

Veranstaltungsmanagement (4): Teilnehmer im Fokus

Sobald eine Veranstaltung geplant ist und die wichtigsten Elemente gebucht sind, geht für Veranstaltungsplaner die Arbeit erst richtig los. Die Teilnehmer und ihre Wünsche im Blick zu haben, ist wichtig für den Erfolg eines Events. Dabei entlasten professionelle Teilnehmermanagementsysteme (TMS) den Planer und halten ihm den Kopf frei für die inhaltliche und strukturelle Gestaltung des Events.

Das Gros der Veranstaltungen liegt in vielen Unternehmen in einem Bereich, wo vermeintlich ohne Software agiert werden kann: bis 20 Teilnehmer, überwiegend eigene Mitarbeiter, die über Outlook kontaktiert und eingeladen werden können. Doch auch interne Schulungsreihen brauchen ein System, um den Überblick zu behalten, welche Mitarbeiter bereits teilgenommen haben. Bei Events mit einer Mischung aus internen und externen Teilnehmern wird es deutlich aufwändiger. Für die Terminplanung oder Themenabstimmung reicht noch ein öffentlich zugängliches Tool wie z. B. „doodle“ (www.doodle.de). Doch mit einem Teilnehmermanagementsystem hat das wenig bis nichts zu tun.

(Fast) alle Interaktionen zwischen Veranstaltungsplanern und Teilnehmern lassen sich durch Software unterstützen, in unterschiedlicher Ausprägung. Teilnehmer können von Hand im System erfasst oder aus anderen Systemen eingeleitet werden (z. B. bei Mitarbeiterschulungsreihen die Daten aus dem Personalverwaltungssystem oder bei Kundenevents die Daten aus einem Vertriebs- oder Customer-Relationship-Management-System). Man kann Einladungen formulieren und per E-

Mail versenden. Selbstverständlich lassen sich auch Serienbriefe für postalische Einladungen erstellen, damit z. B. VIPs mit hochwertig gestalteten Briefen eingeladen werden können. In diesem Fall empfiehlt sich die Ankündigung einer Folge-Mail mit den Zugangsdaten zum TMS.

Die Teilnehmer erhalten Zugang zu den Informationen über die Veranstaltung und zu den notwendigen Eingabemaschinen. Diese sind so einfach und ansprechend wie möglich zu gestalten, damit sie den Teilnehmer nicht verschrecken sondern unterstützen und „Appetit“ auf das Event machen. Die Anbieter der Systeme bieten vielfach Support oder übernehmen bei größeren Events die gesamte Einrichtung des Systems.

Die Detailtiefe und Ausprägung eines TMS ist bei professionellen Tools veränderbar. Was müssen sie leisten?

→ Anmeldung der Teilnehmer zu einem bestimmten Termin, ggf. Auswahl verschiedener Termine bei einer Roadshow oder Seminarreihe.

→ Gestaltung einer „Event-Informationsoberfläche“ in sehr unterschiedlichen Varianten. Sie kann mit Bildern und Filmen virtuell aufbereitet werden, z. B. durch einen Kurzfilm mit einer gesprochenen Einladung des Vorstands oder dem Teaser eines Künstlers inkl. Link zu seiner Website.

→ Angaben zu Übernachtungswünschen sowie ggf. Auswahl verschiedener Hotels aus vorher vereinbarten Kontingenten mit unterschiedlichen Preisen und Zimmerkategorien. Es lassen sich im



Schloss Montabaur ist zum gefragten Veranstaltungszentrum ausgebaut worden.

© Schloss Montabaur



KONTAKT

Mehr Infos unter:
www.btm4u.de

Andrea Zimmermann berät und betreut mit ihrer Firma btm4u Unternehmen im Bereich der Prozesse und Strategien im Travel, Event und Mobility Management.

- Vorfeld Teilnehmergruppen (wie interne Teilnehmer, externe Gäste oder VIPs) definieren, für die unterschiedliche Auswahlfelder oder Hotels sowie Anreisemöglichkeiten angeboten werden.
- Verwaltung der Zimmer- und Anresekontingente; Sonderwünsche der Teilnehmer wie Raucherzimmer, vegetarische Mahlzeiten, notwendige Barrierefreiheit oder individuelle Anreisewünsche.
 - Zugriff der Teilnehmer: Sie können bis zu einem bestimmten Stichtag, z.B. fünf Tage vor Optionsfrist, die Eingaben selbst ändern.
 - Fristenprüfungen für Optionen oder Rückantworten, ebenso Erinnerungsmails an die eingeladenen Personen, die sich nicht gemeldet haben.
 - Prüfung der Endfassungen, Besonderheiten können manuell bearbeitet, Hotelzimmerlisten erstellt werden.
 - Erstellen und Versand von Eintrittskarten, z. B. mit Beschränkungen auf die Bereiche, in denen sich die Teilnehmer aufhalten dürfen. Das ist beispielsweise bei Messen mit Vortragsveranstaltungen üblich, für die gesondert Eintritt zu zahlen ist. Vor Ort können sich Teilnehmer mit den Eintrittskarten direkt identifizieren. Ein aufwändiger Check-in kann entfallen, die leidige Administration und Verwaltung weicht einem kreativen Empfang mit Eventcharakter.
 - Teilweise Nutzung der NFC-Technologie (Near-Field-Communication) auf den Teilnehmerausweisen oder Eintrittskarten. Kontrollmöglichkeit, wer bereits angekommen ist bzw. wo sich Teilnehmer aufhalten. Das mag aus Datenschutzgründen nach dem „gläsernen Teilnehmer“ klingen, ist aber je nach Destination und Art der Veranstaltung hilfreich oder gar notwendig. Auch von Teilnehmern selbst gewünscht (für das „Networking“). Sollte als Option angeboten werden.
 - Schnelle Abrechnung von Eintrittsgeldern, sowohl über Kreditkarten, PayPal oder Banklastschrift. Einige Tools prüfen die Eingabedaten direkt und verhindern somit Fehleingaben und Fehlbelastungen. Bei internationalen Veranstaltungen ist auch die korrekte Währungsumrechnung für den Veranstaltungsplaner hilfreich.

- Mehrsprachigkeit ist für viele Unternehmen inzwischen ein wichtiges Kriterium. Die Qualität der Übersetzungen kann ebenso eine Rolle spielen, wie die Umsetzung der verschiedenen Sprachen und Schreibweisen in den Eingabefeldern im Front End.
 - Reporting und spätere Teilnehmerbefragungen sowie deren Auswertung/grafische Ausgestaltung sind inzwischen vielfach Standard.
 - Integration der TMS in ein Gesamtkonzept, z. B. in Tools zur Auswahl und Recherche von Locations und Künstlern oder der Integration in ein Personalverwaltungssystem sind möglich.
 - Neu in der TMS-Welt ist das sogenannte „Green TMS“. Damit wird ein CO₂-Reporting und auf Wunsch auch die Kompensation von Veranstaltungen ermöglicht.
 - Die Nutzung via iPhone, Blackberry und anderer mobiler Endgeräte sollte geprüft werden.
- Für die Wahl des passenden Anbieters ist es unabdingbar eine Anforderungsliste zu erstellen, die den Bedürfnissen der Events des Unternehmens angemessen ist.

Auswahl und Einführung im Unternehmen

Sofern das Tool auf fremden Systemen läuft, sind die Stabilität und geringe Ausfallzeiten im Rahmen eines Service Level Agreements (SLA) mit dem Anbieter zu klären. Bei Fremdservern gibt es verschiedene Sicherheitsstufen. Ein Vorteil eines sogenannten Software-as-a-Service (SaaS) liegt, neben der Reduzierung des Aufwands in der eigenen IT-Abteilung, vor allem darin, dass man weltweit auf die Systeme zugreifen kann.

Die Einbindung von bevorzugten Partnern im Veranstaltungsumfeld kann ebenfalls eine Anforderung an eine Software sein. Das bedeutet, dass Hotelpartner oder Agenturen Zugriff auf die Daten erhalten. Dies lässt sich aber meistens über Rollen auf bestimmte Teilbereiche reduzieren, damit beispielsweise nicht die persönlichen Daten der Teilnehmer von jedem gelesen werden können.

Bei der Auswahl sind Kriterien wie Wirtschaftlichkeit und Nutzerfreundlichkeit zu beachten. Da das System von vie-



© btmku

Andrea Zimmermann, Beraterin, Seminarleiterin und Buchautorin im Bereich Reise- und Veranstaltungsmanagement.

len Personen genutzt werden soll, muss es sowohl nach „Nutzerfreundlichkeit für den Administrator/Veranstaltungsplaner (Back End)“ als auch nach „Nutzerfreundlichkeit für den Teilnehmer (Front End)“ bewertet werden.

Bei aufwändigen Systemen kann es sinnvoll sein, die Administration auf wenige Personen zu reduzieren, die die Oberflächen nach den Wünschen der Veranstaltungsplaner gestalten. Dieser Dienst lässt sich vielfach outsourcen. Bei den meisten Systemen hält sich der Zeitaufwand für das Erlernen der Bedienung in Grenzen, trotzdem sind Schulungen empfehlenswert. Die Unterstützung bei der Einführung (Webinare, Handbuch, Online-Support) reduziert die Anfangshemmungen und führt schneller zu guten Nutzungsraten.

Für die Front-End-Nutzer (Teilnehmer eines Events) ist es wichtig, dass die Oberflächen intuitiv gestaltet sind und die Wortwahl klar und eindeutig ist. Natürlich geht weiterhin nichts ohne kompetente Ansprechpartner deren Rufnummern und E-Mail-Adressen dem Teilnehmer bekannt gegeben werden. Sie geben bei Fragen zum Event Auskunft, übernehmen jedoch nicht für die Teilnehmer die Eingaben ins System.

Fazit: Teilnehmermanagementsysteme können Veranstaltungsplaner entlasten und ihnen den Kopf freihalten für die Struktur des Events. Es bleibt mehr Zeit für das Wesentliche: Die Zufriedenheit der Teilnehmer, den Support und die Gestaltung des Events selbst.

→ Andrea Zimmermann

Eine Übersicht von Anbietern am Markt finden Sie auf unserer Website unter www.goglobbiz.de/TMS