

TW INTERACTIVE

Wie digitalisiert arbeitet die MICE-Branche?

Natürlich wird keine Veranstaltung heute mehr ohne technische Dienste ausgeführt. Doch wird von den Planern wirklich alles genutzt oder überhaupt registriert, was es momentan auf dem Markt gibt und was sie voranbringen würde?



Als Herausgeberin der **tw** kommentiert die Branchenexpertin **Gabriele Schulze** regelmäßig aktuelle Entwicklungen im MICE-Bereich. Die Inhaberin von marketing4results, Berlin, ist eine gefragte Beraterin, Moderatorin und Schulungsleiterin.

E-MAIL:
schulze@tw-media.com

► **Vielleicht ist die Frage für eine Branche, die auf ein persönliches Miteinander setzt, schon über-raschend.** Dennoch hat die **tw** tagungswirtschaft eine Umfrage unter Veranstaltungsplanern und Agenturen zum Thema „Wie online ist die MICE-Branche“ gestartet. Ziel war es herauszufinden, welche digitalen Tools und Apps von Veranstaltungsorganisationsbereits genutzt und welche vielleicht schmerzlich vermisst werden.

Die Qualität der 60 Antworten von Veranstaltungsplanern lässt den Schluss zu, dass die Ergebnisse weitgehend repräsentativ sind und eine gute Stimmungslage zur Digitalisierung beschreiben. Immerhin knapp 16% der Teilnehmer stuft sich selbst als Veranstaltungsplaner „in Vollzeit“ ein, 37% planen Veranstaltungen neben anderen Aufgaben. 18% arbeiten für eine Akademie oder ein Weiterbildungsinstitut, 21% für eine Event- und 8% für eine Beschaffungsagentur. Gut ein Viertel der Teilnehmer verantwortet ein Budget zwischen 100 000 und 500 000 €. Immerhin 16% haben sogar über 1 Mio. € Jahresbudget.

Zumindest die Onlinesuche nach Locations in MICE-Portalen hat sich durchgesetzt. Mehr als 84% der Befragten greifen auf die gängigen Portale wie tagungshotel.com, tagungsplaner.de oder den MICE-Bereich von hotel.de zurück. Zumindest zur Ideenfindung oder um sich einen Überblick über das vorhandene Angebot zu verschaffen, werden die Branchenportale genutzt.

Deutlich differenzierter sehen die Antworten auf die Frage aus, ob denn auch die Onlinebuchung (Echtzeit) von Tagungsräumen und Zimmern genutzt wird. MICE-Portale aufgepasst, denn satte 34% der Teilnehmer sagen, sie würden diese

Funktion nutzen, wenn sie angeboten würde. Fast ebenso viele fänden diesen Service absolut nicht sinnvoll und führen in den Kommentaren an, dass aus Agentursicht natürlich Optionierungen von Zimmern und Räumen möglich sein müssten (dies würden wahrscheinlich auch die Corporates direkt wünschen, um Freigabeprozesse zu ermöglichen) oder dass schwer vorstellbar ist, dass es tatsächlich gut gepflegte Echtzeitverfügbarkeiten gäbe.

Eine Vorstufe der Echtzeitbuchung ist der sogenannte Angebotsgenerator oder Eventkalkulator. Dieser erlaubt, dass man sich die Leistungen am Bildschirm zusammenklickt und in Echtzeit den Preis für die gewünschte Leistung angezeigt bekommt. Viele Anfragen, die oft nur ein „Budget-check“ sind, könnten so entfallen. 48% der Teilnehmer sagen deshalb auch, sie würden es nutzen, wenn es angeboten würde. Zwei Teilnehmer kommentieren treffend: „Ich bin immer wieder erstaunt, dass es das noch nicht gibt.“

MICE- oder Locationportale, die einen Prozess zur Einholung und dem Vergleich von Angeboten bieten, finden bereits zahlreiche Nutzer. 23% der Befragten nutzen diese RFP (request for proposal)-Tools bereits, knapp 38% würden sie nutzen, kennen aber diese Dienste nicht.

Eine überraschende Aussage ist, dass mehr als 53% der Umfrageteilnehmer bereits mit professioneller Teilnehmermanagement-Software für den Versand von Einladungen, Registrierung und Ticketing arbeiten. 18% würden sie nutzen, wissen aber nicht, wo sie gute Tools finden und immerhin 10% finden den Einsatz nicht sinnvoll, man trennt sich also nicht gern von lieb gewonnenen Excel-Listen.

Obwohl fast 100% der Veranstaltungsteilnehmer ein internetfähiges Smartphone oder sogar einen Tablet-PC in der Tasche haben, steckt die Nutzung von Apps während der Veranstaltung noch in den Kinderschuhen. 43% würden solche Tools nutzen, wenn sie wüssten, wer so etwas anbietet. 27% nutzen bereits Apps für die Distribution der Agenda, Informationen zu den Inhalten oder das einfachere Finden anderer Teilnehmer. **Bemängelt werden die zu hohen Kosten, was auf fehlende Standardsoftware hinweist.**

Weiter fortgeschritten ist der Einsatz von Onlinebewertungs-Software nach der Veranstaltung. 42% nutzen diese Möglichkeit, 31% würden sie gerne nutzen, haben aber noch keinen passenden

Online-Suche von Tagungshotels oder anderen Locations in Branchenportalen

Antwortmöglichkeiten	Beantwortungen
Nutze ich bereits	84,48 %
Würde es nutzen, wenn es angeboten...	5,17 %
Finde ich nicht sinnvoll	5,17 %
Habe keine Meinung dazu	5,17 %

QUELLE: MARKETING4RESULTS.DE / © TW-GRAFIK

NÄCHSTE UMFRAGE

Machen Sie bis zum 21. Oktober mit bei unserer aktuellen Umfrage auf www.tw-media.com zum Thema „Machen Tagungshotels glücklich?“ Unter allen Teilnehmern verlosen wir einen Gutschein für eine Übernachtung für 2 Personen im Wert von 150 € in einem Carlson Rezidor Hotel.

Anbieter gefunden. Zwei Teilnehmer merken zu Recht an, dass mobile Apps diese Aufgabe gut mit erledigen können.

Die Umfrageergebnisse zeigen zwei große Herausforderungen: Zahlreiche Anbieter innovativer Lösungen sind offensichtlich zu klein, um in diesem heterogenen Markt eine gute Marktdurchdringung zu erreichen. Viele Befragte wissen schlicht nicht, was es bereits gibt oder wo sie diese Lösungen finden können. Die zweite Herausforderung besteht offensichtlich darin, dass sowohl vie-

TW-UMFRAGE SPONSORED BY: 

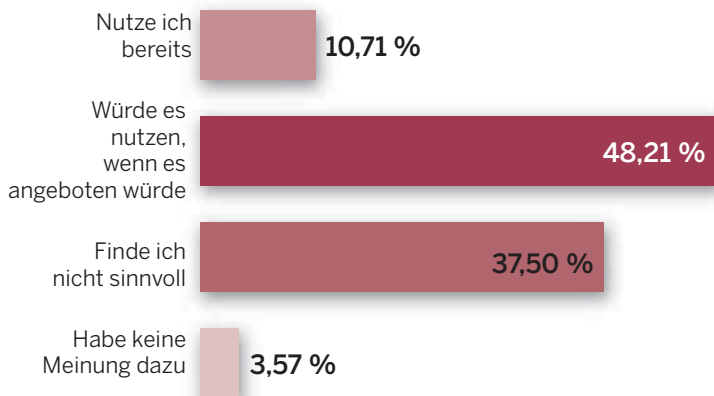


Das Radisson Blu Hotel, Frankfurt: 428 Zimmer und Suiten setzen Maßstäbe in puncto Design & Komfort. Vier verschiedene Zimmerstile, von warm und modern bis klassisch, gewagt und unkonventionell bieten ein außergewöhnliches Wohngefühl. In Kombination mit einem unvergesslichen Ausblick durch die bodentiefen Panoramafenster auf die Frankfurter Skyline oder den Taunus findet jeder Gast das Richtige für seinen Geschmack. Auf insgesamt 1.000 m² Konferenzfläche bietet das Radisson Blu Hotel, Frankfurt zudem optimale Möglichkeiten für Konferenzen, Tagungen und festliche Anlässe. Alle 9 Veranstaltungsräume sind Frischluftklimatisiert, verfügen über modernste Technik und einen schnellen W-LAN-Zugang. Die deckenhohen Panoramafenster in allen Räumen bieten ein Maximum an Tageslicht und sorgen für eine angenehme Atmosphäre.

 **WEB:** www.radissonblu.de/hotel-frankfurt

Eventkalkulator/Angebotsgenerator

Preise für Veranstaltungsräume, Pauschalen, Technik, Speisen und Getränke online ermitteln (ohne Anfrage in der Location oder beim Caterer)



QUELLE: MARKETING4RESULTS.DE / © TW-GRAFIK

le Anbieter als auch viele Planer im MICE-Markt „nur in Teilzeit“ unterwegs sind und daher zu wenig ganzheitliche Lösungen gefordert und folgend entwickelt werden. Bedarf für die Entwickler besteht ganz sicher in der weiteren Automatisierung von Suche, Beratung und Buchung. Erfolgreich werden aber sicher die Dienstleister sein, die neben einer hohen Datenqualität und guter Automatisierung für Kunden und Anbieter auch einen kompetenten persönlichen Service mit anbieten. Wobei die beteiligten Menschen auch mit besseren Tools als Word und Excel ausgestattet werden sollten, damit wieder mehr Zeit für Kreativität und Inhaltsgestaltung übrig bleibt.

GABRIELE SCHULZE

How digitalized is the MICE industry?

Perhaps this is a bit of a surprising question to ask in an industry that relies so fundamentally on personal interaction. Nevertheless, **tw** tagungswirtschaft conducted a survey among event planners and agencies titled "How online is the MICE industry". The objective was to determine which digital tools and apps are already being used by event organizers and which are perhaps being desperately missed. The survey results produced two major challenges. Numerous suppliers of innovative solutions are obviously too small to achieve adequate penetration of this heterogeneous market. Many survey respondents are simply not aware of available options or they don't know

where to find these. The second challenge is obviously that many suppliers as well as planners are only part-timers in the MICE market and that there subsequently is an insufficient number of comprehensive solutions available or in demand. Developers will certainly be required to enhance automation of search, consulting and booking domains. But those service providers providing high data quality and good automation for buyers and suppliers as well as competent personalized service should have the best prospects of success. However, involved staff should have more sophisticated tools than Word and Excel available to give them back more time for creativeness and content design.