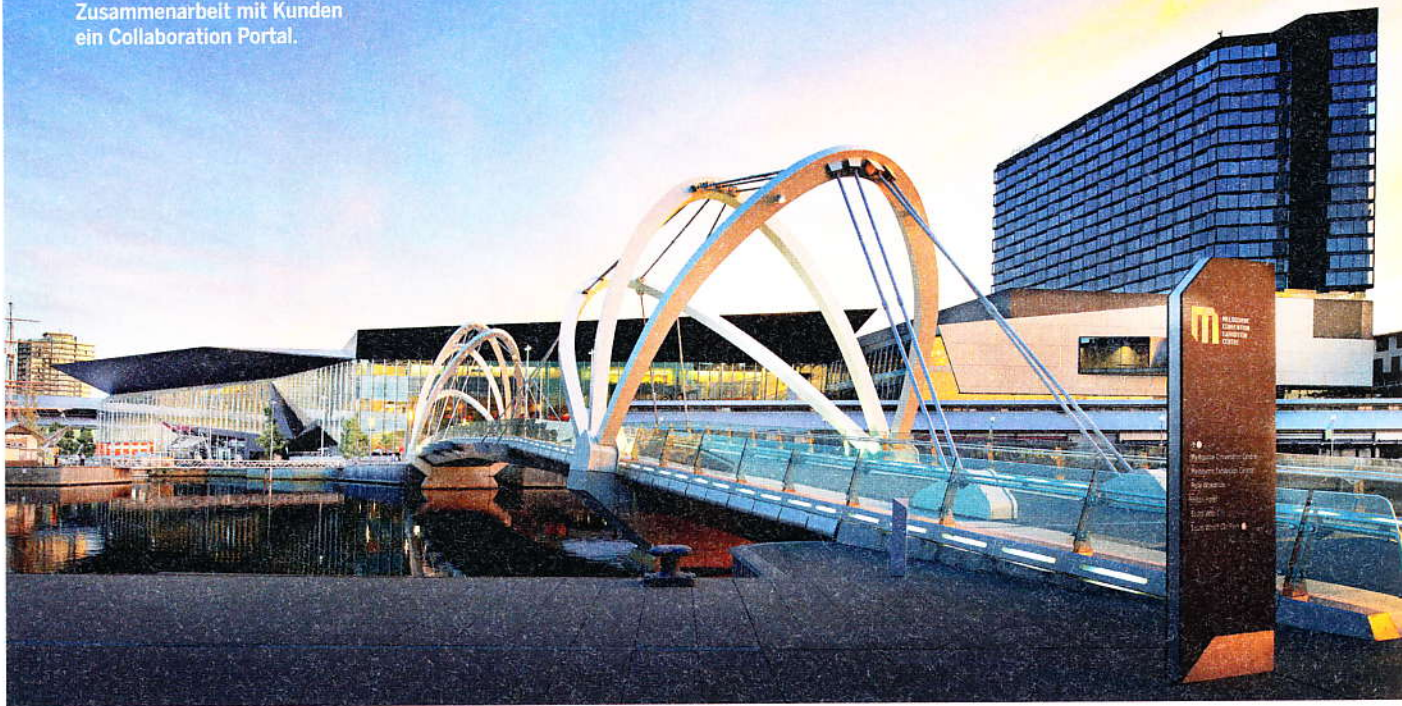


Das Melbourne Convention and Exhibition Centre nutzt in der Zusammenarbeit mit Kunden ein Collaboration Portal.



PORTAL „MYMCEC“

„Game Changer“

Das Melbourne Convention and Exhibition Centre (MCEC) hat in Zusammenarbeit mit dem Softwareunternehmen Ungerboeck ein Portal entwickelt, über das die Kunden den gesamten Prozess der Veranstaltungsplanung abwickeln können.

► „Für uns ist es ein absoluter Game Changer.“ Anne Jamieson, Director of Customer Experience & Optimisation im Melbourne Convention and Exhibition Centre (MCEC) ist begeistert von ihrem Collaboration Portal „myMCEC“, das seit Februar 2018 live ist. Das Portal wurde in Zusammenarbeit mit dem Softwareunternehmen Ungerboeck in einem Zeitraum über zwölf Monate entwickelt, um die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen den Kunden, also den Veranstaltungsplanern, und dem MCEC zu verbessern. „Der größte Vorteil ist die immense Zeitersparnis, die dadurch entsteht, dass alle an einer Veranstaltung beteiligten Personen auf die gesamte Event-Dokumentation an einem zentralen Ort zugreifen können“, sagt Jamieson. „Es erspart uns jede Menge Schriftverkehr und Dokumentenarbeit und vereinfacht die Prozesse. Und zwar im Prinzip die ganze Veranstaltung hindurch. Von der Planung angefangen über die Durchführung bis zur Nachbereitung.“

Um das Portal zu entwerfen, haben sich die Entwickler auf „Customer Journey“ begeben. Der Ansatz: Ausgehend von der ersten Begegnung mit ei-

ner Marke, dem ersten Kontakt zu einem Mitarbeiter des Unternehmens, über die verschiedenen Begegnungen und genutzter Technologie vor, während und nach einem Event erwarten Kunden durchgängig eine gute User Experience, Transparenz und Personalisierung. „Wir haben unsere Kunden bei der Entwicklung mit ins Boot geholt, um deren Bedürfnisse bei der Planung und der Durchführung einer Veranstaltung besser nachvollziehen zu können“, bestätigt Jamieson.

Von der Recherche der Veranstaltungsstätte, über die Preis- und Raumanfragen bis zur genauen Planung der Details und der Organisation vor Ort gibt es unzählige Berührungspunkte zwischen Planer und der Location, die im Portal orts- und zeitunabhängig bearbeitet werden können. „Wir im MCEC fördern Kreativität und Innovation. Wir sind ständig auf der Suche nach Möglichkeiten für neue Erfahrungen und entwickeln innovative Produkte, um unseren Kunden und ihren Gästen maximalen Nutzen zu bieten“, erläutert der Director Customer Experience & Optimisation. „Das Portal wurde in Reaktion auf ein in dieser Branche häufig auftretendes Problem

DAS PORTAL ERMÖGLICHT FOLGENDE OPTIONEN:

- Alle wichtigen Dokumente prüfen und hochladen, einschließlich vorläufiger Angebote, Veranstaltungskalender und Raumbelungspläne.
- Anstehende Aufgaben aufrufen und Email-Hinweise auf wichtige Meilensteine empfangen.
- Aufgaben an andere Teammitglieder delegieren.
- Key-Kontakte sehen.
- Zahlungen sicher abwickeln.

entwickelt, nämlich ein Übermaß an Dokumenten und Unterlagen sowie mehrere Zeitachsen gleichzeitig zu managen.“

„Personalisierung und Self-Service sind in Zeiten von steigendem Wettbewerb und einer immer präsenter werdenden Digitalisierung auch in der Veranstaltungsbranche kein Nice-to-Have mehr. Nur wer die Bedürfnisse der Kunden kennt, hat die Möglichkeit darauf einzugehen“, sagt Silke Hoersch von Ungerboeck Software. „Über die Definition der unterschiedlichen Buyer Personas, deren Anforderungen, Motivationen und Stressfaktoren kann die Customer Journey individuell auf den Kunden abgestimmt werden. Lösungen wie das Collaboration Portal können dabei helfen, indem sie so konfiguriert werden, dass sie eine reibungslose Customer Journey optimal unterstützen“, erklärt sie den Gedanken hinter der Entwicklung.

Ungerboeck wird das Collaboration Portal künftig weiteren Kunden zur Verfügung stellen. Zu den wichtigsten Funktionalitäten des Portals zählen ein

digitales Angebots- und Vertragsmanagement, das Bearbeiten von Aufgaben und Checklisten, gegenseitiger Austausch von Dokumenten zur Veranstaltung, Veranstaltungsablaufplanung und Leistungsbuchung sowie ein Zahlungsportal. „Es handelt sich um eine wichtige Innovation“, sagt Manish Chandak, CEO von Ungerboeck Software. „Unsere Hauptaufgabe besteht darin einen Mehrwert für unsere Kunden und die Kunden unserer Kunden generieren. Wir sind erst dann zufrieden, wenn die Nutzung von Technologie eine positive und bleibende Erfahrung beim Kunden hinterlässt.“ Anne Jamieson bestätigt das. „Wir haben hart an der Umsetzung gearbeitet. Umso schöner ist es jetzt, die Früchte zu ernten. Im Grunde war das Projekt die gelebte digitale Transformation, von der so viele reden. Und ich kann nur bestätigen: Unsere tägliche Arbeit hat sich durch das Portal tatsächlich sehr verändert und in vielerlei Hinsicht vereinfacht.“

CHRISTIAN FUNK

www.ungerboeck.com

www.mcec.com.au