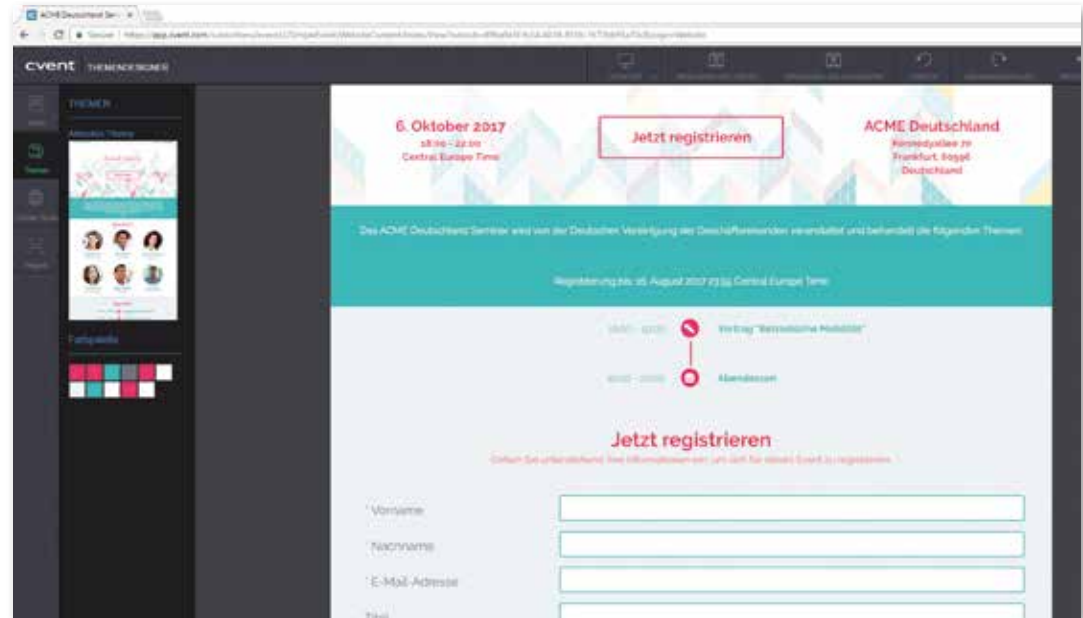


# Wenn's gut ist, nimmt man's nicht wahr

„Mit ‚dt‘ oder mit ‚tt‘?“ – nervös blättert die Hostess am Eingangsbereich des Kongresses ihre ausgedruckte Excel-Tabelle durch. „Schmidt mit ‚dt‘“, sagt der gut gekleidete Herr, leicht angespannt. „Ich kann Sie auf meiner Liste irgendwie nicht finden. Sind Sie sicher, dass Sie sich registriert haben?“, fragt die Hostess bemüht nach, während die Schlange der Wartenden immer länger wird. Das Szenario beschreibt, welche Tücken ein manuelles Eventmanagement hat. Um den Verwaltungsaufwand zu minimieren und Planungsfehler zu vermeiden, bieten digitale Teilnehmermanagement (TNM)-Lösungen einen deutlichen Vorteil.

Vor allem, weil bei Events viele Gewerke ineinandergreifen und zusammenspielen müssen. Leider ist der Bereich Teilnehmermanagement mehr als unübersichtlich, allein eine Google-Suche fördert über 40.000 Treffer zutage... – Transparenz bei der Vielzahl von Anbietern und Systemen somit kaum möglich. Um einschätzen zu können, ob ein Dienstleister hält was er verspricht, sind Referenzen wichtig. Also: Welche Projekte wurden konkret umgesetzt, welche Tools und Leistungen kamen zum Einsatz? Wie lange ist ein Anbieter schon am



Markt - und verfügt er über die nötigen Kapazitäten, um auch große oder mehrere Projekte parallel abwickeln zu können? Außerdem: Sind seine Tools Eigenentwicklungen oder ist man beim Support noch von anderen Zulieferern abhängig?

„Es hilft zudem, sich Anwendungen ‚live‘ demonstrieren zu lassen. Power Points oder Webseiten, die tolle Features auflisten, sind schnell gemacht, spiegeln aber nicht immer den tatsächlichen Entwicklungsstand des Anbieters wieder“, mahnt Marcel Schettler, Geschäftsführer vom Branchenspezialisten Guest-One (Wuppertal). Ein professionelles TNM erleichtert die Arbeit von Planern erheblich.

Eine einfache „Komme/komme nicht-Anmeldung“ lässt sich natürlich auch mit Excel oä. umsetzen. Ist ein Format

komplexer, sei es durch unterschiedliche Gästekategorien, Sprachenvielfalt oder umfangreiche Abfragen zu Programm, Übernachtungen oder An- und Abreisen, geht es kaum mehr ohne ein entsprechendes System dahinter.

„Hinzu kommt, dass Events häufig dezentral oder von verschiedenen Beteiligten geplant und bearbeitet werden. Da braucht es ein webbasiertes System, welches in Echtzeit alle relevanten Informationen bereitstellt. Zu guter Letzt zahlt ein professionelles TNM auch auf die aktuellen Sicherheitsanforderungen ein“, so Schettlers Geschäftsführer-Kollege Oliver Maitre. Doch wie findet man die richtige Lösung? Dazu ist es essenziell, sich vorab Gedanken zu machen, was genau ein TNM-System leisten soll. Welche Abläufe sollen abgebildet werden,

welche Funktionen soll es haben? Will man viel selber machen oder möglichst alles aus einer Hand? Und: Handelt es sich um ein singuläres Projekt oder wünscht man als Kunde eine dauerhafte Anwendung?

Grundsätzlich lassen sich Synergien – und damit Kostenvorteile – erzielen, wenn man mit einem Dienstleister längerfristig zusammenarbeitet. „Mal so, mal anders“ empfiehlt sich nicht. Nur über eine längere Zeit können Prozesse gemeinsam entwickelt werden, die letztlich den Abstimmungsbedarf reduzieren. Das sei auch der Grund, warum man dafür plädiere, das Gewerk TNM gesondert auszuschreiben, und nicht zwingend bei den Eventagenturen zu platzieren, so Marcel Schettler: „Da diese bekanntermaßen häufiger gewechselt werden, wechselt ein TNM-Bieter unweigerlich mit.“

# Best Practice: (viel) mehr als nur Verwaltung

Eine erfolgreiche Veranstaltung beinhaltet die richtige Verwaltung sämtlicher teilnehmerbezogener Informationen. Effektives Teilnehmermanagement ist jedoch mehr als die punktuelle Anwendung verschiedener Tools, die den Eventplaner unterstützen. Die MICE-Roadshow #praxisfrühstück liefert dazu ein gutes Beispiel. Teilnehmer werden hier von Anfang bis Ende durch die Veranstaltung begleitet.

Das #praxisfrühstück wurde 2014 von der Eventtechnologieplattform EventMobi in Zusammenarbeit mit den Althoff & AMERON Hotels ins Leben gerufen und hat sich zu einer erfolgreichen Roadshow für Planer entwickelt. Im Rahmen eines entspannten Frühstückformats werden an einem Vormittag Impulsvorträge und Workshops zu aktuellen Themen gehalten. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit zum ausgiebigen Netzwerken. Durch komplett personalisierbare Anmeldeformulare kann man z.B. vorab erfahren, was sich die Teilnehmer vom Event erhoffen.

So konnte auf Basis der erhobenen Daten das Format Frühstücksangebot auf die Wünsche der Teilnehmer abgestimmt werden. Wichtig ist es, letztere nicht mit Fragen zu überhäufen, sondern gezielt

Informationen abzufragen, die für das jeweilige Event relevant sind. Ein Kernelement von effizientem Teilnehmermanagement ist der nahtlose Datenfluss. Müssen Informationen immer wieder in unterschiedlichen Plattformen und Listen bearbeitet und aktualisiert werden, erhöht das die Fehleranfälligkeit und kostet Zeit.

Für Eventplaner ist die Registrierung jener Zeitpunkt, an dem wirksames Teilnehmermanagement durch die richtige Erhebung von Daten ermöglicht wird. Beim #praxisfrühstück werden diese durch die Verwendung einer Event App nahtlos weiterverarbeitet. Registrierte Besucher befinden sich automatisch in der Teilnehmerliste und können sich so schon im Vorfeld austauschen. Gleichzeitig sind für den Veranstalter diese Daten im Excel-Format verfügbar und erlauben einfache

Im Anschluss an die #praxisfrühstück-Reihe 2016 veröffentlichten die Veranstalter eine Infografik mit Erkenntnissen zu No-Show-Raten sowie regionalen Unterschieden und stießen damit eine wichtige Diskussion in der Branche an.

Fazit seitens EventMobi: „Es gibt keine einheitliche Lösung für ein gelungenes Teilnehmermanagement. Um so wichtiger ist es, als Veranstalter zu begreifen, dass Teilnehmermanagement nicht nur Datenverwaltung bedeutet, sondern einen fundamentalen Einfluss darauf hat, wie der Teilnehmer die Veranstaltung erlebt und damit den Erfolg der Veranstaltung mitbestimmt.“

Neue Termine sowie die Casestudy unter: [www.praxisfrühstück.de](http://www.praxisfrühstück.de)



Quelle: EventMobi

che Weiterverarbeitung. Dank einer integrierten Check-In-App in Verbindung mit einem Badge-Drucker gestaltet sich der erste physische Berührungspunkt mit den Teilnehmern ebenso effektiv.

In Echtzeit wird erfasst, wer wann erscheint, sowie das Namensschild gleich gedruckt. So kann etwa die No-Show-Rate nachvollzogen werden. Durch die Erfassung der Check-In-

Zeiten können außerdem Muster erkannt werden, wann am meisten Personal benötigt wird. Wichtig ist, das Teilnehmermanagement auch während der Veranstaltung weiterzuführen.

Beim #praxisfrühstück werden Besucher durch interaktive Elemente während der Vorträge einbezogen. Dazu zählt die Option, Fragen direkt über die Event App an die Referenten zu richten sowie an Live-Umfragen teilzunehmen. Für einen reibungslosen Ablauf erhalten alle Vortragenden eine Einführung in diese Tools. Dadurch können sich sogar Dialoge entwickeln.

Im Anschluss an jedes #praxisfrühstück können die Besucher ihr Feedback direkt über die Event-App abgeben. Der Veranstalter hat direkten Zugriff auf die Ergebnisse und kann mit diesen Einblicken künftige Anlässe noch besser planen.

# „Man muss nicht alles machen, was technisch geht“

Als einer der größten deutschen Dienstleister für Lösungen im Bereich Teilnehmermanagement verfügt die Guest-One GmbH ([www.g1.de](http://www.g1.de)) über 20 Jahre Erfahrung im Umgang mit Formaten bis 5.000 Personen. Pro Jahr werden rund 150 Projekte betreut – für Corporates, DAX-Konzerne und Verbände wie auch für führende Event- und Marketingagenturen. mep sprach mit Geschäftsführer Marcel Schettler (MS).



Die Geschäftsführung von Guest-One obliegt (v.li.) Marcel Schettler, Thomas Kufner und Oliver Maitre / © Malte Reiter Fotografie

**mep:** Herr Schettler, wie grenzen Sie Teilnehmermanagement (TNM) von Ticketing- und App-Spezialisten bzw. sonstiger Eventtechnologie ab?

**MS:** Diese Abgrenzung ist tatsächlich etwas schwierig, nicht nur weil alle Themen in irgendeiner Form miteinander zu tun haben, sondern weil mittlerweile alle genannten Anbieter auch Teilaspekte im Bereich TNM mit abdecken. So gibt es z.B. App-Anbieter, die auch einfache Online-Anmeldungen bereitstellen oder Ticketing-Plattformen die eine Check-in-Lösung anbieten. Der Punkt ist: Man muss schauen, wo die Prioritäten liegen sollen. Hierzu ist es notwendig, dass der Kunde eine klare Vorstellung der Anforderungen hat. Erst wenn der konkrete Leistungsumfang klar ist, kann eine Empfehlung für das entsprechende Tool gegeben werden. Diese Prozesse mit dem Kunden zu erarbeiten und hier richtig zu beraten, ist eine der wesentlichen Aufgaben in unseren Projekten.

**Was ist state-of-the-art, was kann man als Planer/Kunde verlangen?**

Auch diese Frage kann man nicht pauschal beantworten. So könnte man meinen, dass reine Online-Anmeldungen heutzutage state-of-the-art seien, das ist aber nicht unbedingt der Fall. Es gibt nach wie

vor gute Gründe, z.B. postalisch einzuladen oder zu bestätigen. Für uns state-of-the-art ist, dass wir immer feste Ansprechpartner bzw. Projektleiter haben, die mit den Kunden arbeiten. Bei Guest-One telefoniert der Kunde nicht mit dem Programmierer. Das Thema Layout ist oft ein wichtiges – Systeme die wir bereitstellen, sind in der Regel im Corporate Design des Kunden sowie zunehmend responsiv, also optimiert für mobile Geräte, umgesetzt. Das erfordert ein hohes grafisches Verständnis und entsprechende Ressourcen, die wir ebenfalls mit einem festen Designteam bereitstellen.

**Was muss ein gutes TNM unbedingt alles können, was nicht?**

Unser Ansatz ist, dass wir statt auf ein Standardsystem auf projektspezifische Lösungen setzen. Auf Basis der Projektanforderungen konfigurieren wir ein entsprechendes System – basierend auf existierenden Modulen, aber immer mit einem hohen Grad an individueller Anpassung. Damit bekommt der Kunde maßgeschneidert das, was er benötigt. Weder muss er sich mit einem überfrachteten Standardtool herumärgern, von dem er 80 Prozent nicht braucht, noch mit einem simplen Basissystem, wo er nach kurzer Zeit an Grenzen stößt. Dabei muss man

nicht zwangsläufig alles machen, was technisch geht. Oft wünschen sich Kunden auch Dinge, ohne konkret zu wissen warum – hier hinterfragen und beraten wir dann ebenfalls entsprechend.

**Was behindert die Einführung von TNM?**

Vielen Kunden fehlt leider noch das Verständnis, das TNM ein wichtiges oder überhaupt ein Gewerk in der Eventplanung ist. Das liegt auch daran, dass man TNM, wenn es gut läuft, nicht wirklich wahrnimmt. Außerdem ist es oft bei den Agenturen aufgehängt und dort sieht der Kunde erst recht nicht, wie und mit welchem Aufwand es umgesetzt wird. Hinzu kommt natürlich verstärkt das Budget. Dies wird nicht zwingend größer, daher liegt der Fokus bei der Verteilung eher auf Dingen, die man sieht oder anders erleben kann. Bevor man am fernsehbekanntem Moderator oder am Buffet spart, dann lieber am Teilnehmermanagement...

**Wie definiert sich denn ein vernünftiger/akzeptabler Kostenrahmen?**

Das hängt vom Leistungsumfang ab und übrigens in der Regel nicht von der Anzahl der Teilnehmer. Wir haben Projekte mit

150 Gästen, die hochkomplex sind, und andere Projekte mit 10.000 Gästen, die sehr simpel von der Umsetzung sind. Die Frage ist auch hier: Was muss das TNM leisten? Bei Guest-One beginnen Projekte in der Regel bei 4.000 bis 5.000 Euro, nach oben gibt es quasi keine Grenze. Fragen wie „Was kostet denn bei Ihnen ein Teilnehmermanagement?“ können und wollen wir ohne konkrete Vorgaben nicht beantworten. Weil wir auf viele Kunden treffen, denen es an dieser Stelle an dem notwendigen Know-how fehlt, bieten wir mit unserer G1 Academy seit zwei Jahren Tagesseminare zum Thema TNM an. Das

Thema Briefingerstellung wird dabei z.B. auch behandelt.

#### **Was hat TNM eigentlich mit Veranstaltungssicherheit zu tun?**

Das Thema wird auch angesichts der jüngsten Ereignisse wie Manchester oder Rock am Ring immer wichtiger. Gerade bei Großprojekten müssen Veranstalter zu jeder Zeit wissen, wie viele und welche Gäste sich in definierten Bereichen befinden. Für die Mitarbeiter bei großen Projekten gilt das gleiche, hier spielt das Thema Zutrittsberechtigung eine Rolle – wer darf in

welchen Bereich oder ist an welchen Tagen vor Ort? Wir verzeichnen hier eine verstärkte Nachfrage und haben mit unserem System „Crew-Control“ eine entsprechende Lösung entwickelt. Über diese können sich alle Mitarbeiter im Vorfeld akkreditieren und Bilder oder Ausweisdokumente hochladen. Vor Ort können in Sekundenschnelle fälschungssichere Mitarbeiterausweise gedruckt werden. Das System hatten wir z.B. beim Finale von Germanys Next Top Model erfolgreich im Einsatz.

**Herr Schettler, wir bedanken uns für das Gespräch.**