

Kongress- und Touristikbetriebe der Stadt Aschaffenburg

Die Stadthalle Aschaffenburg optimiert ihre Prozesse mit Hilfe der Mobilien Arbeitsaufträge von Momentus Technologies und setzt nun Kundenwünsche dank Echtzeitdaten noch schneller um

FALLSTUDIE



Hohe Fehlerquote und fehlende Flexibilität

Die Kongress- und Touristikbetriebe der Stadt Aschaffenburg sind bereits seit 2004 Kunde von Momentus Technologies und konnten schon zahlreiche Prozesse dank der Softwarelösungen von Momentus digitalisieren. Ungefähr 400 Events finden jährlich in der Stadthalle Aschaffenburg statt – von Messen bis hin zu Kulturveranstaltungen wie Konzerten, Comedyshow und Theateraufführungen.

Jahrelang übermittelte das Team der Stadthalle Aschaffenburg sämtliche Eventdaten mit Hilfe eines Veranstaltungsprotokolls an die technische Abteilung.

Doch dieser Prozess hatte seine Tücken: Die Daten wurden händisch eingegeben und in einem Bericht zusammengefasst, der dem technischen Team in ausgedruckter Form zur Verfügung gestellt wurde. Die manuelle Eingabe sorgte für eine erhöhte Fehlerquote. Noch problematischer allerdings war die Tatsache, dass kurzfristige Änderungen nicht schnell abgebildet und umgesetzt werden konnten – schließlich musste zuerst der aktualisierte Bericht ausgedruckt und intern weitergeleitet werden.

„Kundenwünsche sind ganz unterschiedlich und kommen oft kurzfristig rein. Bis kurzfristige Änderungen unsere technische Abteilung erreichten, hat das gedauert“, so Dorian Büdel, Bereichsleiter Stadthallenmanagement bei den Kongress- und Touristikbetrieben der Stadt Aschaffenburg.

Auch die kaufmännische Abteilung war von der Problematik betroffen: Rechnungen konnten erst erstellt werden, wenn die ausgedruckten Berichte inklusive aller tatsächlich gebuchten Artikel und in Anspruch genommenen Leistungen vorlagen. In Zeiten von Home Office eine große Herausforderung.

Unternehmen:

Kongress- und Touristikbetriebe der Stadt Aschaffenburg

Webseite:

stadthalle-aschaffenburg.de

Branche:

Stadthallen | Veranstaltungsorte

Headquarters:

Aschaffenburg, Deutschland

Employees:

25 (davon 15 in der Stadthalle Aschaffenburg) | ca. 30 Aushilfen

Echtzeit- Informationen statt überholter Daten

Eine zeitgemäße digitale Lösung musste her. Eine Lösung, die für effizientere Abläufe sorgen und es dem Team der Stadthalle Aschaffenburg ermöglichen würde, flexibel und schnell auf kurzfristige Änderungen der Kundenanforderungen zu reagieren, und so die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Das technische Team sollte, egal von welchem Ort im Veranstaltungshaus aus, jederzeit auf alle Eventdaten zugreifen und diese in Echtzeit bearbeiten können. Auf Druckversionen wollte die Stadthalle Aschaffenburg von jetzt an verzichten, um Fehlerquellen zu vermeiden, Kosten zu sparen und die Arbeitsabläufe zu beschleunigen.

Auch die Buchhaltung sollte von dem neuen digitalen Tool profitieren: Gesucht wurde eine Softwarelösung, die der kaufmännischen Abteilung direkt nach der Veranstaltung eine vollständige Übersicht über alle gebuchten Artikel und Dienstleistungen, auch kurzfristig hinzugefügte, liefert.



Das Rundum-Sorglos-Paket für alle beteiligten Teams

Das Team der Stadthalle Aschaffenburg entschied sich nach ausführlicher Beratung durch seine Ansprechpartnerin bei Momentus dafür, die App „Mobile Arbeitsaufträge“ zu implementieren.

Die Mobilen Arbeitsaufträge ersetzen mittlerweile das ausgedruckte Veranstaltungsprotokoll. Fehler, die zuvor durch die händische Eingabe der Daten entstanden waren, können nun von vorneherein ausgeschlossen werden.

Per Handy oder Tablet kann die technische Abteilung vom gesamten Veranstaltungsgelände aus in der innovativen App auf die aktuellen Veranstaltungsdaten zugreifen. So kommt es nicht mehr zu Missverständnissen oder zeitlichen Überschneidungen bei der Übermittlung von Änderungen, denn alle Daten sind in Echtzeit abrufbar.

Wird beispielsweise kurzfristig ein zusätzliches Mikrofon benötigt oder ein Podium bereitgestellt, werden diese zusätzlichen Artikel automatisch in der Datenbank aktualisiert, sodass sie korrekt in Rechnung gestellt werden können. Vor Nutzung der Mobilen Arbeitsaufträge gingen solche Informationen manchmal verloren.

Kurzum, sowohl die technische als auch die kaufmännische Abteilung profitieren von der App und den optimierten internen Abläufen. Das gesamte Team ist sehr zufrieden mit der Implementierung der Mobilen Arbeitsaufträge.

Aktuell arbeiten die Kongress- und Touristikbetriebe der Stadt Aschaffenburg ihre Nachhaltigkeitsstrategie weiter aus, die unter anderem eine Sanierung der Stadthalle vorsieht. Neben den Mobilen Arbeitsaufträgen trägt auch die Nutzung von DocuSign bereits dazu bei, dass weniger Dokumente gedruckt werden müssen, wodurch das Unternehmen seinem Ziel, nachhaltigere Veranstaltungen durchzuführen, schon einige Schritte nähergekommen ist.

Um das Kundenerlebnis bei der Veranstaltungsanfrage bzw. Eventbuchung über die Webseite zu optimieren, möchte die Stadthalle Aschaffenburg zukünftig noch weitere Lösungen von Momentus Technologies einsetzen.



„Dank der Mobilen Arbeitsaufträge erreichen die Infos diejenigen, die die Aufträge ausführen, viel schneller als vorher. Außerdem können Pläne gleich beigefügt werden. Und auch für unsere Kunden bedeutet dies mehr Transparenz: Sie können für zusätzliche Services und Buchungen einfacher unterschreiben.“

Dorian Büdel, Bereichsleiter Stadthallenmanagement

bei den Kongress- und Touristikbetrieben der Stadt Aschaffenburg

Kontaktieren Sie uns

Über Momentus Technologies

Momentus Technologies ist der führende Anbieter von Venue- und Eventmanagement Software und unterstützt weltweit über 60.000 Nutzer in mehr als 57 Ländern dabei, unvergessliche Event-Erlebnisse zu schaffen. Zum Kundenstamm von Momentus gehören Kongress- und Messezentren, Messengesellschaften, Universitäten, Unternehmen, Stadien und Arenen sowie Museen, Theater und Kultureinrichtungen. Leistungsstarke, benutzerfreundliche Plattformen, intelligente, datengesteuerte Lösungen, das Fachwissen und die Branchenkenntnisse des Teams – all das macht Momentus Technologies aus. Die Softwarelösungen von Momentus bieten Event-Profis nicht nur einen vollständigen Überblick über vergangene, aktuelle und zukünftige Veranstaltungen, sie sorgen auch für optimale Transparenz, effizientere Abläufe und tragen zum Unternehmenserfolg bei. Momentus wurde 1985 gegründet und hat seinen Hauptsitz in den USA. Um seine Kunden optimal zu betreuen, ist das Unternehmen an verschiedenen Standorten weltweit vertreten.

Weitere Informationen finden Sie unter gomomentus.com.