

Auch im Web setzt Reed Exhibitions auf die Kraft der Begegnung

CASESTUDY



Situation

Die Messeveranstalter Reed Exhibitions Messe Wien und Reed Exhibitions Messe Salzburg sind österreichische Marktführer im Bereich von Fach- und Publikumsmessen. Beide Messeveranstalter sind Tochtergesellschaften der in London ansässigen Reed Exhibitions, dem größten selbstständigen Aussteller weltweit.

Bei den rund 40 Fach- und Publikumsmessen der Reed Exhibitions in Österreich stellen mehr als 6.000 österreichische und internationale Unternehmen aus. Die Messen werden jährlich von über 600.000 Interessierten besucht, wovon im Durchschnitt ein Drittel Fachbesucher sind.

Herausforderung

Für Aussteller und Messebetreiber spielt die Nutzung und Auswertung von Besucherdaten eine immer zentralere Rolle. Für ein effektives CRM müssen die Messeveranstalter ihren Ausstellern die Besucherdaten schnell und einfach zur Verfügung stellen können.

Die Datenerfassung vor Ort hält die Messebesucher auf und verursacht oft lange Wartezeiten, die spätere Dateneingabe der händisch ausgefüllten Formulare ist ebenso aufwendig wie fehleranfällig. Es soll ein Weg gefunden werden, der die momentan zeit- und kostenintensive Datenerfassung vereinfacht und optimiert.

Wunsch des Unternehmens war es außerdem, schon vor Beginn der Veranstaltungen einen Überblick über Reservierungen und Ticketverkäufe zu haben, ohne dass dadurch ein zusätzlicher Aufwand für Reed Exhibitions oder ihre Besucher entstände. Voraussetzung war somit eine vollständige Integration der neuen Lösung in die bestehende Struktur des Messebetreibers.

Vision

Reed Exhibitions sollte in die Lage versetzt werden, eine deutliche Verbesserung der Servicequalität gegenüber Kunden und Besuchern zu realisieren und eigene Marketingziele effektiver umzusetzen. Dazu mussten die spezifischen Anforderungen der unterschiedlichen Bereiche erfüllt – und Abläufe und Prozesse rationeller werden.

Die Lösung - TicketMachine

Die beste Lösung wurde durch einen effizienten Online-Service geschaffen, der im Stande ist, die spezifischen Anforderungen des Messeveranstalters zu erfüllen:

● **Innovativ:**

Es wird eine länderübergreifende Online-Ticket-Plattform realisiert, die sowohl Voranmeldung und Vorverkauf ermöglicht, als auch die Datenerfassung der Besucher im Vorfeld der Messe regelt.



www.net-up.de

- **Wirtschaftlich:**

Aufwand und Kosten für die Registrierungs-Bearbeitung werden spürbar verringert. Durch die Möglichkeit des „Print your ticket@home“ können neue Rationalisierungspotentiale bei der Ticketausgabe erschlossen werden.

- **Attraktiv:**

Durch die Möglichkeit des Online-Ticketing wird die Attraktivität für die Kunden und damit auch die Userfrequenz der bestehenden Internetpräsenz erhöht.

- **Verbesserte Marketing-Plattform:**

Im Vorfeld der Messe können genauere Prognosen über Besucherzahlen gemacht werden. Gleichzeitig können genaue Statistiken und Vergleiche im Bezug auf vergangene Messen erstellt werden.

- **Servicesteigerung:**

Das Handling für Messebetreiber, Aussteller und Besucher wird schnell und unkompliziert.

- ▶ **Warum die NET-UP AG?**

Die Alternative zu einem Dienstleister wie der NET-UP AG wäre die komplette Neuentwicklung eines Systems im eigenen Unternehmen. Es ist jedoch weitaus wirtschaftlicher der NET-UP AG dieses Projekt zu übertragen, die eine webbasierte Vorverkaufslösung umsetzt und in das vorhandene System integriert. Zudem kann die NET-UP AG, als Vorreiter im Print@Home-Verfahren, langjährige Erfahrungen im Bereich Ticketing und Online-Inkasso vorweisen und diese an den Kunden weitergeben.

- ▶ **10.000 Buchungen im 1. Jahr**

Die NET-UP AG überzeugte von Beginn an durch gute Leistungen und vollstes Engagement. „Mit dem TicketMachine-Service der NET-UP AG konnten wir in kürzester Zeit unsere zukunftsweisenden Vorstellungen bei der Erweiterung des Business auf den Onlinemarkt umsetzen“, sagt Walter Huber, New Business Manager der Reed Exhibitions. Nach Abschluss der Testphase konnten bereits im ersten Jahr 10.000 Buchungen verzeichnet werden, rund 20% davon waren erfolgreiche Online-Käufe. Starkes Potential im Online-Sektor und die steigende Akzeptanz bei den Messebesuchern wird auch bei der Vienna Autoshow 2006 sichtbar. Für diese Messe wurden über 30.000 Online-Buchungen getätigt, wovon 30% erfolgreiche Online-Käufe waren.

- ▶ **Voranmeldung statt Vorort-Registrierung**

Seit Einführung der kostenlosen Online-Voranmeldung durch die TicketMachine können Messebesucher Ihre Daten bereits vorab in Ruhe ausfüllen und sparen sich somit die Zeit der Registrierung vor Ort.

Als zusätzlichen Anreiz bietet Reed Exhibitions ermäßigten Eintritt für Besucher die die Online-Voranmeldung nutzen. Dabei hat der Veranstalter den Vorteil, schneller auf korrekte Kundendaten zugreifen zu können – insbesondere auch auf die Daten aus den nicht eingelösten Voranmeldungen!

- ▶ **Vergleichs-Statistiken mit einem Klick**

Der Abruf von Statistiken wurde durch einen passwortgeschützten Webzugang realisiert und ermöglicht ortsunabhängig jederzeit Zugriff auf aktuellste Verkaufszahlen. Diese Daten können bis auf Tage genau mit denen der Vorjahresmessen verglichen werden, wodurch Marketingmaßnahmen gezielter eingesetzt werden können.

Die Daten der Online-Bestellungen werden von der TicketMachine sofort in die Besucherdatenbank der Reed Exhibitions übertragen. Dies ermöglicht dem Veranstalter unter anderem jederzeit einen aktuellen Überblick darüber, welche Besucher der Vorjahresmesse bisher weder Ticket, noch Voranmeldung zur aktuellen Messe erworben haben. Diese Kunden können nun durch ein personalisiertes Schreiben an die anstehende Messe erinnert werden.

Als zusätzlicher Anreiz könnte dem Schreiben ein vom TicketMachine-System erzeugter Gutschein-Code beigelegt werden, welcher beim Online-Kauf eingelöst wird.

- ▶ **Intelligente Zutrittskontrolle**

Auch die Daten aus dem Zutrittskontroll-System der TicketMachine werden mit der Besucherdatenbank abgeglichen und geben Aufschluss darüber, ob und wann Voranmeldungen und Gutscheine eingelöst wurden. Mit diesen Auswertungen kann die Wirksamkeit von Marketingmaßnahmen überwacht werden, wodurch Reed Exhibitions ein effektives Controlling-System an die Hand bekommt.

kontakt: