

Artykuł pochodzi z publikacji: *Innowacje w przemyśle spotkań*,
(Red.) A. Grzegorzcyk, J. Majewski, S. Wróblewski,
Wyższa Szkoła Promocji, Warszawa 2014

Rejestracja i obsługa uczestników wydarzeń z wykorzystaniem systemu informatycznego – aktualne możliwości, ciekawe wdrożenia

Tomasz Nowak
Syskonf.pl

Abstrakt

Rejestracja i późniejsza obsługa uczestników wydarzeń to najczęściej zbiór powtarzalnych procesów. Zastosowanie systemu informatycznego do wsparcia tych zadań daje znaczące i łatwo mierzalne korzyści, które rosną wraz z wielkością wydarzenia, a zaczynają się już przy spotkaniach na kilkanaście osób.

Utrudnieniami w zastosowaniu systemów informatycznych w branży spotkań jest duża różnorodność projektów skutkująca zróżnicowanymi wymaganiami, niejednokrotnie krótkie terminy realizacji oraz często ograniczone budżety. Z tych powodów nie sprawdza się tu model oprogramowania tworzonego na zamówienie (built to order).

Naprzeciw wymaganiom organizatorów wychodzą gotowe systemy obsługi wydarzeń, dostępne w formie internetowych usług (software as a service). Dzięki dużej elastyczności, rozwiązania te w ramach jednej, zintegrowanej platformy zapewniają wsparcie większości typowych procesów zachodzących przy obsłudze uczestników. Niektóre systemy umożliwiają ponadto łatwe wprowadzanie dodatkowych funkcjonalności i opcji.

W artykule zaprezentowano przykładowe realizacje pokazujące możliwy stopień skomplikowania niektórych procesów rejestracji oraz szerokie możliwości ich automatyzacji dzięki dostępnym na rynku rozwiązaniom informatycznym.

Słowa kluczowe: system rejestracji uczestników, system obsługi wydarzeń, event registration, event management system.

Abstract – Event registration and attendees management with an IT system – current potentials, interesting implementations

Event registration and subsequent attendees management is usually a set of repeatable processes. The use of a management system to support these tasks provides significant and easily quantifiable benefits. These benefits can be gained even at meetings with a low number of attendees, but substantially increase with the size of an event.

However, there are certain problems with the deployment of management systems in the meetings industry, caused by a large variety of projects with diverse requirements, common short deadlines and limited budgets. For those reasons building a dedicated software for each event (built to order) is inefficient.

To meet the specific demands of the organizers some software providers have created advanced event management systems, available as web based services (software as a service). Due to their flexibility these systems provide support for most of the common tasks needed whilst managing an event on a single, integrated platform. Additionally, some systems also enable easy implementation of new features and options.

This article presents examples of event projects that show how complex some of the registration processes can be and how broad the range of possibilities of their automation is, thanks to the use of IT solutions available on the market.

Keywords: event registration, event management system, attendees management

Wprowadzenie

Obserwując procesy związane z obsługą uczestników wydarzeń, łatwo zauważyć, iż są to zadania powtarzalne, często mające charakter masowy. Automatyzacja tych procesów z wykorzystaniem systemu informatycznego może więc przynieść szereg korzyści, zarówno dla organizatora, jak i dla uczestników. Spośród najważniejszych zalet wymienić można oszczędność pracy i czasu event managerów, minimalizację ryzyka pomyłek i błędów oraz usprawnienie komunikacji pomiędzy organizatorem a gośćmi.

Mimo wszechobecnej informatyzacji zastosowanie rozwiązań programistycznych w przemyśle spotkań było dotychczas utrudnione, między innymi z następujących powodów:

- a) Organizatorzy realizują wydarzenia różnego typu: kongresy, konferencje, sympozja, zjazdy, seminaria, eventy, imprezy firmowe, targi, szkolenia, premiery, gale itd. Każde z tych spotkań ma inny charakter i odmienne wymagania systemowe.
- b) Nawet wydarzenia tego samego rodzaju (np. konferencje) rzadko przebiegają w jednakowy sposób. Każdy organizator czy zleceniodawca ma indywidualne oczekiwania, a to skutkuje odmiennymi wymogami względem systemu.

Z pozoru nasuwa się wniosek, iż aby w pełni sprostać zróżnicowanym potrzebom poszczególnych wydarzeń, wymagane byłoby każdorazowo budowanie dedykowanych rozwiązań informatycznych. Ze względu na czasochłonność i koszty wdrożenia, takie podejście w branży eventowej jest nieefektywne i nie znalazło powszechnego zastosowania.

Dogłębna analiza przebiegu organizacji różnych wydarzeń pozwala jednak dostrzec, iż szereg procesów związanych z obsługą uczestników ma analogiczny mechanizm lub jest do siebie w dużym stopniu podobnych. W większości przypadków istniejące różnice można sprowadzić do zestawu zmiennych wejściowych, które mogą zostać przez organizatora każdorazowo skonfigurowane.

To spojrzenie było fundamentem powstania uniwersalnych systemów obsługi wydarzeń, pozwalających na realizację większości typowych wymagań organizatorów w ramach standardowej funkcjonalności. Aby sprostać indywidualnym oczekiwaniom, niektóre systemy

są projektowane w sposób umożliwiający wprowadzanie dodatkowych funkcjonalności, wspierających nietypowe procesy. Przykładem oprogramowania tego typu jest internetowy system rejestracji i obsługi uczestników Syskonf.pl.

1. Aktualne możliwości systemów obsługi wydarzeń

Współczesne systemy klasy event management oferują organizatorom automatyzację bardzo wielu procesów związanych z zarządzaniem wydarzeniem; zarówno przed, w trakcie, jak i po jego zakończeniu. Początkowo podobne programy oferowały przede wszystkim funkcję gromadzenia i przetwarzania danych osobowych. Obecnie możliwości takich aplikacji obejmują znacznie więcej działań i pozwalają organizatorowi na zarządzanie większością procesów w jednym miejscu. Spośród najważniejszych funkcjonalności dostarczanych dziś event managerom przez systemy rejestracji i obsługi uczestników należy wymienić:

1) Uruchomienie strony internetowej wydarzenia

Dzięki wbudowanemu systemowi zarządzania treścią (CMS) możliwe jest łatwe stworzenie strony eventu zawierającej wszystkie istotne informacje: agendę wydarzenia, sylwetki prelegentów, mapę dojazdową, informacje o zakwaterowaniu itp. Strona wydarzenia może być prowadzona w wielu językach jednocześnie. Niektóre systemy dodatkowo umożliwiają eksport treści do aplikacji mobilnych.

2) Uruchomienie formularza rejestracji on-line

Rejestracja uczestników jest kluczowym procesem, w którym systemy informatyczne wyręczają organizatorów. W zależności od charakteru wydarzenia formularz zgłoszeniowy może być prosty i jednolity dla wszystkich gości albo skomplikowany i zróżnicowany. Producenci systemów kładą więc duży nacisk na wysoką konfigurowalność formularza zgłoszeniowego, który może obejmować m.in. następujące informacje:

- wybór rodzaju uczestnictwa (np. uczestnik, prelegent, gość specjalny)
- pola danych osobowych, służbowych i danych do faktury

- rezerwację zakwaterowania (np. wybór hotelu i typu pokoju)
- zapisy na sesje/warsztaty/wykłady
- wybór opcji i usług dodatkowych
- wybór formy płatności (płatność przelewem, płatność on-line)
- pola zgód i akceptacji (np. regulaminu), uwag dodatkowych itp.

Struktura formularza zgłoszeniowego może być różna dla poszczególnych kategorii uczestników. Dla niektórych grup gości rejestracja może być warunkowana podaniem hasła lub kodu zaproszenia. Zgłoszenia mogą być przyjmowane automatycznie lub wymagać akceptacji organizatora. System automatycznie wysyła powiadomienia mailowe do uczestnika i event managera. Wszystkie zgromadzone dane uczestników są dostępne w systemie, z możliwością ich wyszukiwania, sortowania, filtrowania, modyfikacji i eksportu np. do formatu Excel.

3) Obsługa płatności

Jeżeli uczestnictwo w wydarzeniu wiąże się z opłatą, system ułatwia przyjmowanie i monitorowanie wpłat. Płatności mogą być realizowane w wielu walutach, przelewem na konto bankowe organizatora lub on-line – z wykorzystaniem jednego z dostępnych systemów płatności. W przypadku płatności on-line system może automatycznie księgować wpłaty.

4) Wystawianie faktur

Fakturowanie jest procesem, w którym system informatyczny pełni nieocenioną rolę – nawet przy niedużej liczbie uczestników oszczędności czasu poświęconego na wystawienie i wysyłanie faktur proforma/VAT/VAT marża są znaczące.

5) Wysłka komunikatów e-mail

Systemy klasy event management umożliwiają wysyłkę mailingu i/lub dystrybucję wiadomości SMS. Komunikaty mogą być personalizowane, a także wysyłane selektywnie do określonych grup uczestników – przed wydarzeniem, w jego trakcie i po nim.

6) Przyjmowanie i recenzja abstraktów

W przypadku konferencji naukowych, towarzyszącym rejestracji uczestników jest również odrębny proces przyjmowania i recenzji streszczeń/artykułów/prac naukowych. Zaletą realizowania tego działania w ramach systemu rejestracji jest m.in. możliwość uwarunkowania zgłoszenia pracy wcześniejszym zgłoszeniem uczestnictwa lub uregulowaniem opłaty rejestracyjnej.

7) Wydruk identyfikatorów

Systemy obsługi wydarzeń umożliwiają eksport nazwisk uczestników w formie umożliwiającej wcześniejsze przygotowanie identyfikatorów lub ich wydruk/personalizację podczas rejestracji uczestników na miejscu. Wydruk identyfikatorów w recepcji, na miejscu wydarzenia cieszy się coraz większym zainteresowaniem w związku z wysoką efektywnością i elastycznością tego rozwiązania.

8) Rejestracja uczestników na miejscu

Systemy do zarządzania wydarzeniami udostępniają organizatorom moduł do obsługi gości w strefie recepcji, umożliwiający m.in.: szybkie wyszukiwanie uczestnika, weryfikację jego danych, odnotowanie obecności, wydruk identyfikatora, wydruk faktury, certyfikatu itd. Obsługę uczestników podchodzących do stanowisk recepcyjnych można także przyspieszyć dzięki wykorzystaniu skanerów odczytujących kody kreskowe lub kody QR, wysłane uczestnikom przed wydarzeniem (np. w potwierdzeniu rejestracji).

9) Prowadzenie kontroli dostępu do sal/stref

Innowacją w systemach obsługi wydarzeń są moduły do prowadzenia kontroli dostępu do sal. Mogą być one oparte o system kodów kreskowych lub system zbliżeniowy. W drugim wariantcie uczestnicy muszą otrzymać identyfikatory w formie kart plastikowych RFID lub np. opaski na rękę z tagiem NFC, które następnie są skanowane przy wejściu do sal. Do tego celu można wykorzystać specjalne bramki lub ręczne czytniki RFID. System Syskonf umożliwia skanowanie kart również za pomocą zwykłych smartfonów po zainstalowaniu na nich aplikacji Syskonf CheckPoint. Kontrola dostępu do stref podczas wydarzenia zapewnia nie tylko bezpieczeństwo, ale również podgląd

zajętości sal oraz szczegółowe statystyki obecności na poszczególnych wykładach i warsztatach.

10) Wydruk certyfikatów uczestnictwa

Systemy obsługi wydarzeń pozwalają generować certyfikaty uczestnictwa. Wystawienie certyfikatu może być uwarunkowane obecnością danego uczestnika na wydarzeniu (odnotowaną na stanowisku recepcyjnym), lub/i obecnością na konkretnym wykładzie (odnotowaną w jednym z punktów kontroli dostępu).

11) Realizacja ankiet ewaluacyjnych

Po wydarzeniu do uczestników z potwierdzoną obecnością może zostać wysłany link kierujący do ankiety ewaluacyjnej. Systemy obsługi wydarzeń mogą umożliwiać tworzenie kilku ankiet i ich dystrybucję do różnych grup gości.

2. Przykładowe wdrożenia dodatkowych funkcjonalności

Wysoka konkurencja na rynku spotkań wymusza na organizatorach kreatywność i otwartość na innowacyjne projekty i rozwiązania. Wszechobecna różnorodność eventów stanowi niebagatelne wyzwanie dla producentów systemów obsługi wydarzeń. Nawet najbardziej elastyczne i konfigurowalne oprogramowanie nie jest w stanie odpowiedzieć na wszystkie indywidualne potrzeby klientów. Jednocześnie brak możliwości realizacji choćby jednego istotnego kryterium może zdyskwalifikować dany system na etapie wyboru dostawcy oprogramowania.

Aby sprostać nietypowym wymaganiom, niektóre platformy zostały zaprojektowane w oparciu o nowoczesną architekturę modułową, pozwalającą na zastosowanie daleko idących modyfikacji w ramach pojedynczego wydarzenia. Te indywidualne zmiany rozbudowują standardową funkcjonalność lub wprowadzają do systemu zupełnie nowe funkcje.

Zaprezentowane poniżej przykłady faktycznie zrealizowanych eventów pokazują stopień skomplikowania niektórych procesów rejestracji oraz szerokie możliwości ich automatyzacji dzięki dostępnym na

rynku rozwiązaniom informatycznym. Każdy z przykładów wymagał wdrożenia indywidualnych opcji oraz przemyślanego zaprojektowania formularza zgłoszeniowego. Opisywane projekty zrealizowane były przy użyciu platformy Syskonf.pl

Rozbudowany wybór wydarzeń przy rejestracji na Światowy Kongres ASSITEJ 2014

Podczas trwającego 9 dni Światowego Kongresu ASSITEJ i specjalnej edycji Festiwalu KORCZAK 2014 odbyło się ponad 200 wydarzeń towarzyszących. Formularz rejestracji online, prócz zbierania zgłoszeń na sam kongres, musiał zapewnić uczestnikom możliwość wyboru wydarzeń dodatkowych zgodnie z przedstawionym przez organizatora algorytmem. Rejestracja przewidywała m.in.:

- Podział wydarzeń towarzyszących na 7 grup (spektakle, warsztaty, seminaria, wykłady, masterclass, lunche, gale)
- 8 kategorii uczestnictwa
- 3 pakiety rejestracyjne, w ramach których przewidziana była określona liczba bezpłatnych wydarzeń danego rodzaju (dowolnych) oraz możliwość uczestnictwa w pozostałych wydarzeniach za dodatkową opłatą
- Ograniczenie możliwości wyboru wydarzeń określonymi kategoriami uczestników
- Formularz rejestracyjny w dwóch językach – polskim i angielskim.

Szczegółowo rozplanowane wydarzenia odbywały się w kilkunastu obiektach. Każdemu z wydarzeń przypisano indywidualnie ustalony limit miejsc, po wyczerpaniu którego opcja jego rezerwacji automatycznie zniknęła z formularza rejestracji. Dodatkowym wymaganiem przedstawionym przez organizatora było wykluczenie możliwości wyboru wydarzeń pokrywających się w czasie, jak również odbywających się w odstępie mniejszym niż 30 minut od siebie (czas niezbędny na przejście pomiędzy obiektami).

W celu realizacji tak skomplikowanych wymagań w systemie Syskonf stworzony został dedykowany moduł wyboru wydarzeń z dynamicznie tworzonymi, interaktywnymi polami wyboru. Dzięki zastosowaniu technologii jQuery, podczas wypełniania formularza rejestracji przez uczestnika, każdy kolejny wybór wydarzenia skutkowało automatycznym oznaczeniem wydarzeń niemożliwych do jed-

nocznego wybrania jako niedostępnych. Po przesłaniu zgłoszenia uczestnik otrzymywał mailem potwierdzenie rejestracji zawierające jego indywidualną agendę. Organizator posiadał stały dostęp do stanu zapisów na poszczególne wydarzenia w panelu administracyjnym, gdzie mógł je również samodzielnie modyfikować.

Obsługa dodatkowych procesów przy rejestracji na Europejskie Forum Nowych Idei 2014

W systemie Syskonf.pl standardowo dostępne są dwa podstawowe tryby rejestracji: automatyczny i warunkowy (wymagający akceptacji zgłoszeń). Obsługa uczestników EFNI wymagała wsparcia szeregu dodatkowych procesów i funkcji:

- W I etapie rejestracji uczestnicy wypełniali wstępny formularz zgłoszeniowy i potwierdzali akceptację regulaminu uczestnictwa.
- Po akceptacji zgłoszenia przez organizatora system zapraszał uczestników do II etapu rejestracji, gdzie po zalogowaniu się do panelu mogli oni uzupełnić swój profil m.in. o zdjęcie do identyfikatora oraz biogram. Na II etapie mogła być również uregulowana opłata rejestracyjna, ostatecznie warunkująca udział. Każda interakcja uczestnika z systemem rejestracji była potwierdzana powiadomieniem mailowym wysyланym na jeden lub dwa adresy e-mail (np. dodatkowo na adres asystentki uczestnika).
- Na miesiąc przed wydarzeniem uczestnicy forum byli zapraszani do potwierdzania swojej obecności w poszczególnych panelach i wydarzeniach, zgodnie z regułami opracowanymi przez organizatora i w ramach ustalonych limitów miejsc. Proces ten stanowił niejako III etap rejestracji i dostarczał dane m.in. do modułu kontroli dostępu.
- W celu sprawnej obsługi dużej liczby uczestników zastosowany został system zbliżeniowej kontroli dostępu z wykorzystaniem identyfikatorów plastikowych RFID i terminali Syskonf CheckPoint.
- Ze względu na duże zróżnicowanie opcji rejestracyjnych i uprawnień, w procesie rejestracji wykorzystano ponad 80 kategorii uczestników.

- Rejestracja wybranych grup uczestników odbywała się według dedykowanych zasad, np. dla panelistów przygotowany został 1-etapowy formularz zgłoszeniowy.
- W celu usprawnienia obsługi gości specjalnych wdrożono dedykowany moduł logistyczny, umożliwiający gromadzenie wszystkich informacji o transporcie uczestnika oraz załączanie biletów lotniczych i innych dokumentów.

Ze względów bezpieczeństwa organizatorzy Europejskiego Forum Nowych Idei zdecydowali się na zastosowanie identyfikatorów ze zdjęciem. Aby ułatwić uczestnikom dostarczenie fotografii spełniających wymagania techniczne (odpowiedni format, rozdzielczość, proporcje, itd.) przygotowany został specjalny moduł do wgrzywania obrazów, który automatycznie walidował zdjęcie oraz umożliwiał jego wykadrowanie. Wgrzywany plik był przez system zapisywany w kilku egzemplarzach, zoptymalizowanych do druku na identyfikatory, publikacji na stronie internetowej oraz umieszczenia w aplikacji mobilnej EFNI, z którą system rejestracji został zintegrowany. Z wykorzystaniem tego samego modułu oraz kamer USB wykonywane były także zdjęcia uczestników rejestrowanych na miejscu.

Podsumowanie

Zawód event managera jest uznawany za jedną z pięciu najbardziej stresujących profesji na świecie.¹ Organizatorzy pracują w dynamicznie zmieniających się warunkach, pod piętnem ograniczonego czasu i rosnących oczekiwań zleceniodawców. Realizowane przez nich projekty wymagają stałego nadzoru wielu drobnych i większych spraw oraz częstego zarządzania kryzysowymi sytuacjami. Praca eventa managera to czasami swoiste „zarządzanie chaosem”.

Umiejętne korzystanie z dostępnych technologii może być znaczącym usprawnieniem w organizacji wydarzeń. Odpowiednie oprogramowanie do rejestracji i obsługi uczestników pozwala usystematyzować i zautomatyzować szereg powtarzalnych procesów, z jakimi mierza się na co dzień organizator. Wynikająca z tego oszczędność czasu może przynieść firmie wymierne korzyści. Odciążenie event managera od nadmiaru zadań prowadzi także do poprawy jakości

¹ *Jobs Rated report 2014*, portal CareerCast.com, <http://www.careercast.com/jobs-rated/most-stressful-jobs-2014>

jego pracy, umożliwi sprawniejszą realizację projektów i wpływa na zwiększenie satysfakcji uczestników.

Wysoka różnorodność projektów w branży spotkań wymusza na dostawcach rozwiązań informatycznych dużą elastyczność. Konieczność dostarczania nowych funkcjonalności w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby organizatorów w efekcie prowadzi do ulepszania dostępnych na rynku produktów. Ta wzajemnie stymulująca się relacja niesie więc ze sobą obopólne korzyści.

Obserwując zmiany na polskim rynku, można dostrzec rosnącą popularność nowoczesnych technologii, w tym zwiększenie użycia systemów elektronicznej rejestracji i obsługi uczestników. Istotnym czynnikiem wzmacniającym tę tendencję jest rosnąca dostępność produktów naszych rodzimych producentów, optymalnie dopasowanych do wymogów krajowego rynku. Obecnie rozwijane w Polsce narzędzia padają na podatny grunt potrzeb organizowania imprez w sposób efektywny i proekologiczny.

Bibliografia

1. *Jobs Rated report 2014*, portal CareerCast.com, <http://www.careercast.com/jobs-rated/most-stressful-jobs-2014>