



Mit Automatisierung Event Management effizienter gestalten

Wie Veranstalter und Unternehmen durch automatisierte
Prozesse Ressourcen sparen und schaffen

Executive Summary

Kaum eine andere Branche war in jüngster Zeit so stark von **massiven Kostensteigerungen** betroffen wie die Event-Branche.

Laut einer Studie aus dem Jahr 2022 sind die Kosten im Vergleich zur Vor-Corona-Zeit 2019 im Schnitt **um 45 Prozent gestiegen**. Bei Events mit 250 bzw. 600 Personen haben sich insbesondere die Produktionskosten fast verdoppelt, bei Veranstaltungen bis 250 Personen liegt die Kostensteigerung bei satten 78 Prozent.

Hinzu kommen **fehlende Mitarbeitende** in mehr oder weniger allen Bereichen zur Durchführung eines Events – ob Catering, Aufbaukräfte oder Security, es gibt einfach zu wenig Personal. Und das treibt die Kosten zusätzlich in die Höhe.

Gegen diese externen Faktoren können Unternehmen und Veranstaltende nicht unbedingt viel unternehmen. Stattdessen können sie aber ihre **internen Prozesse durch Automatisierung optimieren** und so mehr Effizienz erreichen.

In diesem Whitepaper finden Sie wertvolle Informationen darüber, wie **gewinnbringend** Automatisierungen sein können, in welchen Bereich sie sinnvoll ist und in welchen nicht. Sie erhalten konkrete Beispiele für erfolgreiche automatisierte Prozesse und erfahren, warum und wie Automatisierungen auch ganz ohne Programmierkenntnisse gelingen.



Agenda

Digitalisieren und automatisieren –
was ist der Unterschied?..... 4

Automatisch alles zu automatisieren, ist wenig
sinnvoll 4

Je klarer die Regeln, desto einfacher die
Automatisierung 5

Auch bei der Automatisierung ist Pragmatismus
gefragt 6

Gute Beispiele für Automatisierung 7

Die vielen Vorteile automatisierter
Event-Prozesse 9

Automatisieren per Drag & Drop und ohne
Programmierkenntnisse – viel einfacher als
gedacht 10

Die vielen Vorteile automatisierter Event-Prozesse:
Zwei Fallbeispiele..... 11

Die Vorteile mit doo.....12



Digitalisieren und automatisieren – was ist der Unterschied?

Viele Unternehmen haben das Teilnehmenden-Management rund um ihre Veranstaltungen mittlerweile digitalisiert: So werden z. B. die Anmeldungen nicht mehr in einer Excel-Mappe gespeichert und anschließend manuell in weitere Systeme wie z. B. ein CRM übertragen. Stattdessen werden sie automatisch in einer zentralen Datenbank für Kundendaten erfasst. Daran anknüpfend lassen sich aus der Datenbank Rechnungen oder Reports erstellen, z. B. bezüglich der aktuellen Anzahl der Teilnehmenden.

Den Schritt vom manuellen Verwalten hin zu dieser Digitalisierung sind die meisten Unternehmen bereits gegangen, spätestens für die Organisation von rein digitalen oder hybriden Events.

Der nächste Schritt ist die Automatisierung – und das bedeutet nichts anderes, als sich wiederholende Prozesse so aufzusetzen, dass sie automatisch ausgeführt werden. Ein gutes Beispiel dafür ist die Buchungsbestätigung: Ähnlich wie bei einer Anmeldung zu einem Newsletter erhalten die Teilnehmenden nach Anmeldung eine E-Mail zur Bestätigung.

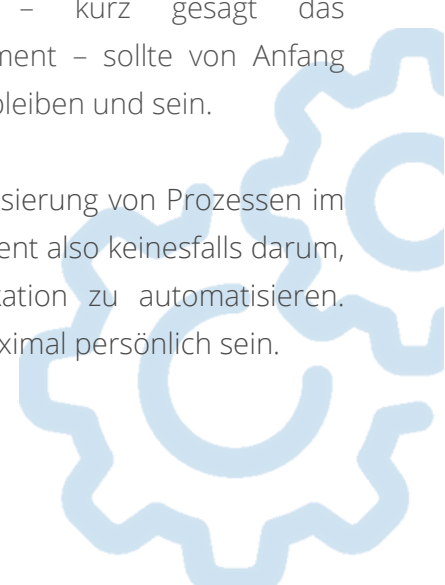
Aber bei welchen Prozessen lohnt es sich wirklich, zu automatisieren – und bei welchen nicht?

Automatisch alles automatisieren ist wenig sinnvoll

Prozesse zu automatisieren heißt in der Regel, sich nicht mehr darum kümmern zu müssen. Natürlich kann es Fehlermeldungen im System geben oder es kann in Einzelfällen zu anderen Problemen kommen. Aber insgesamt ist Automatisierung eine großartige Entlastung, eben weil die Prozesse automatisch im Hintergrund ablaufen.

Gleichzeitig darf Automatisierung keine Ausrede sein, sich nicht mehr mit vollem persönlichem Engagement um die eigene Veranstaltung zu kümmern. Auf Events treffen Menschen auf Menschen und dieser verbindende, zwischenmenschliche Charakter ist für jedes Event entscheidend. Jede Veranstaltung lebt von den individuellen Persönlichkeiten auf beiden Seiten – sowohl die der Einladenden wie der Gäste. Beide wollen auf den Veranstaltungen etwas erleben oder etwas anbieten. Auch das Erlebnis um die Veranstaltung herum – kurz gesagt das Teilnehmenden-Management – sollte von Anfang an möglichst persönlich bleiben und sein.

Es geht bei der Automatisierung von Prozessen im Veranstaltungsmanagement also keinesfalls darum, die gesamte Kommunikation zu automatisieren. Diese sollte weiterhin maximal persönlich sein.





Je klarer die Regeln, desto einfacher die Automatisierung

Aber: Automatisierung kann eben ganz entscheidend dazu beitragen, die Kommunikation bzw. das gesamte Erlebnis rund um die Veranstaltung NOCH viel persönlicher und direkter und individueller zu gestalten.

In diesem Sinne können automatisierte Prozesse die Funktion eines persönlichen, digitalen Assistenten erfüllen. Er erledigt Dinge im Hintergrund, während die Mitarbeitenden sich um andere Aufgaben kümmern können.

Wie aber bzw. nach welchen Kriterien können Mitarbeitende unterscheiden, welche Prozesse für eine Automatisierung geeignet sind und welche nicht?

Automatisierung bedeutet, einfache Verwaltungsaufgaben einem automatisierten Ablauf zu übertragen. Wie bei einem Auto mit Automatik-Schaltung brauchen Sie sich keine Sorgen zu machen, dass die Maschine in den nächsten Gang schaltet. Oder, übertragen auf das Event-Management, den nächsten Schritt macht.

Anders ausgedrückt: Jede Automatisierung folgt einer klaren und stringenten Logik: "Wenn das passiert, mache jenes." Auf die Automatik im Auto übertragen: Wenn eine bestimmte Drehzahl erreicht ist, schalte in den nächsten Gang.

Je klarer also diese Regeln und die Daten für eine Entscheidung sind, desto einfacher sind sie automatisierbar. Und je häufiger es Ausnahmen oder Abweichungen von diesen Regeln und Daten gibt, desto schwieriger ist die Automatisierung.

Menschliche Kommunikation lässt sich folglich – trotz Künstlicher Intelligenz oder Chat-Bots – nur bis zu einem gewissen Punkt standardisieren: Je länger und spezifischer ein Gespräch geführt wird, desto individueller ist es. Eine aufwandsgerechte Programmierung des Dialogs ist dann kaum noch möglich.

Im Gegensatz dazu lohnt sich eine Automatisierung für einzelne Schritte im Einladungsmanagement: Nach der Anmeldung braucht es immer eine Bestätigung derselben.



Auch bei der Automatisierung ist Pragmatismus gefragt

Natürlich sollte eine Automatisierung möglichst perfekt funktionieren. Aber solange Menschen an Prozessen beteiligt sind, ist auch bei der Automatisierung ein **gewisser Pragmatismus** gefragt. Viele Unternehmen wollen jeden Prozess **bis ins letzte Detail** durchdenken und jeden einzelnen Gedankengang auch in eine Automatisierung umsetzen. Das kann aber ein **Hinderungsgrund** sein, überhaupt mit der Automatisierung zu starten.

So ist es z. B. müßig damit zu rechnen, dass Teilnehmende eines Events bei der Überweisung ihrer Teilnahmegebühr immer an den für die Automatisierung notwendige Buchungsnummer denken.

Wenn also wie in diesem Fall die automatisierten Folgeschritte wie z. B. ein Haken hinter "Bezahlt" oder "Versand des Tickets" wegen der fehlenden Angabe der Buchungsnummer nicht ausgelöst werden, lohnt es sich nicht, auch für dieses Szenario extra einen automatisierten Prozess zu konzipieren.

Stattdessen ist es zielführender, hier auf eine manuelle Überprüfung zu setzen und die nächsten Schritte selbst auszulösen.

Sehr gerne beraten wir Sie mit unserer Expertise, wann der notwendige Grad an Automatisierung erreicht ist und in welchen Fällen das Streben nach Perfektion zu weit geht.

Wir freuen uns auf Ihre E-Mail an beratung@doo.net oder Ihren Anruf unter 089 2488 153 – 55.

Gute Beispiele für Automatisierung

Werden wir ein bisschen konkreter: Während Sie vielleicht die Erstellung einer ersten Einladungs-E-Mail als essenziellen Teil der Kommunikation für jede Veranstaltung neu gestalten sollten, um die eingeladenen Gäste zur Teilnahme zu motivieren, gibt es andere Prozesse, die sich jedes Mal wiederholen. Unverändert und gleichbleibend.

Hier finden Sie ein paar Beispiele:

1. Transparente & einfachere Kommunikation

Durch Automatisierung können Sie sicherstellen, dass bei der Anmeldung nicht nur eine Buchungsbestätigung an die Kund*innen geht, sondern auch eine Benachrichtigung an die jeweiligen Kundenbetreuenden oder andere relevante Personen. Selbst externe Parteien können über wichtige Updates informiert werden, beispielsweise darüber, wenn ein*e Kolleg*in sich für ein Event angemeldet hat, selbst wenn man selbst keinen direkten Zugriff auf das Event-Tool hat.

2.

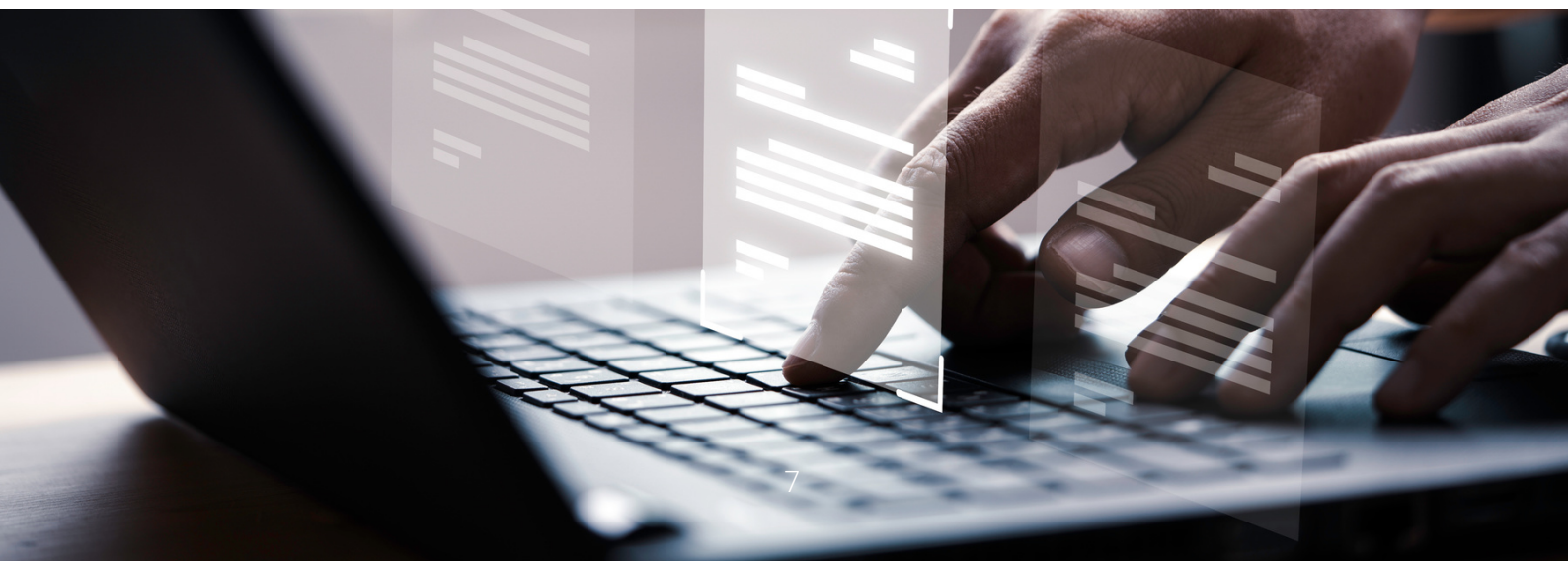
Rechnungseingänge verlässlich dokumentieren

Auch die E-Mail-Benachrichtigung der Buchhaltung bei einem Rechnungseingang ist ein interner Standardprozess, der sich gut automatisieren lässt, und vor allem mehr Verlässlichkeit schafft.

3.

Zertifikate ausstellen und versenden

Für Seminare oder andere Veranstaltungsformate brauchen die Teilnehmenden immer ein Zertifikat – und das kann bis auf die persönlichen Angaben über Jahre hinweg gleichbleiben. Auch hier können automatische Prozesse das Datum, den Namen und den Titel der Veranstaltung austauschen und das Zertifikat gegebenenfalls nach einer kurzen Prüfung durch die verantwortliche Person automatisch versenden.



4.

Wiederholende Kontaktanfragen

Eine weitere Option ist, im B2B-Bereich Sponsor*innen oder Ausstellende eines Events vom vergangenen Jahr erneut für ein Sponsoring oder eine Teilnahme anzufragen – zumindest die erste Ansprache kann hier automatisiert sein, der zweite oder spätestens der dritte Kontakt sollte dann aber wieder in eigenen Worten oder auf persönlicher Ebene stattfinden.

5.

Social Media

Auch bei der Bewerbung Ihres Events über Social Media lohnt es sich, über eine Automatisierung nachzudenken – so können z. B. die Teilnehmenden automatisch nach ihrer Anmeldung auf den verschiedenen Plattformen wie z. B. LinkedIn oder Instagram eine Kontaktanfrage erhalten.

Wohlgemerkt sind das nur ein paar von vielen Beispielen. Wenn Sie eine konkrete Frage zur Automatisierung eines Prozesses haben, sind wir gerne für Sie da.
Kontaktieren Sie uns einfach
über beratung@doo.net oder
089 2488 153 – 55.

Die vielen Vorteile automatisierter Event-Prozesse

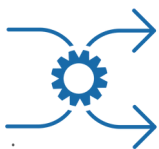
Automatisierungen können also in vielen Fällen sinnvoll sein. Nun ist es leider nicht so, dass sich Automatisierungen von selbst starten. Vielmehr braucht es dazu zumindest am Anfang ein paar Ressourcen – und damit braucht es auch Budgets.

Um die Budget-Verantwortlichen in Ihrem Unternehmen oder vielleicht auch einfach nur sich selbst von der Sinnhaftigkeit von Automatisierungen zu überzeugen, finden Sie hier die wichtigsten Argumente:



Höhere Effizienz und Produktivität

Automatisierungen können dazu beitragen, mehr Kapazitäten für andere Aufgaben zu schaffen und gleichzeitig auch interne Prozesse klarer und einfacher zu gestalten.



Gleichbleibende Flexibilität

Auch Automatisierungen sind nicht in Stein gemeißelt. Regeln und Logiken sind jederzeit und von überall aus über web-basierte Apps oder Tools anpassbar.



Mehr Transparenz und Kontrolle

Lösungen zur Automatisierung bieten eine hohe Nachvollziehbarkeit sämtlicher Daten und Prozesse, auch im Nachhinein.



Zuverlässigkeits-Plus

Im Vergleich zu manuellen Prozessen funktioniert eine automatisierte Ausführung von Aufgaben wesentlich zuverlässiger und fehlerfreier und läuft auch, wenn jemand einmal krank oder im Urlaub ist.



Mehr strategisches Marketing

Durch die gezielte Datenerfassung lässt sich die gesamte Teilnehmendenreise wesentlich effizienter und persönlicher gestalten.

Automatisieren – viel einfacher als gedacht

Automatisieren per Drag & Drop und ohne Programmierkenntnisse

Automatisierung kann vieles erreichen, klingt aber zunächst mal nach Arbeit. Dabei ist Automatisierung dank vorkonfigurierter Tools oft wesentlich einfacher, als sich das viele im ersten Moment vorstellen.

Im Grunde geht es bei der Automatisierung immer darum, einzelne Module, Bausteine oder Tools in einem Prozess so miteinander zu verknüpfen, dass sie automatisch miteinander kommunizieren können. Also z. B. kann das Buchungssystem des Veranstaltungshotels automatisch benachrichtigt werden, wenn eine Person sich für die Veranstaltung angemeldet und die Übernachtungsoption ausgewählt hat. Das gilt auch für systeminterne Aufgaben wie z. B. die bereits erwähnte Buchungsbestätigung oder die Ausstellung von Zertifikaten.

Diese Tools zur Automatisierung sind grafisch gestaltet und in ihren wichtigsten Funktionen leicht bedienbar. Sie lassen sich einfach, selbständig und intuitiv per Drag & Drop handhaben und es braucht dafür keine Programmierkenntnisse. Gleichzeitig bieten viele Tools, wie z. B. auch die Automatisierung bei doo, die Option, bei einem Bedarf, der über das Standardangebot hinausgeht, selbst Erweiterungen ergänzend programmieren und Anwendungen eigenständig weiterzuentwickeln.

Um es nochmals klar zu betonen: **Event-Manager*innen oder Veranstaltende brauchen also für die Automatisierung keinerlei Programmierkenntnisse mehr.**

Mit Schnittstellen-Automatisierung einen Mitarbeitenden effizienter einsetzen

Die Einfachheit der Automatisierung mit doo bestätigt auch Markus Engl, beim Business-Netzwerk Premium Leaders Club für das Event-Management zuständig. Als erfahrener Event-Manager hat er die Vorzüge des Teilnehmenden-Managements von doo schnell schätzen gelernt: „doo ist das beste Tool, mit dem ich bisher gearbeitet habe“, sagt er.

Um die Anmeldedaten aus dem Event-Bereich verlässlich und datenschutzkonform mit dem internen CRM-System abzugleichen, hat Markus Engl das Automatisierungsmodul von doo genutzt und dabei ausgezeichnete Erfahrungen gesammelt. „Durch die von mir erstellte, jetzt automatisierte Schnittstelle zur Kontaktpflege werden automatisch alle neu angemeldeten Personen in unserem CRM ergänzt“, erklärt er. „Das entspricht auf das ganze Jahr betrachtet einer ganzen Arbeitskraft.“ So entstehen wertvolle Ressourcen, die nun für andere Aufgaben eingesetzt werden können.

Automatisieren – viel einfacher als gedacht

40% weniger administrativer Aufwand für Online-Trainings

Über eine deutliche Effizienzsteigerung freute sich auch PPG Deutschland, einer der führenden Spezialisten in der Entwicklung und Fertigung von Beschichtungen, Glas und Chemieprodukten. Für die Online-Trainings für B2B-Kund*innen mit jährlich mehreren tausend Teilnehmenden suchte der Konzern eine neue technische Basis. Ziel war insbesondere, die Prozesse rund um Organisation, Einladung, Registrierung, Teilnehmenden-Management und Durchführung sämtlicher Trainingsformate in DACH – online wie offline – zu unterstützen und effizienter zu gestalten. Dabei sollten auch die Wünsche des Organisations- und des Trainerteams mit einbezogen werden.

Unter anderem durch die Konzeption von E-Mail-Vorlagen für das Einladungsmanagement, einer spezifisch gestaltete Veranstaltungsvorlage für die zeitsparende Erstellung von On- und Offline-Trainings sowie einer Schnittstelle zur Webinarlösung sank der interne Zeitaufwand für das Organisieren und Vermarkten der Trainings um 40 Prozent.



Besonders beeindruckt zeigt sich Dirk Czub, Regional Training Manager North Europe, vom hohen Automatisierungsgrad bei den Online-Trainings, der durch eine Zoom-Schnittstelle erreicht wurde: „Das Training wird einmal in doo eingestellt und dann läuft weitestgehend alles vollautomatisiert durch. Innerhalb von doo und von Zoom. Das hat schon einen Mehrwert.“

Am besten ist die Automatisierung im Teilnehmenden-Management integriert

Auch wenn sich die Investition in eine Automatisierung in der Regel schnell amortisiert, so gibt es für die Auswahl der passenden Lösung doch ein paar Kriterien, die wesentlich sind.

Das Wichtigste ist natürlich, dass es im Rahmen des Teilnehmendenmanagements überhaupt eine Option gibt, Abläufe zu automatisieren. Dies ist nicht bei allen Lösungen für ein umfassenden Event-Management selbstverständlich.

Zudem sollte natürlich jedes Automatisierungstool für jede Schnittstellenanbindung offen und damit bestens integrierbar sein. Die Bedienung sollte grafisch möglichst hochwertig und damit intuitiv sein, idealerweise unterstützt von einer Drag & Drop-Funktion.

Und damit wären wir auch schon bei der Automatisierungs-Lösung von doo.

Vorteile von doo

Als erfahrener Anbieter einer All-in-One-Lösung für das gesamte Teilnehmenden-Management weiß doo auch, worauf es bei der Automatisierung von Prozessen ankommt.

- **Benutzerdefiniert:** das doo Automatisierungsmodul ist so flexibel oder standardisiert, wie Sie es sich wünschen.
- **Standardmäßig flexibel:** Wir entscheiden und beraten auf Basis unserer langjährigen Erfahrung mit Ihnen gemeinsam, ob wir für Sie eine von uns bereits vorkonfigurierte Lösung nutzen oder eine individuelle Lösung aufsetzen.
- **Kundenspezifische Vorlagen:** CI-gerechte Vorlagen oder auch vordefinierte, anpassbare Szenarien können den eigenständigen Einstieg in die Automatisierung deutlich vereinfachen.
- **Umfangreiche Funktionalitäten:** Das doo Automatisierungsmodul ermöglicht maximalen Freiraum zur Erstellung von Automatisierungen sowie Integrationen.
- **Persönlicher Service:** Mit einer festen Ansprechperson erhalten Sie schnellen und verlässlichen Support zu allen Fragen.
- **Steuerkonforme Rechnungen:** Bei der Automatisierung zur Rechnungsstellung lassen sich auch steuerliche Themen berücksichtigen.
- **Skalierbar:** Je mehr oder je intensiver Sie die Automatisierung mit doo nutzen, desto mehr rechnet sich die Automatisierung.
- **Modulartiger Aufbau:** Wie das gesamte doo System können Sie auch bei der Automatisierung schrittweise vorgehen und so nach und nach einzelne Bereiche automatisieren oder auch erweitern.
- **Nahtlose Integration:** Unser Automatisierungsmodul ist eng mit dem Teilnehmenden-Management-System von doo verknüpft, was eine reibungslose Zusammenarbeit & Interaktion zwischen beiden Prozessen gewährleistet.

Fazit

Die Einführung von Automatisierung erfordert zunächst Arbeit und Budget, jedoch kann sie sich rasch amortisieren und erhebliche Vorteile bieten, sowohl in Bezug auf die Entlastung der Mitarbeiter als auch finanziell. Mit doo erhalten Sie eine flexible Lösung, die individuelle Automatisierung ermöglicht und Ihnen persönlichen Service bietet.

Nicht warten, sondern starten: Entdecken Sie die zahlreichen Möglichkeiten mit der Automatisierung von doo sowie die weiteren Vorteile unserer umfassenden Lösung für sämtliche Bereiche des Event-Managements. Es lohnt sich!



Sprechen Sie mit
unseren
Expert*innen!

doo GmbH

Hultschiner Straße 8, 81677 München

+49 89 24 88 15 35 5

beratung@doo.net

doo.net