

ACB magazin

austrian convention business

HOFBURG VIENNA

Märchenhochzeit und High-Tech Kongresse

GESCHICHTSTRÄCHTIGSTES
KONFERENZZENTRUM DER WELT

Seite 14

EXPERIENCE

Messbares Teilnehmerverhalten

ÖSTERREICHISCHES START-UP HAT
DAFÜR LÖSUNG ENTWICKELT

Seite 21





COMMUNICATION

- 04 **Green Meeting Tipp**
Corinna Schweizer
- 05 **Austrian Convention Bureau**
Halbzeit 2016
- ab 08 **Neues aus der**
österreichischen Kongress-Szene
- 11 **Kitzbühel**
Die perfekte MICE Destination
- 14 **Hofburg Vienna**
Das geschichtsträchtigste
Konferenzzentrum der Welt
- 18 **Historisch bedeutendes**
Esterhazy Burgen und Schlösser
- 19 **ACB Musiktipp I**
Agustín Castilla-Ávila
- 20 **ACB Bewegungstipp**
Tai Chi Vienna

EXPERIENCE

- 21 **Waytation**
Teilnehmerverhalten auf Kongressen
und Tagungen nun messbar
- 24 **mira**
ACB und ÖW präsentieren den
Meeting Industry Report Austria 2015
- 29 **Social Media Guidelines**
Ein Muss für jedes Unternehmen?
- 30 **Veranstalterinterview**
Siegfried Luger
- 32 **Bachelorarbeit**
Finanzierung von Kongressen
- 33 **ACB Musiktipp II**
Bruckner Orchester Linz
- 34 **ACB Mitgliederpräsentationen**

SPECIAL

- Salzburg**
- 37 **Zukunfts-Strategien**
Die Salzburger Kongress-
und Tagungsszene
- 39 **Kontrastreich Tagen**
Saalfelden Leogang
- Kärnten**
- 46 **Kärnten Convention**
Mediterrane Leichtigkeit mit
„Lakeside Spitz“ und „Zitrusgarten“
- 50 **„Rent a City“**
Businessmeeting zwischen
Kakteen und Rosenbeeten

PEOPLE

- 52 **Ein Team stellt sich vor**
InterContinental Wien
- 53 **Neue Herausforderungen**



Fotos: ©www.sebastianfreiter.com

Messbares Teilnehmerverhalten

„Waytation“, das blitzartig wachsende Startup mit großen Zielen und einer Liebe zu Veranstaltungen, wurde 2014 in Wien von **Florian Bräuer** und **Cemsit Yelgin** gegründet. In kurzer Zeit haben sie bereits einige Kongresse erfolgreich begleitet, darunter das *Pioneers Festival 2014* in der Hofburg, die *UEG Week 2015* in Barcelona, den *International Liver Congress 2015* in der Reed Messe Wien und den *European Congress of Radiology 2016* im Austria Center Vienna. Heute beschäftigen sie bereits vierzehn Personen.

Die magischen Worte „Messbarkeit“ und „Kennzahlen“ nehmen immer stärker Einzug in die Kongressbranche. Entscheidungen bei der Konzeptionierung eines Kongresses basieren häufig auf Erfahrungswerten und der Intuition der Organisatoren. Dann gibt es noch das Mittel der Fragebögen, deren Rückläufe meist geringer ausfallen als erhofft. Das ist der Punkt an dem man sich Zahlen und Fakten wünscht, die direkt vor Ort erhoben werden können. Vorzugsweise soll es möglich sein, dem Besucher-Verhalten näher auf den Zahn fühlen zu können, ohne dabei einen Aufwand für die Teilnehmer zu generieren. Welche Vorträge besuchen die Kongressteilnehmer, wie lange verweilen sie in der Fachausstellung oder zu welchen Zeiten werden bestimmte Angebote besonders stark oder wenig genutzt? Hilfestellungen zu diesen Fragen liefert nun das IT Unter-

nehmen Waytation mit seiner einzigartigen Plug&Play-Lösung, welche durch den Einsatz kleiner Chips (wayTags), Bewegungen und Interaktionen von tausenden Besuchern auf Kongressen und Messen erfasst. **Birgit Übelhör**, Kongressmanagerin der UEG Week, ein internationaler Großkongress im Fachbereich Gastroenterologie, bei der diese Art der Besucherstrommessung 2015 zum Einsatz kam, berichtete, dass das Konzept einer Teilnehmerstromanalyse mit Schwerpunkt auf Venueplanung für ihre Organisation ein interessanter und innovativer Ansatz war, um messbare Zahlen zu erhalten und neue Ideen und Verbesserungspotenziale aufgezeigt zu bekommen. Eine große Herausforderung für den Veranstalter lag darin, die genauen Fragestellungen zu erarbeiten und klare Ziele für die Erhebung zu definieren. Dies ist wesentlich, um schlussendlich nicht eine Unmenge

an Daten zu erhalten, die nicht qualitativ ausgewertet werden können oder keine Aussagekraft haben. Da dies im Kongresswesen ein sehr neuer Ansatz ist, fehlen noch vergleichbare Daten von anderen Kongressen und Benchmarks.

Das ACB lud Cemsit Yelgin, Geschäftsführer von Waytation, zum Gespräch, um tiefere Einblicke in die Besucherstrommessung der Jungunternehmer zu gewinnen.

ACB-Magazin: Am Anfang jedes Start-Ups steht meist eine zündende Idee. Wie kam es zur Firmengründung von Waytation?

Cemsit Yelgin: Florian und ich haben einige Anwendungsfälle mit der Waytation Technologie evaluiert und haben letztendlich bei einem Startup Event mit der Idee, Bewegungen



Sie wollen mehr über Waytation erfahren?

Besuchen Sie die Session zur Besucherstrommessung auf der **Convention4u in Graz**, 20. – 21. Juni 2016, c4u.acb.at

auf Kongressen und Messen zu erfassen, den 2. Platz gewonnen. Daraufhin haben wir unsere Ideenliste neu priorisiert und sind mit der Idee Waytation, gepackt in eine Powerpoint-Präsentation, in die Welt, um Feedback zu holen. Mit überzeugenden Rückmeldungen von einem Veranstaltungsort und einem Kongressveranstalter, haben wir im Herbst 2014 unsere Jobs gekündigt und losgelegt.

ACB-Magazin: Wie funktioniert Waytation?

Cemsiit Yelgin: Die Erfassung ist nicht punktuell und sagt nicht nur, ob Saal 1 am Montag voll oder leer war. Was wir anbieten, ist die erste Möglichkeit, die gesamte Reise jedes einzelnen Besuchers vom Zeitpunkt der Ankunft bis zur letzten Minute auf der Veranstaltung zu erfassen und zu verstehen. Dabei fließen die besuchten Vorträge, Ausstellungsbereiche, Networking- sowie Cateringbereiche ein. Jede mögliche Attraktion, die am Kongress platziert ist, kann auf ihren Erfolg und generiertes Interesse hin analysiert werden. Veranstalter können erstmals Trends und Interessen auf Basis der direkten Reaktion der Besucher erkennen und diese für neue Konzepte oder auch zum Testen von Aktivitäten verwenden. Unsere Lösung funktioniert völlig selbstständig, autark, unabhängig von jeglicher Infrastruktur, wie Strom und ist somit völlig Plug&Play – damit wird ein weltweiter Einsatz ermöglicht.

ACB-Magazin: In welcher Form verläuft die Auswertung?

Cemsiit Yelgin: Alle Ergebnisse und Daten werden in unserem interaktiven Web Analyse Portal vorbereitet und dem Veranstalter zur Verfügung gestellt. Dabei können verschiedenste Visualisierungsformen, wie z.B. Vortragsdiagramme, Heatmaps, Bewegungsverläufe, Verhaltensmuster uvm. zum Einsatz kommen.

ACB-Magazin: Ab welcher Kongressgröße empfiehlt sich eine Besucherstrommessung?

Cemsiit Yelgin: Ab dem Zeitpunkt wo ein Veranstalter keine Übersicht über die gesamte Veranstaltung hat und sich fragt, was wie gelaufen ist und wo die Teilnehmer waren.

ACB-Magazin: Welchen Mehrwert können Betriebe wie Tagunglocations durch Besucherstrommessung ziehen?

Cemsiit Yelgin: Sie haben die Möglichkeit, genauere Produktangebote angepasst an die Bedürfnisse der Kunden zu kreieren. Optimierung ihrer Veranstaltungsbereiche auf Basis unserer Analysen sowie Monitoring der Besucherbewegungen während einer Veranstaltung, zum Beispiel für Sicherheitsmaßnahmen.

ACB-Magazin: Je nach Größe des Kongresses bearbeitet Waytation eine Unmenge an Daten. Wie schnell sind diese für den Veranstalter verfügbar?

Cemsiit Yelgin: Wir haben sehr große Fortschritte in Richtung Monitoring der Bewegungen gemacht. Derzeit erhalten Veranstalter ihre Analysen, abhängig von der Größe und Komplexität, ca. zwei Wochen nach der Veranstaltung. Bei unserem letzten Kongresseinsatz konnten wir bereits Bewegungen und Unteraktionen vieler Tausender Besucher erfassen und analysieren. Somit hätte der Veranstalter jederzeit die Möglichkeit, in Echtzeit seine Veranstaltung zu verfolgen und auf Engpässe/Overflows zu reagieren.

ACB-Magazin: Welche Daten werden konkret ausgewertet?

Cemsiit Yelgin: Es werden nicht nur die Wege der TeilnehmerInnen und deren Interaktionen bei Konferenzen und Ausstellungen, sondern auch deren Verhaltensweisen und Bedürfnisse (wann kommen die TeilnehmerInnen zum Kongress, wie lange bleiben sie, wann brauchen sie eine kulinarische Stärkung etc.) sichtbar und messbar gemacht. Bei Vorträgen können wir, verglichen mit anderen Technologien, nicht nur sagen, wie viele Personen reingegangen sind, sondern auch, wie viele Besucher in einem Vortrag waren

Kongresse in Wien

my WIN-WIN-SITUATION

myAustrian fliegt mich mit herzlichem Service in die Kongress-Metropole Wien. Weil ich nur hier Beruf und Entspannung so erfolgreich miteinander verbinden kann.

the charming way to fly

myAustrian
austrian.com

A STAR ALLIANCE MEMBER Lufthansa Group

und wie lange sie an diesem teilgenommen haben. Welche Besuchergruppen waren in diesem Vortrag (Stichwort Kategorisierung)? Wann sind die Besucher rein und raus gegangen? Welchen Vortrag haben sie sich vor und nach diesem Vortrag angesehen? Trends und Interessen verschiedenster Besuchergruppen können evaluiert und für die Planung der nächsten Jahre genutzt werden.

ACB-Magazin: Wie sieht die Kostenstruktur aus?

Cemsit Yelgin: Waytation stattet Besucher mit wayTags aus, welche an das Namensschild angebracht werden. Der Veranstalter leistet für die vergebenen Tags eine Kautions; zusätzlich wird je nach Anzahl und Komplexität der Points-of-Interest (Vortragsräume, Foyer, Cateringbereiche, Networkingbereiche, Lounges, Ausstellungshallen, detaillierte Ausstellungsbereiche) eine Gebühr verrechnet. Nach dem Kongress erhält der Veranstalter die Kautions zurück, womit er lediglich für die generierten Analysen bezahlt.

ACB-Magazin: Gibt es einen gewissen USP, der Waytation von anderen Trackingsystemen unterscheidet?

Der einzigartige Vorteil unserer Lösung liegt darin, dass kein aktives Mitwirken der TeilnehmerInnen erforderlich ist. So müssen sie weder eine App auf ihr Smartphone laden, noch das Badge zu einer Station halten oder einen Code scannen. Veranstalter sparen sich dadurch zusätzliches Personal.

Die Tiefe der Analysen, die wir anbieten können, ist mit keiner anderen Technologie mög-

lich. Wir erfassen die gesamte "Reise" eines Besuchers während des Kongresses und das für alle Teilnehmer so einfach wie möglich.

ACB-Magazin: Wie können wir uns den Ablauf für den Teilnehmer vorstellen?

Teilnehmer erhalten bei der Registratur einen wayTag, der an ihrem Namensschild angebracht wird. Der Veranstalter kann die Menge und Gruppierungen der auszuteilenden Tags definieren. Dies ermöglicht eine Aufteilung der Besucher in Gruppen und genauere Analysen derer Verhaltensmuster, z.B. Ärzte, Krankenhausangestellte, ... In der Standardvariante sind die wayTags mit keinen persönlichen Daten verknüpft. Danach sind keine weiteren Schritte durch den Teilnehmer mehr notwendig. Für aussagekräftige Analysen müssen mindestens 25% der Besucher mit einem wayTag ausgestattet werden. Hier hat der Veranstalter die freie Wahl, sich für die Stückzahl zu entscheiden.

ACB-Magazin: Der Schutz der Privatsphäre ist ein sehr wichtiges und auch heikles Thema. Wie sieht es mit Datenschutz, sowie ethische Bedenken der Teilnehmer bzw. des Veranstalters aus?

Hier haben wir mittlerweile bei unseren Kongresseinsätzen ganz klar gezeigt, dass ein Waytation Tag auf dem Badge den Besucher auf keinen Fall stört. Vor dem Einsatz werden die Besucher über unseren Einsatz und die Technologie informiert. Die Transparenz und Schutz der Privatsphäre der Teilnehmer ist uns sehr wichtig. Aufgrund der Möglichkeit, seinen Tag zurück zu geben und somit ein einfaches Opt-out zu haben, haben wir bei

unseren Einsätzen sehr positives Feedback erhalten.

Alle generierten Daten und Analysen unserer Kunden liegen auf unseren eigenen Servern in Österreich und werden unter Berücksichtigung aktuellster Sicherheitsstandards geschützt und anonym ausgewertet.

ACB-Magazin: Haben sich für Euch neue Ideen für Weiterentwicklungen bzw. weitere „messenswerte“ Bereiche auf Kongressen ergeben, die Ihr am Anfang noch nicht bedacht hattet?

Beim diesjährigen European Congress of Radiology im März, hatten erstmals weltweit die TeilnehmerInnen die Möglichkeit, ihre wayTags zu personalisieren, indem sie an CME-Terminals ihre Daten selbstständig eingaben. Mit Hilfe des Tags und der persönlichen Daten konnte nachvollzogen werden, welche Vorträge die TeilnehmerInnen besuchten und wie lange sie sich im Saal aufhielten. Entsprechend einem Schlüssel wurden darauf aufbauend die erworbenen CME-Credits errechnet und automatisiert aufgebucht.

Dieser Service bot nicht nur Vorteile für den Veranstalter, der dadurch logistische Prozesse vereinfachen konnte, sondern war auch überaus komfortabel für die TeilnehmerInnen, die sich nicht mehr um die Anrechnung der Credits kümmern mussten. Hier hat die European Society of Radiology und der Kongressmanager **Konrad Friedrich** uns diese tolle und fordernde Möglichkeit gegeben, die Machbarkeit und Mehrwert automatisierter Weiterbildungspunkte zu evaluieren und für die Zukunft vorzubereiten. ■

IHR VERLÄSSLICHER PARTNER FÜR JEDE ART DER VERANSTALTUNG

Erleben Sie es selbst.
☎ +43 512 5936-0,
sales@cmi.at



CONGRESS INNSBRUCK
messe INNSBRUCK
CONGRESSPARK IGLS

Drei Standorte
und exzellenter Service.