bereich zu finden sind.



Gäste und Mitarbeiter profitieren von der intelligenten **Szenarien-Steuerung mit dem dazugehörigen Rechtemanagement**. Denn sie ermöglicht es den Veranstaltern gezielt und zeitlich abgestimmt Inhalte auf die jeweiligen Monitore zu spielen. Um hierbei Datenschutzrichtlinien einzuhalten, wurde bei der Installation sichergestellt, dass sich nur ausgewählte Mitarbeiter mit Hilfe von dynamischen Zugriffsrechten zu präzisen Zeiten in eine für sie bestimmte Auswahl an Steuerungselementen und Kameras einwählen, um so eine perfekte Prozessnavigation und -abwicklung gewährleisten zu können. Diese komplexe Kombination aus Schalt- und Zugriffsrechten wurde so optimiert, dass sie zudem einfach bedienbar ist.

Die Content-Redaktion der Elbphilharmonie fasst die abzuspielenden Inhalte mithilfe von Timestamps zeitlich aufeinanderfolgend in einem Mediaplan zusammen und stellt sicher, dass nur die für bestimmte Veranstaltungen relevanten Informationen abgespielt werden. Da es bei Live-Veranstaltungen jedoch immer auch zu Verspätungen kommen kann, geht es bei dieser Planung lediglich um eine zeitliche Abfolge

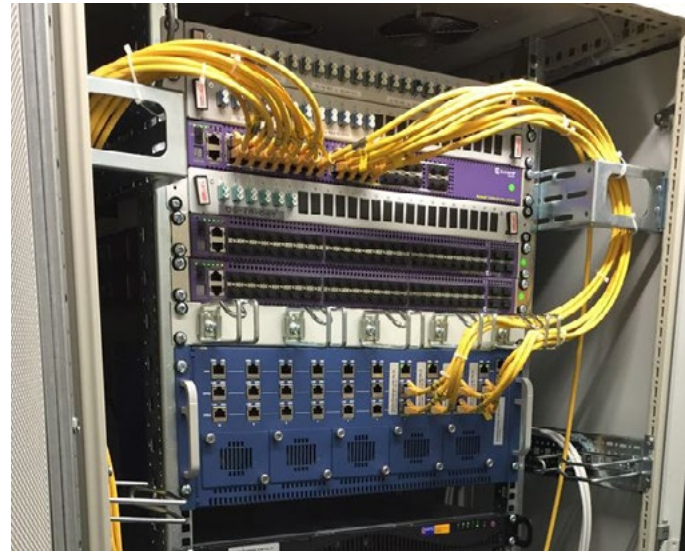


und nicht um die minutengenaue Übertragung. Letztere übernimmt der Inspizient, dem der Mediaplan für den jeweiligen Abend zur Verfügung gestellt wird. Er steuert die Befehle zum Programmwechsel der Monitore und entscheidet, dass der Content zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgestrahlt wird. Werden beispielsweise vor einem Konzert Informationsblöcke, wie Preis- und Veranstaltungshinweise auf den Bildschirmen eingeblendet, kann der Inspizient zu Beginn mit ein paar einfachen Handgriffen die Übertragung von Bild und Ton aus den Sälen ins Foyer veranlassen. Auch das 70.000 Leuchtdioden starke LED Display, das vor der Elbphilharmonie von der Firma S[Quadrat] installiert wurde, konnte nach kurzer gemeinsamer Absprache in das interne PerfectShow® System von PMS integriert werden.

Auf Grundlage von PMS hauseigener Content Management Software PerfectShow® und in Zusammenarbeit mit Exterity, einem der führenden Anbieter für IPTV-Lösungen, konnte in der Elbphilharmonie ein einheitliches und auf vielfältige Weise einsetzbares System implementiert werden, das zu einer beträchtlichen Erleichterung und Beschleunigung von internen Arbeitsprozessen beiträgt.

Zufriedene Gäste und entlastete Mitarbeiter - so profitiert die Elbphilharmonie von Digital Signage und IPTV

Die Vorteile im Vergleich zur analogen Fertigung von Programmhinweisen liegen auf der Hand: Das **einheitliche System entlastet** die Mitarbeiter, da diese die gemeinsame Hard- und Software sowohl für externe als auch interne Abläufe und Steuerungen nutzen können. Kurzfristige Änderungen und Korrekturen können spontan vorgenommen und kurzerhand auf den gewünschten Monitoren für die Besucher einblendet werden. Kassenmonitore, die gerade nicht im Einsatz sind, können mit Backup Content bespielt werden. Sobald die Kasse besetzt ist, kann der Mitarbeiter seinen Monitor aktivieren und relevante Informationen zu Preisen und Platzverfügbarkeiten einblenden. Auch die Gäste der Elbphilharmonie profitieren von dem hochinnovativen System. Verspätete Besucher haben die Möglichkeit, die Veranstaltung bis zum Nacheinlass vom Foyer aus mitzuverfolgen. In den Pausen und nach dem Konzert wird die Bühnenübertragung auf Knopfdruck unterbrochen und stattdessen wieder selektierte Beiträge wie Programmhinweise oder angekündigte Signierstunden, gezeigt.



Im Backstage-Bereich erlaubt das System den Künstlern sich ganz in Ruhe auf ihren Auftritt vorzubereiten. So haben sie die Möglichkeit sich per Monitor über verfügbare Räume und Einsatzzeiten zu informieren. Vor Auftrittsbeginn können sie einen prüfenden Blick in den Saal werfen und sich einen Eindruck über die Lage verschaffen oder sich zur Entspannung dem Lieblingsfernsehprogramm widmen. Das Elbphilharmonie Kulturcafé, das Elbphilharmonie Besucherzentrum und Büroflächen gegenüber der Elbphilharmonie, wurden zwischenzeitlich ebenfalls an das System angebunden. 2018 kam zudem eine von PMS **selbst entwickelte Multiview-Streaming Lösung** hinzu, die aus je 18 Kamerastreams neue Multiview-Streams erzeugt und so auch über das IPTV System und die dazugehörigen Rechteszenarien einen Überblick über die aktuelle Lage im Konzerthaus bietet. Aktuell wird der neue Standort im im Vespucci Haus am Sandtorkai, in dem weitere Mitarbeiter von Hamburg Musik und ELBG tätig sind, an das IPTV System angebunden.

Fokus: Kundenservice - weitere Zusammenarbeit der Elbphilharmonie und PMS geplant

Auch in Zukunft soll das IPTV- und Digital Signage-System mit Hilfe von PMS optimiert und weiter ausgebaut werden. Der Hauptfokus liegt dabei darauf, den **Servicegedanken weiter zu tragen** und so den Mehrwert für das Publikum zu steigern. Eine Möglichkeit ist unter anderem die Einblendung von Bus- und Bahnverbindungen auf den öffentlichen Displays, um Gäste nach dem Konzert über aktuelle Fahrplanrouten-, -zeiten und -änderungen auf dem Laufenden zu halten. Des Weiteren sollen weitere Standorte, wie die Laeishalle oder die Konzertkasse in der Hamburger Innenstadt von PMS mit IPTV- und Digital Signage-Technologie ausgestattet und mit selbiger Szenarien-Steuerung verknüpft werden. Auf diese Weise können Kunden auch beim Besuch anderer Institutionen und Servicepunkte über das Veranstaltungsangebot auf dem Laufenden gehalten werden.

Kontakt Deutschland:



www.perfect-media-solutions.de

Kontakt Schweiz:



MEDIABEAT.PRO
DIGITAL COMMUNICATION SOLUTIONS

www.mediabeat.pro/pms
Tel +41 43 543 6080

Copyright 2018 PMS Perfect Media Solutions GmbH. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller. Alle Rechte vorbehalten. Liefermöglichkeiten, techn. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.