

Das richtige Tool macht den Gast zum König

Lange Schlangen am Empfang, Raum doppelt gebucht, zu wenig Kaffee. Man kann sich das Leben schon schwer machen. Und das seiner Geschäftspartner auch. Abhilfe kann eine straffe Organisation schaffen oder man vertraut einer Business-Applikation für Eventmanagement, Raumbuchung und Gästebetreuung.

Klar strukturiert durch den Dschungel wild wuchernder Ideen.

Modular aufgebaute Softwarelösungen ermöglichen die individuelle Veranstaltungsplanung.

► **Mit einem perfekten Besuchermanagement fühlt sich jeder Gast oder Geschäftspartner willkommen und wertgeschätzt.** Es sind oft die kleinen Gesten, die sich besonders stark einprägen und aus einem notwendigen beruflichen Meeting ein bemerkenswertes Erlebnis machen. Ein Effekt, der Kundenbindung fördert und dem Unternehmen spürbare Professionalität attestiert. Der Kunde ist nicht nur König, sondern wird auch so behandelt. Beispielsweise wird er bereits am Empfang namentlich auf einem Bildschirm begrüßt.

Positiver Mehrwert einer speziellen Eventmanagement-Software ist die Zeit, die dem Organisationsteam für andere Aufgaben bleibt. Sie ist das Werkzeug, das hilft, gute Konzepte erfolgreich umzusetzen: „Eine branchenspezifische Software ermöglicht einen klar strukturierten Weg durch den Dschungel wild wuchernder Ideen“, sagt Professor Stefan Luppold, Leiter des Studiengangs Messe-, Kongress- und Eventmanagement an der Dualen

Hochschule Ravensburg. Wie bei einem Theaterstück entscheide die Dramaturgie über die Inszenierung und die IT helfe, notwendige Prozesse zu optimieren. Letztendlich sei dies ein Instrument des Qualitätsmanagements, sagt der Experte. Die Qualitätssicherung sollte vor allem während der Konzeptionsphase berücksichtigt werden, denn in diesem Arbeitsschritt wird das Fundament zu einem außergewöhnlichen Event gelegt – oder zu seinem Gegenteil, so Luppold.

Auch wenn vieles für den Einsatz von branchenspezifischen Softwarelösungen spricht, reagiert der Markt noch verhalten. Teilweise arbeiteten Organisationsteams weiterhin mit herkömmlichen Anwendungsprogrammen für die Textverarbeitung oder Tabellenkalkulation. „In vielerlei Hinsicht scheint es weiterhin Bedenken bei der Anschaffung einer effektiven IT-Lösung für die Veranstaltungswirtschaft zu geben. Zum anderen ist die Softwareauswahl auch mit hohen Kosten in der Anschaffung sowie in der Benutzung verbunden. Dies stellt eine weitere Hürde im Entscheidungsprozess dar“, resümiert Carolin Böckle in ihrer Bachelorarbeit an der Hochschule Heilbronn zum Thema, die sie im Oktober 2013 angefertigt hat. Sie gibt zu bedenken, dass von einer passenden Software der „wirtschaftliche Erfolg von einer funktionierenden Veranstaltungsstätte abhängig ist und dadurch Wettbewerbsvorteile gegenüber der Konkurrenz geschaffen werden können“.

Um die richtige Software-Lösung zu finden, setzt ihr Betreuer, Dr. Jerzy Jaworski, Professor für Informationstechnologie im Tourismus an der Hochschule Heilbronn, auf die Erstellung eines Pflichtenhefts im Vorfeld, in das alle notwendigen Anforderungen der künftigen Benutzer eingetragen werden sollen. Ein Tagungshotel, in dem Gäste übernachten und Seminare besuchen, stellt an ein Programm andere Anforderungen als ein Industrieunternehmen, das externe Mitarbeiter, Kundentermine oder Besuchergruppen koordinieren möchte. Wird über den Einsatz einer Software nachgedacht, sollte zunächst formuliert werden, welche technischen, fachlichen und wirtschaftlichen Funktionen benötigt werden. Demnach lautet die erste Frage: **Was möchte ich tun?**

Die Anforderungen für ein Pflichtenheft können zuvor mittels eines Brainstormings gesammelt wer-



den, in das alle betroffenen Abteilungen eingebunden sind. Etwa das Veranstaltungsmanagement, der Empfang / die Pforte, der Caterer, der Hausmeister, die Buchhaltung bis hin zur IT-Abteilung. In dieser Vorbereitungsphase kann der Bedarf aller gesammelt werden. Dazu ist es wichtig, sich über den Charakter des eigenen Unternehmens, sei es ein Kongresszentrum, eine Messe oder ein Automobilhersteller, Gedanken zu machen und die Arbeitsprozesse zu veranschaulichen. Das macht schnell Optimierungsmöglichkeiten sichtbar. Meist reichen Zeichnungen, Gedankensammlungen oder Stichpunkte auf Flipcharts dafür aus.

Zudem sollten durch die IT-Abteilung die zur Verfügung stehenden technischen Ressourcen abgeklärt werden. **Konkret bedeutet dies zu prüfen, welche Hardware verfügbar ist**, welches Betriebssystem genutzt wird und welche Schnittstellen zu anderen Programmen benötigt werden. Etwa zum aktuell benutzten E-Mail-Programm oder Import- und Exportfunktionen in der Textverarbeitung oder Kalkulation.

Nach einem erfolgreichen Brainstorming formuliert das nun folgende Pflichtenheft die Anforderungen konkret. Folgende Punkte könnte eine solche Auflistung enthalten: elektronische Anmeldung und Buchung, beispielsweise mit einem Buchungsportal auf einer Internetseite, Hotelreservierung, Check-in und Check-out-Funktionen für den Empfang, Erstellung eines Besucherausweises mit Barcodefunktion, der beispielsweise ein Essen in der Kantine ermöglicht, Raumbuchung, Catering, Bestuhlung, Einsatz von Medientechnik, etwa benötigte Beamer, Ausstellung von Teilnahmebestätigungen, Kostenzuordnungen/Buchhaltung, Fuhrparkmanagement, statistische Auswertung.

Mit dem Pflichtenheft in der Hand kann die Suche nach dem geeigneten Anbieter beginnen. „Wenn Kunden bereits konkrete Anforderungen notiert haben, können wir viel schneller und gezielter die passenden Module anbieten und aufzeigen, ob die bestehende IT-Infrastruktur diesen Ansprüchen genügt“, sagt Martin Quintes, Kundenbetreuer der Ver-

Auch die Tischdekoration will rechtzeitig geplant sein.



ZUM WEITERLESEN

Stefan Luppold (Hrsg.); Merkwitz, Ricarda; Rübner, Wolf: „Alles nur Theater!? Wie Marketing-Profis Events inszenieren“, Fachbuchreihe Messe-, Kongress- und Eventmanagement, Band 12, Verlag Wissenschaft & Praxis, 28€.



anstaltungs- und Raumbuchungssoftware Belos bei der Bechtle AG.

Professor Dr. Jerzy Jaworski empfiehlt zur größtmöglichen Entlastung modular aufgebaute Softwarelösungen, die an die individuellen Bedürfnisse anhand des Pflichtenhefts angepasst werden. So kann frei von Medienbrüchen anhand einer Software geplant und organisiert werden, da ein Hin und Her zwischen verschiedenen Programmen zeitintensiv und fehleranfällig ist.

In der Regel können Kunden aus einer Vielzahl an Modulen auswählen, aus denen dann ein umfassendes und individuelles Management-System erstellt wird. Ein Modul könnte die Raumplanung sein, ein weiteres die Haustechnik.

„Die Vorbereitung einer Veranstaltung bindet 70% der zeitlichen Ressourcen. Die Durchführung an sich ist am intensivsten, aber im Vergleich kurz. Zur Nachbearbeitung müssen etwa 10 bis 20 % der Zeit geplant werden“, erklärt Jaworski den Richtwert für Veranstaltungsplanungen. So wie sein Kollege Luppold betont auch er die persönliche Note im Arbeitsprozess: „Das englische Wort Event umschreibe ich gerne als ‚Veranstaltung mit Sahnehäubchen‘. Das Sahnehäubchen, also das Kreative, das vom Menschen kommen muss, liefert nicht das Programm, es verschafft aber die Ressourcen dafür“, erklärt Jaworski. Weitere Vorteile einer maßgeschneiderten Software sind Fehlerminimierung oder die optimale Auslastung von Räumen und Technik. Entscheidet sich ein Unternehmen für den Einsatz einer Software, ist neben der Suche nach den optimalen Modulen auch wichtig, die Gesamtkosten nicht aus dem Blick zu verlieren. Neben der Software ist teilweise auch neue Hardware anzuschaffen, außerdem müssen Mitarbeiterschulungen für das neue Programm in die Kostenaufstellung eingerechnet werden. **DR. NICOLE DIEHLMANN**



Gebrandete Give aways erinnern längerfristig noch an die Teilnahme.

The right tool prioritises guests

Long queues at the reception desk, room double-booked, not enough coffee: Life can be complicated – for both organisers and their business partners. One solution is to tighten up organisation; another is to rely on a business application for event management, room booking and hospitality services. The positive value added by special event management software lies in the time it leaves the organisation team for other tasks. It is the tool that helps put good formats into successful practice.