

Digi-Dienstag am 18. Juni 2024

Tools & Technik: Veranstaltungsmanagement-Systeme



Ob Onlineveranstaltung oder Präsenztermin, kostenlose Teilnahme oder Ticketkauf - viele Organisationen greifen für die Anmelde-Abwicklung auf externe Veranstaltungsmanagement-Systeme zurück. Diese haben nicht nur den Vorteil, alle wichtigen Einstellungen für nahezu beliebige Anmeldeformulare vorzuhalten. In der Regel übernehmen die Anbieter auch die Teilnahmegebühren-Zahlungsabwicklung und bieten diverse Verwaltungstools an (Kontakt mit Teilnehmenden aufnehmen, Ticketkapazitäten verwalten usw.). Doch nicht jedes Tool passt zu jedem Bedarf. Christopher Vedder vom PFAD Bundesverband und Kay Schulze vom Paritätischen Gesamtverband geben Euch exemplarisch Einblicke in die Vor- und Nachteile der Tools Eventbrite sowie Eventbrite. Wir laden Euch herzlich dazu ein, auch Eure Erfahrungen und Empfehlungen einzubringen.

Allgemeine Funktionsmerkmale von Veranstaltungsmanagement Systemen

Gesucht ist ein Tool, bei dem Menschen sich online zu Veranstaltungen anmelden können, wir als Veranstaltende diese Anmeldungen verwalten und alle Teilnehmenden einfach mit Informationen versorgen können. Der Markt für genau solche Tools ist ziemlich unübersichtlich, es gibt viele Angebote und zusätzlich viele Tools, die Veranstaltungsmanagement auch „nebenbei“ ermöglichen. Häufig wird es über eigene Plug-Ins auf der Website gelöst, andere Organisationen lösen es über Umfragetools (wie etwa Lamapoll). Es gibt Konferenzanbieter wie Zoom oder Webinar tools wie GoTo-Meeting, die auch Anmeldefunktionen zur Verfügung stellen. Den maximalen Komfort bieten teure virtuelle Konferenzplattformen, die eine komplette Tagungsumgebung zur Verfügung stellen. Von einfacher Formularerstellung bis umfangreicher Veranstaltungssuite ist alles auf dem Markt verfügbar - viele Systeme sitzen in den USA.

Wir sprechen über das Mittelfeld dieser Angebote, dort lassen sich auch die bei diesem Digi-Dienstag vorgestellten Tools Eventbrite und Eventbrite verorten.

Die allgemeinen Funktionsmerkmale, die ein Veranstaltungsmanagement-Tool erfüllen sollte, sind:

Registrierungs- und Anmeldeformulare:

- Anpassbare Anmeldeformulare für Teilnehmerdaten.
- Möglichkeit zur Integration von Umfragen und Fragebögen.

Event-Erstellung und -Anpassung:

- Einfache Erstellung von Veranstaltungen mit individuellen Anpassungsmöglichkeiten (Design, Layout, Branding).

Event-Webseiten:

- Erstellung von individuellen Event-Webseiten mit allen relevanten Informationen.
- Responsives Design für mobile Geräte.

Ticketverkauf und -verwaltung:

- Online-Ticketverkauf mit verschiedenen Ticketarten (Early Bird, Standard, VIP).
- Automatisierte Ticketverwaltung und Versand von E-Tickets.

Zahlungsabwicklung:

- Integration von verschiedenen Zahlungsmethoden (Kreditkarte, PayPal, etc.).
- Sichere Online-Zahlungsabwicklung.

Teilnehmermanagement:

- Echtzeit-Tracking der Anmeldungen und Teilnehmerdaten.
- Export von Teilnehmerlisten und Datenanalyse.

Kommunikations-Tools:

- Automatisierte E-Mail-Benachrichtigungen und Erinnerungen.
- Integration von Newslettern und anderen Kommunikationsmitteln.

Check-In und Zugangskontrolle:

- Mobile Check-In-Lösungen (QR-Code-Scanning).
- Echtzeit-Teilnehmerverfolgung und Zugangskontrolle.

Berichte und Analysen:

- Umfangreiche Berichts- und Analysefunktionen zur Erfolgsmessung.
- Export von Berichten in verschiedenen Formaten.

Marketing-Tools:

- Integration von Social Media für Eventpromotion.
- SEO-Optimierung und Google Analytics-Integration.

Manche Systeme beinhalten auch eine Veranstaltungsplattform:

- Separates Veranstaltungsmarketing über die Anbieterwebseite

Essentiell wichtig ist es sich vor der Entscheidung für ein Tool ganz genau zu überlegen, was gebraucht wird. Am besten geht man hierzu verschiedene Szenarien durch, was für die eigenen Veranstaltungen wichtig sein könnte. Überlegungen könnten etwa sein:

- Soll eine Einbindung der Anmeldung in die eigene Webseite möglich sein?
- Welche Möglichkeiten bietet das Tool, die Teilnehmendendaten zu verwalten?
- Wie funktioniert die Ticketausgabe? Welche Besonderheiten gibt es vielleicht bei den Tickets für meine Veranstaltung, die das Tool abdecken sollte?
- Kann man über das Tool einfach kostenpflichtige Veranstaltungen anlegen und auch abwickeln?
- Ist White Labeling möglich? Kann ich also meine Veranstaltungen erstellen und verbreiten, ohne dass sie direkt mit dem Tool in Verbindung stehen, sondern mit meiner Organisation?
- Etc.

Eventbrite

Christopher Vedder vom PFAD-Bundesverband gibt einen Einblick in deren Toolrecherche. Der PFAD Bundesverband bietet primär Online-Seminare für Fachkräfte, Pflegeeltern, Adoptivfamilien und Interessierte an. Es gibt aber auch Fachveranstaltungen in Präsenz (mit verschiedenen Tickets, Teilnahmegebühren etc.). PFAD hatte zwischenzeitlich Eventbrite ausprobiert, sich dann aber wieder davon verabschiedet. Chris gibt uns einen Einblick in die Oberfläche und die Vor- und Nachteile des Tools.

Die Organisation hat bei Eventbrite ein eigenes Profil, von dem aus man zentral auf alle erstellten Veranstaltungen zugreifen kann. Die Übersicht und Kommunikation ist auf Eventbrite schön übersichtlich gestaltet, jede Veranstaltung hat ein eigenes Dashboard, also eine Übersichtsseite mit allen Infos zur Veranstaltung auf einen Blick. Generell führt einen das Tool sehr angenehm durch alle Punkte, die es braucht, um ein Event anzulegen, alles passiert Schritt für Schritt. Mit nur einem Klick können die eingegeben Daten kontrolliert werden und in der Vorschau so angesehen werden, wie die Teilnehmenden es am Ende auch sehen. Man hat die Möglichkeit, gleich FAQs in die Anmeldeseite zu

integrieren, um die häufig gestellten Fragen sofort aufzugreifen, auch ein Programm oder Infos zur Anfahrt können direkt zugefügt werden.

Über Eventbrite gibt es verschiedene Möglichkeiten, Tickets anzubieten: kostenpflichtig, kostenfrei oder über Spendenbeträge. Als Veranstalter*in kann man verschiedene Zahlungsoptionen auswählen: Zahlungsabwicklung über Eventbrite oder per PayPal oder auf Rechnung verwaltet von der eigenen Buchhaltung. Kostenpflichtige Tickets führen auch zu Gebühren gegenüber Eventbrite, die eigene Zahlungsabwicklung ist natürlich günstiger. Tickets können jeweils mit einer Beschreibung oder einem individuellen Namen versehen werden, wenn man zum Beispiel Nachweise braucht, oder nur bestimmte Personen die Berechtigung auf kostenlose Tickets haben. Ebenfalls gibt es die Möglichkeit, Aktionscodes einzurichten für definierte Personengruppen, die beispielsweise einen Nachlass auf den Ticketpreis bekommen. Die Menge der Tickets kann limitiert werden, das wird Käufer*innen auch angezeigt. Diese Limits können aber problemlos nachjustiert werden.

Eventbrite liefert einen Überblick über alle Angemeldeten, mit allen dazugehörigen Informationen. Admins können händisch hierauf zugreifen (zum Beispiel Anmeldungen stornieren, im Backend ändern oder auch bspw. telefonische Anmeldungen ergänzen). Alle Listen und Infos können für verschiedene Systeme exportiert werden und dann zum Beispiel zu einer Unterschriftenliste formatiert werden. Natürlich werden auch Mailadressen gesammelt, wichtig ist, diese nur zu verwenden, um über das Event zu kommunizieren (sofern nicht vorher explizit zugestimmt wurde, auch über andere Veranstaltungen informiert werden zu wollen). Alle Listen können auf verschiedene Merkmale gefiltert werden.

Die Grenzen von Eventbrite sind jedoch, dass zum einen die Buchungsgebühren PFAD als vermeidbar erschienen. Zum anderen brauchte es für das letzte Event sehr differenzierte Tickets wie etwa Familientickets (vier Personen, aber Eventbrite hätte nur ein Ticket gezahlt), da stieß das Tool an seine Grenzen und war so für PFAD nicht mehr nutzbar. Sie haben sich jetzt ein eigenes Plug-In gebaut.

Alles in allem ist Eventbrite aber laut Christopher schön und niedrighschwellig zu nutzen und vor allem in der kostenlosen Version auch gut ausgestattet.

Ein weiteres Vorteil, den nicht jedes Tool bietet, man kann auf Eventbrite Veranstalter*innen folgen und wird dann automatisch über neue Veranstaltungen informiert. Ebenfalls kann man auf Eventbrite nach Veranstaltungen in der Umgebung suchen und darüber auch von neuen Menschen gefunden werden.

Eventbrite hat seit Kurzem auch KI integriert, die einen beim Erstellen von Beschreibungstexten unterstützen kann.

Eventbrite Sicherheitsrichtlinien <https://www.eventbrite.de/security/>

Pro und Contra von Eventbrite auf einen Blick:

- **Pro:**
 - Einfache Menüführung
 - Übersichtliche Gestaltung
 - Kostenlose Veranstaltungsorganisation möglich
 - Zentrale Verwaltung der Anmeldungen und Teilnehmendendaten

- **Contra:**
 - Design-Einstellungen begrenzt möglich
 - Komplexere Ticketkonstellationen nicht abbildbar
 - Buchungsgebühren bei kostenpflichtigen Tickets

Eveeno

Die Verwendungsansprüche des Gesamtverbandes, als ein solches Veranstaltungsmanagement-Tool gesucht wurde, waren:

- Die einfache Anmeldung zu Online-Veranstaltungen.
- Das neue Tool sollte das alte und selbstprogrammierte Anmelde-Plugin (nicht sehr flexibel und sehr fehleranfällig) ablösen.
- Kostenlos / kostenpflichtige Verwaltung sollten gerne externalisiert werden und nicht mehr aufwendig über die eigene Website laufen.
- Die Daten sollen in D / EU gespeichert bleiben.
- In erster Linie wichtig waren: flexible Formularerstellung und die Auslagerung der Anmeldekommunikation.

Eveeno war dann letztendlich eine Empfehlung eines unserer Kollegialverbände. Zum Kennenlernen wurde Eveeno zunächst in einer Abteilung getestet und dann im Rahmen des Website-Relaunchs im ganzen Gesamtverband eingeführt.

Grundsätzlich sind wir zufrieden mit dem Tool, jedoch muss man sagen, dass Eveeno nicht mehr ganz auf dem technischen Stand der Dinge ist. Es gibt einige Funktionen, die nicht niedrighschwellig funktionieren und in die man sich zunächst einarbeiten muss. Die Oberfläche ist nicht selbsterklärend. Unter den Kolleg*innen gehen die Meinungen auseinander.

Funktionen, die hervorzuheben sind, sowie Grenzen des Tools

- Jede Veranstaltung hat ein schönes Dashboard und eine gute Buchungsübersicht.

- Die Seitengestaltung ist (für Menschen mit Programmierkenntnissen) anpassbar. So kann etwa das Formular des Events schön gestaltet und an das CI angepasst werden.
- Die Anmeldung zu Veranstaltungen ist sowohl als Stand-alone-Seite, als auch eingebunden auf der eigenen Website möglich (siehe Digi-Dienstag-Anmeldung zum Beispiel)
- Es ermöglicht eine einfache Zahlungsabwicklung, weil diese externalisiert ist.
- Die Mailkommunikation mit Teilnehmenden ist bei Eveeno sehr rudimentär. Es gibt nur 4 Standard-Mails, die man definieren kann. Wenn man zwischendurch die Leute nochmal kontaktieren möchte, zum Beispiel mit einem Reminder, oder wenn es kurzfristige Änderungen gibt, geht das nur per Download der Teilnehmendeninformationen und dann über das eigene Mailprogramm. Automatisiert sind nur begrenzte Anwendungsfälle vorgesehen (Zusage, Absage, Warteliste).
- Das Formular ist unübersichtlich, weil einige Felder als nicht löschar fest vorgesehen sind. Diese können zwar händisch blind geschaltet werden, das Formular im Backend bleibt aber sehr unübersichtlich.
- Das Funktionsmenü ist ebenfalls unübersichtlich.
- Bei vielen Funktionsbildschirmen – nicht bei allen – muss ein Speichern-Knopf am Ende der Seite aktiv gedrückt werden. Es gibt keine automatische Speicherung. Das kann sehr ärgerlich werden.

Akzeptanz bei Kolleg*innen

- Das Tool wird in allen Abteilungen genutzt, es gibt aber immer mal wieder Beratungsbedarf.
- Eine umfangreiche Einführung liegt vor; außerdem Schulungsveranstaltungen, ein Hilfe-Kanal und Muster-Veranstaltungen zum Kopieren. Eveeno erlaubt es Musterveranstaltungen zu erstellen, die man sich einfach kopieren und relativ einfach anpassen kann. Dies ist praktisch für Kolleg*innen, die nicht oft mit dem Tool arbeiten, aber natürlich auch für wiederkehrende Formate.

Kosten

Es gibt eine kostenlose Version, die allerdings einige Einschränkungen hat. Zum Beispiel kann man Events nicht individuell gestalten, Eveeno ist als Marke immer sehr präsent.

- Der Gesamtverband hat das Business Pro Paket für 990 Euro / Jahr (White Labeling ist hier möglich, Eveeno als Tool taucht nicht mehr auf. Ein AV-Vertrag konnte abgeschlossen werden.)

Hinzu kommen weitere kostenpflichtige Szenarien (teilweise zusätzliche Kosten, wenn Dienstleister Zahlungsverkehr übernimmt)

- Event kostenlos = kostenfrei
- Ohne Zahlungsservice 2% des Ticketpreises (mindestens 99 Cent)
- Mit Zahlungsservice 4,9% des Ticketpreises (mindestens 99 Cent)
- Achtung: stornierte Tickets kosten uns auch! (da Zahlvorgang schon eingeleitet wurde bei der Buchung)
- Mit Zahlungsservice: Eveeno überweist am Ende Gesamtsumme. Mahnläufe / Wartezeit nach Ende der Veranstaltung i.d.R. 1 Woche. Man kann mit Eveeno hier aber über individuelle Mahnläufe verhandeln.

Service und Kommunikation des Unternehmens

Der Service und die Beratung sind hervorragend! Bei Anrufen gibt es sofort sachkundige und schnelle Unterstützung. Was an Technik nicht mehr auf dem neuesten Stand ist, wird durch den Service wett gemacht.

Pro und Contra von Eveeno auf einen Blick:

- **Pro:**
 - Kostenlose Veranstaltungsorganisation möglich
 - Zentrale Verwaltung der Anmeldungen und Teilnehmendendaten
 - sehr guter Support
 - DSGVO gewährleistet
 - Design anpassbar (mit Programmierkenntnissen)
- **Contra:**
 - Funktionen etwas unübersichtlich gestaltet
 - Bedienung nicht auf dem Stand der Technik
 - Keine Mailkommunikation mit Teilnehmendengruppen aus dem Tool heraus möglich
 - Komplexere Ticketkonstellationen nicht abbildbar
 - Buchungsgebühren bei kostenpflichtigen Tickets

Fragen und Erfahrungen von Teilnehmenden:

- Ist es über ein solches Tool wirklich getan, oder braucht es trotzdem eine Alternative für Teilnehmer*innen, die keinen Zugang zu einem Computer haben, oder technisch mit einer solchen Anmeldung überfordert sind?
→ am besten einen separaten, analogen Anmeldeweg anbieten. Die Daten der Person werden dann in der Geschäftsstelle eingetragen.
- Ticket ausdrucken? Nicht alle haben einen Drucker zu Hause.
→ PFAD hat das über das Handy gelöst. Die Tickets wurden als PDF verschickt und konnten auf dem Handy vorgezeigt werden.
Generell empfiehlt es sich, an dieser Stelle eher einfache und kund*innenfreundliche Wege zu wählen.
- Wie viel Arbeit nimmt mir so ein Tool wirklich ab? Auch wenn es um Teilnahmebescheinigungen und / oder Evaluation geht?
→ individuelle Teilnahmebescheinigungen und Tickets können über das Tool generiert werden. Weiterer großer Punkt, der Arbeit abnimmt, ist die automatisierte Anmeldekommunikation. Auch das einfache Exportieren der Daten ist ein großer Vorteil. Wichtig hier: nicht jedes Tool kann alles, hier muss vorher genau geprüft werden: welche Anforderungen habe ich, was kann das Tool leisten.
- Eine Mitgliedsorganisation arbeitet seit drei Jahren mit Eveeno. Hier stellen ehrenamtliche Mitarbeiter*innen Events ein und verwalten diese. Hier gab es jetzt Probleme bei der Zimmerverteilung bei Events, die über mehrere Tage gehen, da ist das Tool an seine Grenzen gestoßen. Gibt es dafür Tipps?
→ PFAD hat bei Eventbrite keine Erfahrung mit solchen Fällen. Chris befürchtet aber, dass bei solch kleinteiligen Abfragen Eventbrite und andere Tickettools an ihre Grenzen stoßen: Eine Zimmerverwaltung ist i.d.R. nicht vorgesehen. Man kann das bei Eventbrite zwar über individuelle Fragen lösen, die man vorher festlegen und definieren muss. So oder so bedeutet das einen hohen manuellen Aufwand.
- Auch eine andere Mitgliedsorganisation hat eine ähnliche Problematik mit Zimmerbuchungen. Sie nutzen gerade ihre Mitgliederverwaltung, um solche Veranstaltungen zu managen, dies ist aber eine spezialisierte Programmierung

und kein Standard-Tool.

- Gibt es Sonderangebote oder Rabatte für gemeinnützige Organisationen?
→ nicht bekannt.
- Wenn man Zahlungsservice des Anbieters beansprucht: Gibt es dann eine Sammelüberweisung von allen gezahlten Beiträgen, oder werden alle Beiträge überwiesen sobald sie eingehen?
→ Bei Eveeno und Eventbrite gibt es eine Sammelüberweisung mit einer zugehörigen Abrechnung und Übersicht.
- Teilnehmende geben sensible Daten ein, was macht das Tool dann damit?
→ Auftragsdaten-Verarbeitungen (AV) -Vertrag ist ein Muss, wenn man sich entscheidet, dauerhaft mit einem datengenerierenden Tool von Fremdanbietern zusammenzuarbeiten; das Tool muss in die eigene Datenschutzerklärung aufgenommen werden. Eveeno und Eventbrite sind nicht darauf ausgelegt, Kapital aus eingegebenen Daten zu schlagen, die Daten bleiben dort unberührt. Es liegt trotzdem an uns, eingegebene Daten nach einem Löschkonzept regelmäßig zu löschen. Durch den Vertrag ist gesichert, dass das Unternehmen belangt werden kann, sollte es dort zu einem Datenleck kommen.
- Mehrsprachigkeit
→ Wird bei Eveeno angeboten, man kann zwischen verschiedenen Sprachfassungen umschalten. Das funktioniert allerdings nicht mit Leichter Sprache (nicht vorgesehen). Hier müssen zwei unterschiedliche Formulare angelegt werden. Die Übersetzung / Übertragung muss vom Veranstalter beim Anlegen der Veranstaltung geleistet werden.
- Einmalige Nutzung eines solchen Tools, weil nur ein Event geplant ist, bei dem ein solches Veranstaltungsmanagement gebraucht wird.
→ Vorschlag: hier ein Umfragetool nutzen und Daten über eine Excel-Datei selbst verwalten. Aus der Teilnehmerschaft kam der Vorschlag, dafür das Umfragetool Forms von Microsoft <https://forms.office.com> zu nutzen.