

Tecnología para eventos: El camino para mejorar el registro de asistentes

por **eventscase**

Introducción

Cualquier persona que haya trabajado en la industria de eventos valorará el uso de un proceso eficaz a la hora de registrar a los asistentes. Es por ello que muchos organizadores han recurrido a la tecnología avanzada como una forma de aceptar, contactar y satisfacer a los visitantes que acuden a sus eventos.

Desafortunadamente, no todos han recibido el mensaje. El correo electrónico y los métodos basados en papel para organizar la información siguen siendo comunes en una industria que está siendo presionada para hacer más con menos.

Al ser consciente de la necesidad de una mayor eficiencia en las tareas clave, EventsCase ha compilado una guía que describe cómo la línea actual de tecnología especialmente diseñada para el mundo de los eventos está cambiando la fase de registro para siempre. Siga leyendo para descubrir el papel de las soluciones tecnológicas en la gestión de los asistentes, y la conexión de muchos de los procesos que son esenciales para la ejecución de un gran evento rentable.

La tecnología en los eventos: el trasfondo

La innovación tecnológica ha irrumpido en una larga y creciente lista de industrias en la última década.

Los nuevos dispositivos y conceptos han ayudado a las empresas a aumentar su productividad y a alcanzar objetivos que anteriormente eran inalcanzables. Entre los principales beneficiarios de la última revolución tecnológica se encuentra la industria de eventos: un espacio en el que sus líderes cuentan con un conjunto de herramientas avanzadas para afrontar sus implacables horarios.

Para obtener una visión general de cómo la tecnología ha impactado la manera en la que se ejecutan los eventos, no hace falta más que mirar más allá del uso del correo electrónico y el software de registro para recopilar, administrar y almacenar información crucial sobre los asistentes. Posteriormente, esta tecnología se puede utilizar para automatizar las respuestas a los asistentes en un proceso que es mucho más rápido y fácil que su equivalente sistema manual. Esas horas que fueron tragadas por el buzón de correo, ahora pueden ir hacia una causa más valiosa, como planificar el próximo evento.

Los pequeños eventos se han beneficiado en gran medida de algunas de las ventajas que ofrecen soluciones como la automatización. Sin embargo, la tecnología ha sido un verdadero salvador para las entidades organizadoras que cuentan con cientos de reuniones cada año. Los que aún no se han convencido deben recordar que la automatización ha revolucionado [industrias enteras](#) a través de un ahorro general de tiempo y recursos.

Sumándose al caso de la tecnología, al analizar los usos adicionales de una plataforma de gestión de eventos que incluye aplicaciones móviles, códigos promocionales y recordatorios para los asistentes, es fácil ver cómo los organizadores pueden obtener un retorno valioso de su inversión.

En este repaso, profundizaremos en el funcionamiento interno de un evento típico y evaluaremos el impacto de la tecnología en la ejecución de una de sus etapas más cruciales: el proceso de registro.

Aprovecharemos las ventajas de usar una plataforma de gestión de eventos para invitar e involucrar a los asistentes, agregando algunos consejos de planificación para lograr nuestros objetivos, mientras brindamos una idea de cuánto se puede lograr contando con una ventaja tecnológica.

Evaluar el papel de la tecnología dentro de los eventos

Es cierto que existe una mejor manera de organizar y gestionar eventos, y no creemos que sea sobre el papel.

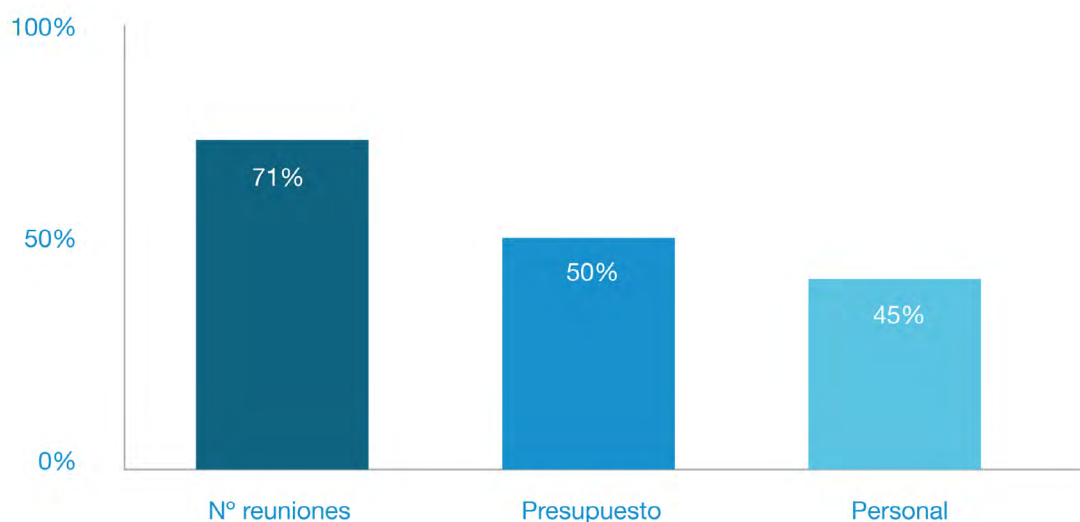
Cualquier organizador de eventos debe reconocer la considerable cantidad de tiempo que lleva preparar y organizar algo. Contar las horas de trabajo que se incluyen en los horarios de las personas que gestionan un evento cada mes, semana o día puede ser abrumador.

Incluso los mejores organizadores de eventos corporativos han sufrido una presión considerable como resultado de los plazos de entrega y el tamaño de su plantilla. A pesar de que solo cuentan con un número limitado de empleados, están obligados a moverse entre reuniones de accionistas, lanzamientos de productos, conferencias de prensa y todo lo demás.

Según una encuesta de [CareerCast](#), el “coordinador de eventos” es el quinto trabajo más estresante que existe, superado solo por las labores realizadas por los pilotos, bomberos, personal militar y policías. Este dato lo dice casi todo.

A veces, la frecuencia de los eventos es baja y puede parecer que son más fáciles de gestionar, pero su tamaño y complejidad suele ser mayor, por lo que se crean los mismos problemas asociados a una agenda ocupada.

¿Alguna vez mejorará esta situación? Al tomar nota del [Informe sobre el estado de la industria](#) de C&IT del año pasado, así estaba el pronóstico para 2017:



- El 71 % de los planificadores de eventos esperan organizar más reuniones en comparación con 2016.
- El 50% de los organizadores mantendrán el mismo presupuesto durante 2017.
- Solo el 45% de los organizadores aumentará su equipo.

Por tanto, podemos ver un aumento planificado en la cantidad de eventos que se realizan, pero sin presupuesto ni personal adicional, lo que deja a los miembros actuales en situación de tener que hacer frente a un desequilibrio entre la mano de obra y la carga de trabajo.

La situación está reclamando algo que haga posible que un organizador de eventos trabaje de manera más productiva. Por esta razón, debemos considerar la tecnología como lo único que permite a estos profesionales ahorrar semanas e incluso meses de gestión de sus agitados calendarios.

Ahora hay funciones que posibilitan a cualquier organizador de eventos aumentar la asistencia, fomentar el compromiso de los usuarios y agregar capas a la experiencia general que reciben. Realmente, no nos equivocamos al decir que el corazón de la gestión tecnológica de un evento está en el registro.

La industria de eventos está llena de historias de horror con respecto a la mala gestión de los asistentes; incidentes que pueden tener un impacto negativo y duradero en la reputación de los involucrados.

Aquí hay siete maneras en que la tecnología puede mejorar el funcionamiento de esta etapa crucial:

1. Gestión eficaz de los visitantes

El correo electrónico ha revolucionado la forma en que los profesionales de eventos pueden enviar invitaciones a los asistentes. Sin embargo, aún existe una gran dependencia de los métodos manuales para verificar los estados y enviar recordatorios. Con la tecnología, si el asistente no ha recibido el correo electrónico original, un organizador puede ver su estado actual en segundos y reenviarlo.

2. Aumentar la información del usuario

Los asistentes a menudo acudirán a un evento con diferentes necesidades de comida, transporte o alojamiento, entre otros asuntos. Actualmente se está utilizando la tecnología para recoger y almacenar estos datos para cuando se necesiten.

3. Facilitar la comunicación directa

Los organizadores de eventos y los asistentes están constantemente compartiendo datos entre ellos. El planificador del evento tiene la oportunidad de enviar correos electrónicos personalizados a cada visitante, agradeciéndole su asistencia, recordándole que termine su registro e incluso solicitando comentarios. La tecnología puede potenciar cada uno de estos intercambios.

4. Mejorar la imagen de marca del organizador

Los organizadores de eventos no deben olvidar que los asistentes son personas reales; las personas que toman taxis a través de Uber, piden comida a través de servicios como Deliveroo y gastan una cantidad cada vez mayor en sus dispositivos móviles. No es que los asistentes esperen necesariamente que un evento se administre a través de herramientas tecnológicas, pero su opinión hacia un organizador puede mejorar si este usa las últimas novedades en esta materia para mantener todo bajo control.

5. Reducir el tiempo de gestión

El software de registro es capaz de cumplir los mismos requisitos que un sistema basado en papel pero a un nivel mejorado y más eficiente. Por ejemplo, se puede utilizar una solución tecnológica para copiar toda la información de los asistentes, sin duplicados ni errores, como referencia en el evento. Incluso se ahorra tiempo y dinero en el reparto de los tickets, ya que cada usuario puede imprimir la acreditación que le llega a su correo electrónico.

6. Proporcionar responsabilidades

El registro para un evento debe realizarse sin errores, independientemente de si se realiza a través de un teléfono móvil, tableta o un ordenador. Esta se considera la forma más segura de gestionar la información y garantiza que cada interacción se pueda rastrear hasta el organizador.

7. Mejorar la presentación

Si el objetivo es atraer a más personas a un evento, es importante utilizar un diseño llamativo y creativo para atraer al destinatario de la invitación. La tecnología permite personalizar este diseño para que se adapte a las necesidades del organizador y a su marca corporativa.



Tecnología de gestión de eventos: Un juego paso a paso

Cualquier ahorro de tiempo y mejora en la eficiencia pueden contribuir directamente a un mejor resultado y experiencia para el asistente. Con eso, la tecnología de gestión de eventos busca ofrecer más oportunidades al organizador y generar mayores niveles de ingresos y satisfacción.

Para evaluar el impacto que estas soluciones pueden tener en su propio proceso de registro, es importante dividir los procedimientos en tres etapas clave para antes, durante y después del evento, ya que cada una de ellas requiere usos muy diferentes de la tecnología.

Pre-evento

Antes de que empiece todo, el asistente puede visitar una web o una aplicación para obtener una descripción general y rápida del evento. La tecnología de gestión a menudo se integra con estas pasarelas para acceder a cierta información y garantizar que cada dato se recopile y almacene.

Desde aquí, el organizador podrá ver si el usuario ha abierto o aceptado su invitación antes de presentarles un formulario personalizado para registrar cualquier requisito único.

Incluso hay un plan para convertir a aquellos usuarios que no compran sus entradas en esta etapa. En el caso de que un asistente visite el contenido interno de una página de registro y no realice el check out, la herramienta puede identificarlo y usarlo para enviarle publicidad basada en ese evento que estaba consultando y, de esta manera, animarlo hacia el registro.

Después tenemos los toques especiales que ayudan a que las cosas funcionen sin problemas. Dado que el veredicto de alguien sobre un evento es una representación de su experiencia general y conjunta, en lugar de lo que sucedió un único día, los organizadores han tomado medidas adicionales para dar la bienvenida a los asistentes antes de que pongan un pie por la puerta. Al utilizar un sistema de acceso que identifica quiénes son, es posible dar a los asistentes acceso a áreas privadas, permitiéndoles canjear entradas VIP y cualquier otra cosa que se ajuste a su perfil.

Algunos asistentes prefieren tener acceso a visualizar sus datos en caso de que quieran realizar ajustes. Esta es otra tarea que demuestra lo mucho que un organizador está dispuesto a hacer para satisfacer al usuario final.

Una consideración final para esta etapa previa al evento, es la posibilidad que tienen los visitantes de construir su agenda personal. Al utilizar una aplicación para acceder a la información sobre presentaciones, horarios e invitados, pueden comenzar a reservar un sitio en las sesiones o solicitar reuniones con otros asistentes.

Durante el evento

Mientras se lleva a cabo un evento, es habitual que el organizador transmita información sobre presentaciones, horarios y patrocinadores en una aplicación específica. Por supuesto, algunos asistentes pueden preferir un programa físico, pero una gran parte apreciarán esta oportunidad digital para obtener lo que necesitan.

Esa aplicación luego se utiliza para almacenar información de los usuarios y, a través de una solución integral con enlaces al proceso de registro y check-in, avisa al organizador de los acontecimientos clave. Por ejemplo, cuando llega un VIP y se registra, un miembro del equipo puede recibir una alerta por medio de una notificación en caso de que quiera darles la bienvenida personalmente.

El uso de una aplicación también puede ayudar al organizador a establecer una línea de comunicación directa con sus invitados. Es posible que quiera enviar el mensaje de un patrocinador durante el evento, o alertar a los visitantes sobre un cambio en la agenda. Todo se puede hacer en el mismo espacio virtual.

Post evento

Al final del evento, los organizadores pueden usar su plataforma para enviar encuestas de satisfacción con el fin de comprender la opinión de los asistentes. Esto se puede hacer a través de un proveedor separado, alejado de la aplicación del evento, aunque solicitar a un usuario que navegue por una segunda plataforma puede dificultar la tasa de respuesta. En cualquier caso, dado que la mayoría de los gestores de eventos estarán demasiado ocupados para apreciar lo que ha ido bien y lo que ha ido mal, la importancia de la retroalimentación no debe ser subestimada.

Como se mencionó anteriormente, es más fácil utilizar las herramientas tecnológicas para el envío automático de mensajes de “agradecimiento”, pero estos también pueden proporcionar una vía para comunicar información adicional, como la fecha de la próxima reunión o el lanzamiento de un evento similar. Son características como estas las que realmente impulsan el aumento de ventas e ingresos.



Casos reales

La tecnología representa una inversión en dos aspectos. Aparte del gasto financiero obvio, también supone una inversión de tiempo, concretamente el tiempo que el personal tarda en acostumbrarse a una nueva forma de manejar las cosas.

Es más que probable que valga la pena a largo plazo. Mientras tanto, es importante observar cómo la tecnología puede afectar el proceso de registro en un entorno muy familiar. Comenzaremos con uno de los eventos más comunes: la reunión corporativa masiva.

Tecnología para eventos corporativos masivos

Visión general

La mayoría de las grandes compañías planean, comercializan y dirigen sus propios eventos. Estos pueden ser difíciles de gestionar ya que, en el caso de una conferencia que puede durar unos días, la audiencia puede diferir según varios factores, como por ejemplo el tipo de su ticket. Esto requiere cierto nivel de organización para garantizar niveles óptimos de éxito.

Algunas medidas simples que se pueden implementar gracias a la tecnología:

- Proporcione —● Proporcione acceso a las áreas que albergan presentaciones a través de un simple registro dentro de una aplicación móvil o código QR en el punto de entrada..
- Centralice —● Centralice la información como las biografías de los ponentes y los horarios a través de una aplicación móvil.
 - Permita que los asistentes elaboren agendas personales y horarios de reuniones a través de la aplicación (o que el personal haga esto por ellos), para que se recopilen de forma impresa en el lugar de la reunión o para que se obtengan en línea.
 - Ofrezca una vista simple de los formularios de registro, los tipos de tarjetas de identificación, etc., cuya gestión puede ser un dolor de cabeza para los organizadores y un lugar común para los errores.
- Ofrezca —● Ofrezca ofertas en los tickets para que los asistentes seleccionen aquellos que mejor se adapten a sus necesidades.

Veamos el papel de la tecnología de gestión de eventos en detalle para ver cómo le va respecto al equivalente más tradicional, basado en el correo electrónico.

El proceso a través de una plataforma de gestión de eventos

Todo empieza cuando se anima a los posibles asistentes a visitar un sitio web para registrar sus datos. Esto se simplifica al requerir que el organizador ingrese las preguntas que desea presentar a cada persona.

Si el organizador ve que el proceso no ha finalizado, se enviará un correo electrónico al asistente con el tiempo de inscripción restante. No solo es más fácil de realizar a través de una plataforma tecnológica, sino que los mensajes no son susceptibles a los virus de la misma manera que sí lo serían si se enviaran a través de correos electrónicos. Una táctica es enviar el correo electrónico desde una fuente reconocida (por ejemplo, registration@mygreatevent.com) para que la marca sea recordada positivamente y para evitar ser relegado al buzón de spam. Una vez finalizado el proceso, se envía un mensaje de agradecimiento para confirmar al asistente que se ha realizado una reserva y que se espera su llegada ese día.

Una vez que el asistente llega, puede escanear un código QR dentro de una aplicación móvil para canjear un ticket o entrar en el recinto. Esto alivia algunas de las tensiones de los miembros del equipo, quienes, de lo contrario, consultarían una lista impresa para identificar a aquellos que se les permite entrar.

Incluso los eventos más grandes presentarán algunas opciones personalizables para sus asistentes, como el tipo de ticket y el acceso que proporciona. Como la plataforma de gestión de eventos puede capturar toda la información necesaria, el organizador puede establecer cualquier requisito especial antes de que alguien acceda al recinto.

Al finalizar el evento, una vez confirmada y aceptada la invitación, aparecerá un correo electrónico automatizado de agradecimiento, posiblemente con detalles del próximo evento para anticipar la inscripción anticipada.

El proceso a través del correo electrónico

Todavía es posible ejecutar un buen evento registrando a los usuarios por correo electrónico. Sin embargo, hay algunos problemas comunes que justifican una solución más avanzada.

Aventurarse por la ruta del correo electrónico puede causar preocupación si el organizador no recibe una respuesta de un asistente o si el correo acabó en la carpeta de spam. Además, si el usuario no recibe el correo automático que confirma que está registrado, puede experimentar cierta frustración.

El mostrador de inscripción es un lugar donde la tranquilidad y la organización son bienvenidas con los brazos abiertos. Pero, en caso de que una lista impresa no muestre el nombre de un asistente, este mostrador acumulará una gran cola de personas y un alto nivel de estrés, mientras el personal intenta llegar al fondo de por qué alguien no está allí. Una solución tecnológica de gestión de eventos revelaría el problema rápidamente para evitar cualquier duda sobre lo que salió mal.

El uso de acreditaciones físicas puede ayudar al personal a garantizar que los asistentes tengan acceso a las áreas correctas del recinto. Los asistentes pueden acceder a todo tipo de información relacionada con el evento, pero solo a través de un recurso impreso, otro elemento que hay que llevar siempre encima y que es muy fácil de dejar en cualquier sitio. Si el asistente dispone de su acreditación en formato virtual con un código QR puede acreditarse en cada una de las áreas del evento solo mostrando su teléfono móvil ya que el lector de códigos QR de las aplicaciones de check in puede leerlo sin problema.

Después de un evento, no hay nada que impida que un miembro del personal envíe por correo electrónico los mismos mensajes que habrían pasado por una plataforma de gestión de eventos. Dicho esto, la mayoría de los organizadores de eventos darán fe de que este proceso lleva mucho tiempo, y, además, es una incubadora de errores humanos.

En general, es un proceso más engorroso; uno que no logra tranquilizar a los asistentes y al personal en su trabajo.

Tecnología para conferencias de pago

Visión general

Una conferencia privada es otro ejemplo de un evento que se beneficia del uso de la tecnología para gestionar el registro de invitados y algunas de las tareas que lo rodean.

Si una empresa decide organizar una conferencia en la que sus asistentes tendrán que pagar mucho dinero para, por ejemplo, escuchar una charla del mejor cirujano plástico del mundo, se espera que ofrezcan un cierto nivel de servicio.

Estos son tres elementos clave que se pueden llevar a cabo con las herramientas tecnológicas de gestión de eventos en una reunión privada:

- Cree preguntas para comprender mejor las preferencias de los usuarios, como la selección de alimentos en una cena exclusiva o la elección de alojamiento y transporte para llegar allí.
- Asuma una mejor manera de evitar errores y poder ofrecer un gran servicio.
- Presente una experiencia de lujo a través de una aplicación móvil, posiblemente para complementar un recurso impreso.

El proceso a través de la tecnología

Si bien las ventajas de usar una plataforma de gestión de eventos antes, durante y después de una conferencia privada son en gran medida las mismas que con una conferencia un poco más grande, hay algunos matices que los distinguen.

Por un lado, es necesario ir más allá de las expectativas para justificar lo que puede ser un precio alto. Muchos de estos eventos atraerán a aquellos que trabajan en círculos altamente cualificados, que saben exactamente lo que significa un gran servicio. Un correo electrónico personalizado puede proporcionar una buena forma de diferenciarse, pero ¿es este un buen sustituto para obtener la misma información a un ritmo más rápido?

Puede ser que el organizador requiera del uso de materiales impresos y digitales para informar a cada asistente de dónde debe estar y en qué momento. Lo importante es que ambas opciones se presenten al usuario, para que este pueda elegir la que mejor se adapte a sus necesidades y expectativas.

Con otros servicios, por ejemplo comida o alojamiento, el miembro del personal a cargo de cada consulta puede beneficiarse de una sola referencia para ayudarlos a identificar las necesidades de los asistentes en cada punto del evento. Como los que viajan por negocio gastan un promedio de 680€ en cada visita, sus expectativas son altas y un simple error en el menú elegido o en el transporte puede tener consecuencias dramáticas.

En la etapa posterior al evento, tenemos los mismos beneficios de usar la tecnología para garantizar un envío mucho más rápido de mensajes de “agradecimiento”, y uno que no causará una pérdida de recursos.

El proceso a través del correo electrónico

Aunque un correo electrónico puede brindar un toque personalizado de bienvenida en la primera interacción, no supone ninguna seguridad en el proceso de registro. Los eventos más pequeños y exclusivos deben establecer el punto de referencia en cuanto al servicio y no debe haber dudas sobre la programación ni la asistencia de los usuarios.

Es posible que las reuniones más pequeñas que duren hasta un día no justifiquen una aplicación especialmente diseñada, aunque la tecnología está ahí para proporcionar a cada asistente un calendario en línea sin mucho trabajo del organizador. Para aquellos que piensan que un recurso impreso puede ser suficiente, deben tener cuidado con los nativos digitales, que esperan poder acceder a la información del mismo proveedor desde sus correos electrónicos, teléfono e Internet.

Una aplicación con la funcionalidad adecuada también puede ser una forma para que los asistentes se conecten entre sí y programen reuniones. Dado el precio de sus entradas, seguramente habrá algunos asistentes que intentarán obtener un retorno de la inversión al aumentar su lista de contactos ese día.

El resumen realizado en el post-evento se hace más fácil con una audiencia más pequeña. Dicho esto, la plataforma de gestión de eventos puede ayudar a registrar las sensaciones y opiniones de cada asistente a través de formularios de comentarios y otros métodos. Esta información podría ser muy valiosa para la organización de eventos similares y, por otro lado, asegura al usuario que sus opiniones son bienvenidas y se tienen en cuenta.



En resumen

Está claro que la tecnología avanzada está ayudando a los organizadores de eventos a realizar algunas de sus tareas más importantes de la mejor manera posible.

Un sistema unificado puede ayudar a consolidar enormes cantidades de información, proporcionando una experiencia más especializada para las personas que asisten a un evento y eliminando algunos de los errores humanos a los que estamos naturalmente expuestos.

Si bien todos tendrán opiniones sobre cómo se debe gestionar un evento, una buena manera de pensar acerca de las diferencias entre una plataforma específica y algo como un correo electrónico o incluso un sistema basado en papel, es observar el ahorro general de tiempo. Los eventos son estresantes, implacables y extremadamente exigentes para las personas que los organizan. Desde dar la bienvenida a los asistentes a través de la puerta hasta darles un amable adiós al salir, hay tareas necesarias que consumen enormes cantidades de horas en el transcurso de un año.

Al basarse en conceptos como la automatización para manejar el proceso de registro, los organizadores de eventos pueden dedicar más tiempo a las cosas que importan, como ofrecer mejores servicios y el crecimiento real de los productos que ayudan a crear.

El registro es un área en el que no hay margen de error, sin embargo, algunos eventos lo confiarán a métodos obsoletos que no son adecuados para su propósito. Al añadir nuevos niveles de responsabilidad, eficiencia y eficacia a la mezcla, la tecnología de gestión de eventos está ganando adeptos en este gran escenario.

Más información

<https://www.ibisworld.com/industry-insider/analyst-insights/ai-and-automation-how-technology-is-shaping-uk-industries/>

<https://www.cbsnews.com/media/9-most-stressful-american-jobs-in-2018/6/>

http://offlinehbpl.hbpl.co.uk/NewsAttachments/OIC/State_of_the_Industry_Report2017.pdf

<https://www.hbaa.org.uk/content/new-report-values-uk-events-industry-%C2%A3391bn>