

## Softwaregestütztes Eventmanagement

Ein Leitfaden für Eventmanager, Marketingverantwortliche, Veranstaltungskordinatoren, Seminar- und Kongressanbieter und jeden, der Veranstaltungen organisiert

Aktuelle Informationen für den Mittelstand



**Messen** **Parteitage** **Weihnachtsfeiern**  
**Kongresse** Partnerveranstaltungen Aktionärsversammlungen  
**Tagungen** **Roadshows** **Seminare**  
Vernissagen Kundenevents **Schulungen**  
**Konzerte** Benefiz-Veranstaltungen **Jubiläen**  
Verkaufsveranstaltungen **Firmenfeiern** Web-Casts  
**Incentives** **Kick Offs** Musik-Festivals

## Inhalt

Einleitung .....	S. 3
Senken Sie Ihr Stresslevel .....	S. 4
Softwaregestütztes Veranstaltungsmanagement: Professionell und effizient .....	S. 5
■ Veranstaltungen zentral anlegen .....	S. 5
■ Aufgaben verteilen und zuweisen .....	S. 6
Gute Planung ist das halbe Leben .....	S. 6
■ Einladungsmanagement: Effizient und teilnehmerfreundlich .....	S. 6
■ So einfach gestalten Sie Ihr Veranstaltungsportal .....	S. 8
Behalten Sie Ressourcen und Budgets im Blick .....	S. 9
■ Behalten Sie jederzeit die volle Kontrolle .....	S. 9
■ Die letzten Vorbereitungen treffen .....	S. 9
Punkten Sie durch Persönliches – auch bei Großveranstaltungen .....	S. 10
■ Arbeiten Sie clever: Nutzen Sie Bar- oder QR-Codes .....	S. 10
Nach der Veranstaltung ist vor der Veranstaltung .....	S. 11

## Einleitung

Als Eventmanager oder Mitarbeiter in Marketing- und Eventabteilungen von Unternehmen, Behörden, Städten, Kommunen, Bildungseinrichtungen oder Agenturen wissen Sie: Durch professionelle Veranstaltungen erreichen Sie Ihre Zielgruppe nachhaltig. Sie schaffen persönliche, dauerhafte und belastbare Beziehungen zu Interessenten, Kunden, Partnern und Lieferanten und fördern den unmittelbaren Informations- und Erfahrungsaustausch. Sie sorgen für den passenden Rahmen in Forschung, Schulung und Weiterbildung.

Events vermitteln etwas Besonderes. Egal welcher Art, zu welchem Thema, in welcher Location und mit welchem Programm oder Ziel: Veranstaltungen hinterlassen bei den Teilnehmern einen bleibenden Eindruck. Nicht selten ist es der erste persönliche Eindruck, den Kunden oder Stakeholder von Ihrem Unternehmen oder Ihrer Organisation erhalten.

Weil dieser Eindruck perfekt sein soll, bedeutet es für Sie hinter den Kulissen eine Menge Detail-Arbeit. Von der Planung über die Vorbereitung, Durchführung bis hin zur Analyse und Auswertung haben Sie es mit zahlreichen kreativen, administrativen und organisatorischen Aufgaben zu tun. Dabei liegt es in der Natur des Eventmanagements, dass vor allem die Endphase mit einer hohen Arbeitsbelastung und einem entsprechenden Stressniveau einhergeht, da viele Dinge erst erledigt werden können, wenn etwa das Programm oder die Teilnehmerliste final sind.

Der Stressfaktor ist umso höher, desto weniger Sie das Gefühl haben, alles im Griff zu haben. Die gute Nachricht: Moderne Tools zum Veranstaltungsmanagement entlasten Sie in Ihrem Alltag enorm. Sie sind Ihre Gedächtnisstütze und erleichtern Ihnen jeden einzelnen Schritt – von der Einladung bis zur Nachbereitung. Sie verteilen damit Aufgaben im gesamten Team und automatisieren zahlreiche Prozesse.

Veranstaltungen und Events gehören zum Alltag jeder Firma, Organisation, Institution, Partei, Behörde, Kommune, Stadt und so weiter dazu. Jede Veranstaltungsart hat ihre ganz eigenen Anforderungen, die Sie meistern müssen. Mit einem professionellen Werkzeug dafür gelingt Ihnen dies spielerisch und Sie erleichtern sich Ihren Berufsalltag.

Mit dem folgenden Leitfaden wollen wir Ihnen anhand von einigen Beispielen aufzeigen, wie Sie sich durch die Nutzung eines zentralen Veranstaltungsmanagement-Tools in Kombination mit einem Customer-Relationship-Management-System die Organisation Ihrer Veranstaltungen erleichtern. Zum Beispiel mit dem EventManager für cobra. Damit Ihre Veranstaltung, egal welcher Art, Größenordnung oder Frequenz sie ist, zu einem vollen Erfolg wird – für die Teilnehmer und für Sie.

Es grüßt Sie



Ihre Petra Bond  
Marketingleiterin cobra GmbH





## Senken Sie Ihr Stresslevel

Bevor wir tiefer in die Materie einsteigen, möchten wir Sie einladen, sich selbst unter die Lupe zu nehmen. Nehmen Sie sich fünf Minuten Zeit und überlegen Sie:

- Wie gut sind Sie organisiert? Wie viel manuellen Aufwand bedeutet es für Sie beispielsweise, Teilnehmerlisten zu erstellen und zu aktualisieren?
- Wie gut sind Sie im Team organisiert?
- Sind die Aufgabenbereiche klar abgegrenzt oder werden Aufgaben teilweise doppelt erledigt und andere gar nicht?
- Wie oft erleben Sie die Schrecksekunde, wenn Sie feststellen, dass wichtige Aufgaben vor einer Veranstaltung noch gar nicht erledigt wurden?
- Haben alle Teammitglieder trotz unterschiedlicher Aufgaben den vollen Einblick in den Status Ihrer Veranstaltungen oder können sich diesen selbstständig verschaffen?
- Haben Sie oftmals Personalengpässe und müssen viele Überstunden leisten?
- Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Veranstaltungen? Erfüllen diese die definierten Ziele?
- Wie messen Sie den Erfolg?
- Wie zufrieden sind die Teilnehmer mit den Veranstaltungen? Wurden die Erwartungen erreicht oder gar übertroffen oder waren die Teilnehmer eher unzufrieden? Woran lag das?
- Und zuletzt: Wie hoch ist Ihr Stresslevel, wenn Sie eine Veranstaltung organisieren und wie stark empfinden Sie dies als Belastung?

Wir möchten Ihnen mit diesen Fragen helfen, einigen der typischen Herausforderungen im Veranstaltungsmanagement auf den Grund zu gehen. Und Ihnen aufzeigen, wie Sie diese auf einfache Art und Weise meistern können. Dann stellt sich automatisch ein positiver Effekt ein: Ihr Stresslevel sinkt und Sie fühlen sich weniger belastet. Die Arbeit macht Ihnen mehr Spaß und Ihre Veranstaltungen werden noch erfolgreicher. Los geht's!

## Softwaregestütztes Veranstaltungsmanagement: Professionell und effizient

Sie wissen aus Ihrer Erfahrung am besten, wie viele unterschiedliche Informationen Sie bei der Organisation Ihrer Veranstaltungen beachten müssen und wie viele einzelne Arbeitsschritte Sie zu erledigen haben. Es sind eine Menge.

Langes Suchen nach Informationen, etwa durch komplizierte Ablagesysteme oder die Führung von unzähligen Listen, sind ineffizient. Zudem tragen sie zum Misslingen Ihrer Veranstaltungen und einem hohen Stresslevel Ihrerseits bei. Denn dann haben Sie nie alle Informationen an einem zentralen Ort, auf die Sie und Ihre Kollegen zugreifen können. Sie riskieren, mit veralteten Adressdaten zu agieren. Der Unmut Ihrer Teilnehmer und Zeitverluste auf Ihrer Seite sind die Folge.

Wir haben eine effizientere Lösung für Sie: Nutzen Sie lieber eine zentrale Veranstaltungsmanagement-Lösung, die im Idealfall an Ihr CRM-System angeschlossen ist. Dann haben Sie alle Informationen zentral vorliegen

und können alle Prozesse bequem aus einer Lösung heraus steuern. Nun zeigen wir Ihnen, wie Sie damit unterschiedliche Anforderungen Ihres Jobs spielend meistern und welche Vorteile Sie dadurch haben.

### Veranstaltungen zentral anlegen

Das funktioniert mit einer Eventmanagement-Software folgendermaßen: Sie legen jede Veranstaltung im Veranstaltungsmanagement-Tool nur einmal und zentral an, sodass alle Mitarbeiter im Team darauf zugreifen können. Für die Eingabe gibt es bereits vorgefertigte Masken. Damit weisen Sie jeder Veranstaltung alle Informationen wie Name, Kategorie (etwa Schulung oder Produktpräsentation), Termin, Ort, Dauer, Ablauf/Programm sowie Zusatzinformationen zu. Sie legen wenn notwendig ein Teilnehmerkontingent fest. Jeder Mitarbeiter sieht nun die Veranstaltung und ihren Bearbeitungsstatus im System und behält auch bei vielen parallelen Veranstaltungen wie z.B. bei Seminaren und Workshops den Überblick.

**Pressemappen** Programmhefte **Mikrofone**  
 Feuerlöscher Sicherheit **Versicherungen** **Brandschutz** Preise  
 Einladungen **Verbandsmaterial** Fotograf **Technik**  
**Raumausstattung** Teilnehmerlisten Individuelle Vorlieben **Ziele**  
 Termin **Bestuhlung** **Budget** Werbematerial **Moderator** Garderobe  
 Plakate **Anzeigen** Redner **Programmablauf** **Keynotes**  
 Gesundheitszeugnisse **Catering** Dekoration An- und Abreise  
 Zielgruppen **Personal** Namensschilder **Wegweiser**

An all dies müssen Sie denken!

### Aufgaben verteilen und zuweisen

Eine gute Planung ist das A&O einer gelungenen Veranstaltung. Damit hier nichts schief geht, sollten Sie gleich zu Beginn alle Aufgaben planen und konkreten Mitarbeitern zuweisen. Die Aufgabenplanung steht allen Mitarbeitern zentral in Ihrem Eventmanagement-Tool zur Verfügung. Jeder sieht, mit welcher Aufgabe er betraut ist und wie

weit er mit den Aufgaben vorangeschritten ist. Eine Filtersuche zeigt Ihnen zum Beispiel auf einen Blick, welche Aufgaben noch nicht erledigt sind. Über eine Timeline sehen Sie auch, wann welche Aufgaben fällig sind. Das beruhigt, denn Sie verpassen keine Fristen mehr.



## Gute Planung ist das halbe Leben

Aber nicht nur Aufgaben gehören zu jeder Veranstaltung, sondern viel Organisatorisches: etwa Raumausstattung und -beschriftung, Materiallisten, technische Ausstattung, Dokumente, die Sie verteilen wollen. Ebenso zählen Referenten, Sponsoren oder Partner dazu, die Sie einbinden. Und: Sie müssen einen Programmablauf definieren, vom Empfang über die Begrüßung bis hin zur Verabschiedung. All diese Bausteine Ihrer Veranstaltungen hinterlegen Sie ebenfalls in Ihrem Veranstaltungsmanagement-Tool. Dort stehen sie Ihnen dann für nachfolgende Prozesse bereit. Zum Beispiel für das Einladungsmanagement oder für die Erstellung von Checklisten.

### Einladungsmanagement: Effizient und teilnehmerfreundlich

Haben Sie alle Informationen rund um die Veranstaltung zusammen, ist die Location gebucht und steht das Programm, können Sie mit dem Einladungsmanagement starten. Hierbei beachten Sie: Machen Sie nicht nur sich selbst, sondern auch Ihren Teilnehmern das Leben einfach. Komplizierte Anmeldeverfahren schrecken ab. Teilnehmer mögen einfache und klare Verfahren, die sie mit wenig Aufwand erledigen können. Zum Beispiel mit einem simplen Klick auf ihrem Smartphone. Für Ihren Erfolg ist es nicht nur wichtig, dass die Veranstaltung perfekt organisiert ist, sondern auch, dass genau die passenden Per-



sonen teilnehmen. Denn unpassende Teilnehmer fühlen sich auf der Veranstaltung nicht nur unwohl, sie produzieren auch Kosten ohne irgendeinen Nutzen für Sie. Sie müssen also zunächst klar eingrenzen:

- Wie viele Teilnehmer soll es geben?
- Wer ist die Zielgruppe?
- Über welche Kanäle möchte die Zielgruppe am liebsten angesprochen werden?

Bei der Suche nach den passenden Teilnehmern hilft Ihnen im Idealfall Ihr CRM-System. Denn damit können Sie neue, ggf. gekaufte Kontakte neu anlegen und diese kategorisieren, etwa in Interessenten, Kunden, Partner, Lieferanten. Oder bereits bestehende Kontakte in Ihrem CRM-System nach unterschiedlichen Kriterien selektieren: etwa nach Kategorie, Altersgruppen, nach Wohnort, Geschlecht usw. Ein gut geführtes CRM-System hält zu jedem Kontakt zudem wichtige Zusatzinformationen bereit. Zum Beispiel bereits besuchte Veranstaltungen sowie persönliche Interessen oder Eigenschaften, etwa ob jemand Vegetarier ist. Aus Ihrem CRM-System heraus generieren Sie dann die entsprechenden Datensätze, um diese an eine Druckerei zu geben, die Ihre Einladungskarten druckt. Oder aber Sie nutzen die Serienbrief- oder E-Mailfunktionen Ihres CRM-Systems und erstellen Ihre Einladungen selbst. Sie können aus dem System heraus für jede Einladung einen individuellen Buchungscode oder Anmelde-link generieren, den der Teilnehmer dann bei seiner Anmeldung angeben kann.

Wie Ihre Einladungen gestalterisch aussehen, hängt von der Art, dem Stellenwert und der Größe der Veranstaltung ab. Wichtig aber ist immer,

den Einladungsprozess weitestgehend zu automatisieren. Hierbei hilft auch die Veröffentlichung Ihrer Veranstaltung auf Ihrer Webseite. Bei öffentlichen Veranstaltungen haben sowohl bestehende als auch neue Kontakte die Möglichkeit, sich anzumelden. Das Schöne dabei: Neue Kontakte werden gleich in Ihrem CRM-System erfasst – natürlich nach Prüfung und Freigabe. Somit erweitern Sie gleich kontinuierlich Ihre Adressdatenbank. Zudem haben Sie die Möglichkeit, nicht-öffentliche Veranstaltungen auf Ihrer Webseite zu veröffentlichen. In diesem Fall generiert der Eventmanager einen personalisierten Link, der auf einen geschützten Bereich führt. In Ihrem Veranstaltungsmanagement-Tool können Sie zudem diverse Kriterien festlegen oder Features einbinden, die Ihnen und Ihren Teilnehmern den Anmeldeprozess erleichtern, z.B.

- Maximale Teilnehmerzahl, inkl. Wartelistenfunktion
- die Option, auch Vertreter zu benennen sowie die Anmeldung von zusätzlichen Teilnehmern
- definierte Preiskategorien zur Auswahl
- Teilnahmebedingungen
- Downloads von Info-Material
- Upload-Funktionen, über die Teilnehmer Dokumente hochladen können, etwa den Personalausweis
- Stammdatenaktualisierung, über die Teilnehmer automatisch ihre Stammdaten in Ihrem CRM-System ändern können
- u.v.m.

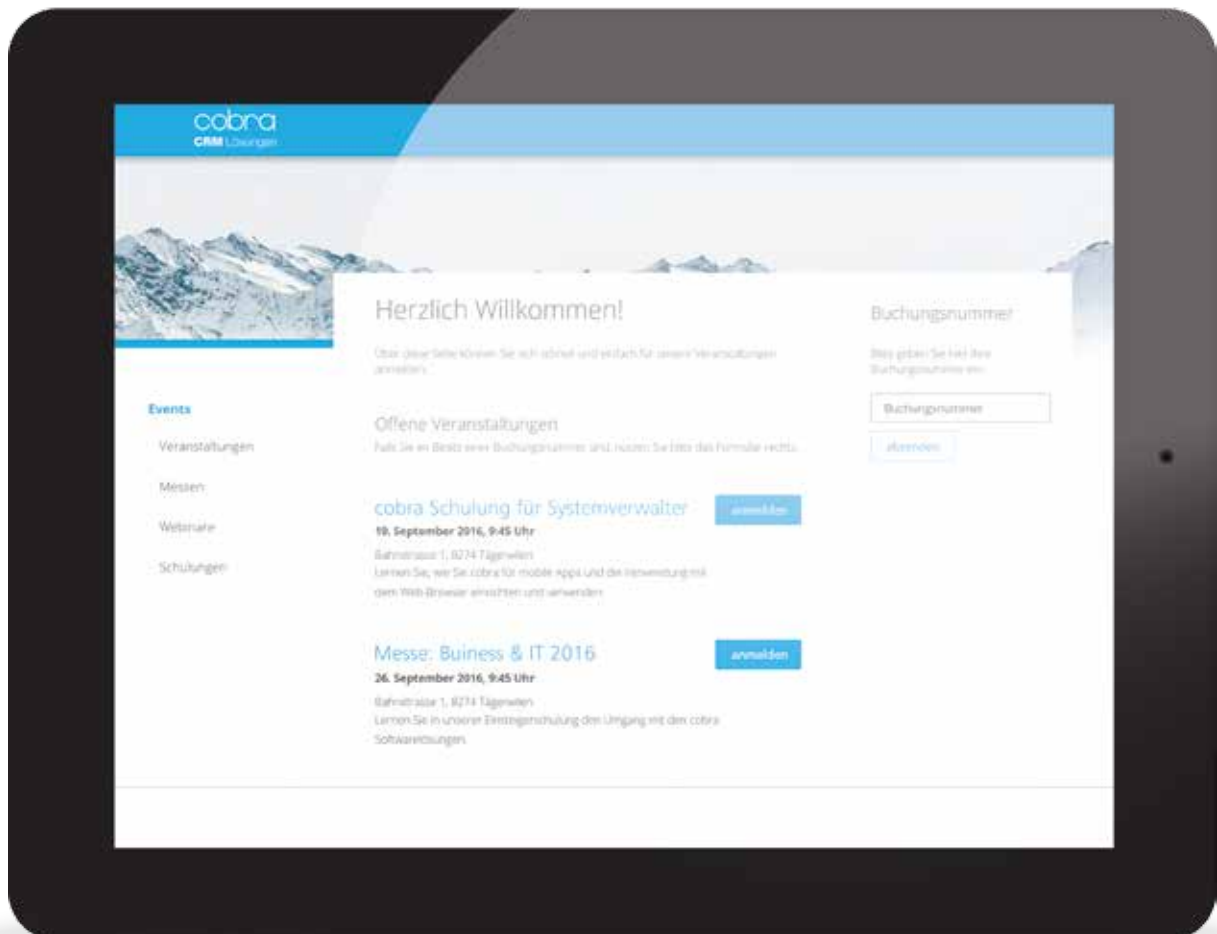
All diese Kriterien lassen sich auch auf der Webseite darstellen. Sie sorgen für einen unkomplizierten und reibungslosen Anmeldeprozess.

## So einfach gestalten Sie Ihr Veranstaltungsportal

Mit der WebExtension für den EventManager für cobra gestalten und managen Sie Ihr Veranstaltungsportal im Internet. Und zwar ganz einfach: Sie müssen dazu kein kompliziertes Content-Management-System (CMS) bedienen und pflegen. Stattdessen liefert Ihnen cobra ein speziell für Sie nach Ihren CI-Vorgaben gefertigtes Layout, das für Sie individuell gestaltet wird. Exportieren Sie nun Ihre Veranstaltungen aus dem EventManager direkt ins Web inklusive Name, Ort, Termin, Kategorie, Referenten, Programm so-

wie der Anmeldeseite. Sie können auch Bilder, eine Anfahrtsskizze, Google Maps, zusätzliche Dokumente und vieles mehr integrieren. Einfacher geht es nicht. Und natürlich haben Sie die Option, Ihre Webseite auch für mobile Geräte zu optimieren – Stichwort Responsive Design. Und wer internationale Veranstaltungen plant, nutzt die Mehrsprachenfunktion der WebExtension. Damit können Sie oder externe Übersetzer Ihre Events ganz einfach in fremde Sprachen übertragen.

Ist eine Anmeldung eingegangen, generiert das System automatisch eine Bestätigungs-Email für den Teilnehmer. Diese informiert ihn über seine erfolgreiche Anmeldung und gibt ihm alle wichtigen Informationen gebündelt an die Hand.







## Behalten Sie Ressourcen und Budgets im Blick

Damit Ihre Veranstaltungen finanziell nicht aus dem Ruder geraten oder Ihre Personalkapazitäten überfordern, ist eine detaillierte Budget- und Ressourcenplanung notwendig. Diese können Sie ganz einfach in Ihrer Veranstaltungssoftware abbilden und aktualisieren. Sie geben dazu die benötigten Ressourcen ein – etwa Mitarbeiter für den Vor-Ort-Support, für den Empfang, für das Catering usw. – und können diese direkt aus der Software heraus einladen und terminlich blocken. Eine Übersicht, wann welche Ressourcen benötigt werden, gibt Ihnen der Ressourcenkalender. Für die Budgetübersicht können Sie für einzelne Positionen, auch teilnehmerbezogen, die Kosten hinterlegen, sodass Sie stets einen Überblick haben, ob Sie noch im Budgetrahmen sind.

### Behalten Sie jederzeit die volle Kontrolle

Sie wollen jederzeit wissen, wie der Status Ihrer Veranstaltungen und Einladungen ist? Wie viele Anmeldungen Sie bereits haben? Wer sich angemeldet hat? Welche Sonderwünsche es zu berücksichtigen gibt? Für all diese Fragen liefert Ihnen Ihr Event-Programm in Kombination mit Ihrer

CRM-Lösung die Antworten. Und zwar entweder direkt in Ihrer Software oder über einen Viewer, den Sie auch von unterwegs aus mobil oder per Web-Zugang nutzen können. Alle Abfragen können Sie natürlich auch bequem über einen Export als Liste, Grafik oder als einen anderweitig von Ihnen konfigurierten Report ausgeben. Zum Beispiel, um auf Einladungsebene eine Rücklaufkontrolle durchzuführen. Oder um die No-Show-Rate einer Veranstaltung live zu ermitteln.

### Die letzten Vorbereitungen treffen

Kurz vor Beginn Ihrer Veranstaltung, wenn die Anmeldeliste komplett ist, müssen Sie noch einige Dinge erledigen, etwa Namensschilder drucken oder Teilnehmerlisten für eingebundene Partner wie etwa Transportunternehmen erstellen, damit diese wissen, wen sie wann von A nach B bringen müssen. Auch hier profitieren Sie von Ihrem CRM-System, weil Sie sichergehen können, dass die Namen aller Teilnehmer korrekt und mit richtiger Position und ggf. Titel auf dem Badge stehen. Eine Arbeit, die manuell erledigt mehrere Tage in Anspruch nehmen kann.

## Punkten Sie durch Persönliches – auch bei Großveranstaltungen

Bei Großveranstaltungen steht der reibungslose Ablauf mit an erster Stelle. Auch hier hilft Ihr Eventmanagement-Tool. Und noch mehr: Es verleiht auch Ihrer Großveranstaltung eine persönliche Note: Zum Beispiel dann, wenn Sie jede Einladung mit einem Barcode versehen, der bei der Akkreditierung gescannt wird. Dann erscheinen zum Beispiel der Name und die Teilnehmerkategorie auf einem Monitor. Ihr Empfangspersonal kann den Teilnehmer namentlich begrüßen und ihm seiner Kategorie entsprechend gleich wichtige Hinweise mitgeben – etwa wie er am einfachsten zu seinem Platz findet. Sie wollen doch einen bleibend positiven Eindruck hinterlassen? So schaffen Sie es.

### Arbeiten Sie clever: Nutzen Sie Bar- oder QR-Codes

Eine clevere und schnelle Lösung für die Adress- und Kontaktpflege und einfache Akkreditierung ist die Verwendung von Barcodes oder QR-Codes. In diesem Fall erhält jeder Teilnehmer einen solchen personalisierten Code zugewiesen. Das beschleunigt die Akkreditierung und erlaubt eine persönliche Begrüßung und zuverlässige Erfassung aller Teilnehmer (und aller No-Shows).



## Nach der Veranstaltung ist vor der Veranstaltung

Natürlich wollen Sie Ihre Veranstaltungen langfristig erfolgreich machen. Dazu müssen Sie wissen, was gut und was schlecht lief und Ursachenforschung betreiben. Hierzu bietet Ihnen Ihr EventManager zahlreiche Auswertungsfunktionen und Statistikoptionen. Er erlaubt die Erstellung von Feedbackbögen, Online-Umfragen oder Online-Evaluation durch die Teilnehmer – auf Wunsch auch anonymisiert. Solche Evaluationen helfen Ihnen, Ihre Veranstaltungen in der Zukunft noch besser zu gestalten. Zum

Beispiel eine geeignetere Location zu wählen. Einen passenderen Caterer. Mehr oder weniger Pausen einzubauen. Vorträge kürzer zu gestalten und so weiter. Stellschrauben für die Zukunft gibt es viele, Sie müssen nur die richtigen finden. Ihren Teilnehmern vermitteln Sie: Wir nehmen Dich ernst, Deine Meinung zählt. Auch das kommt gut an. Vorausgesetzt allerdings, die Evaluation ist einfach und schnell für den Teilnehmer zu erledigen. Am besten per App oder Feedback-Mail.

## Eventmanagement mit cobra CRM



Mit cobra haben Sie Ihre Veranstaltungen mit allen Aufgaben und anstehenden Terminen stets im Griff. Umfassende Statistiken geben dabei schnellen Einblick in Teilnehmerzahlen, Status und Einnahmen.

## Fazit: Eventmanagement und CRM – perfektes Duo für Ihren Erfolg

Mit diesem kurzen Leitfaden haben wir Ihnen einige der wichtigen Punkte für effizientes, softwaregestütztes Veranstaltungsmanagement aufgezeigt. Unser Ziel ist, durch das perfekte Zusammenspiel von CRM und Eventmanagement-Lösungen Effizienzpotenziale freizulegen und die Kontrolle zu erhöhen. Kontrolle gibt Sicherheit, und Sicherheit beugt in Ihrem Beruf Stress vor. Sie wollen mehr erfahren zum EventManager für cobra und zu unserer CRM-Software? Sprechen Sie uns an.

# cobra<sup>®</sup> **CRM** Lösungen

## Innovative CRM-Software vom Bodensee

Seit 30 Jahren stellt cobra CRM-Software für erfolgreiches Kundenmanagement her. Über 18.000 Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz arbeiten erfolgreich mit cobra-Lösungen.

Durch extrem schnelle CRM-Einführung schafft cobra dabei neue Maßstäbe für CRM-Projekte im Mittelstand.

Egal für welche Unternehmensgröße und Branche und für welches Budget. cobra bietet Lösungen, die zu Ihren Bedürfnissen passen.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir freuen uns auf Ihren Anruf.

### **cobra GmbH**

Weberinnenstraße 7  
D-78467 Konstanz  
Telefon +49 7531 8101-0  
Telefax +49 7531 8101-22  
info@cobra.de  
www.cobra.de

### **cobra AG**

Bahnstrasse 1  
CH-8274 Tägerwilen  
Telefon +41 71 666 80 40  
Telefax +41 71 666 80 42  
info@cobraag.ch  
www.cobraag.ch

---