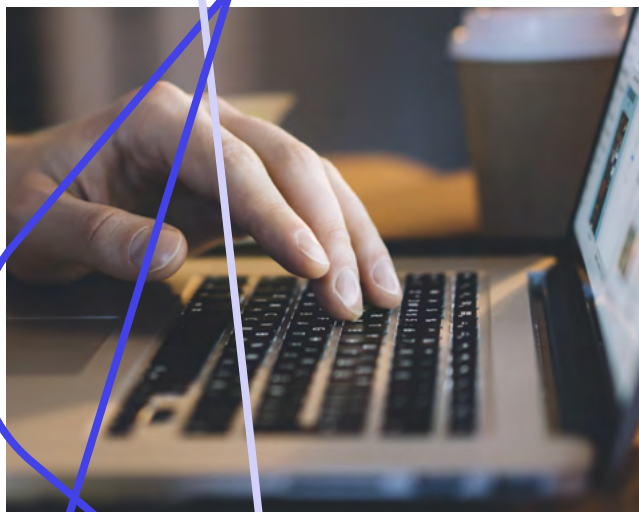


Sicherheit revolutionieren: Vorfallmanagementstrategien der nächsten Generation für Venues und Events

Wie eine zentralisierte
digitale Plattform
Kommunikation,
Zusammenarbeit,
Berichterstattung
und Ergebnisse
optimieren kann



Das Lösen einer universellen Herausforderung

Venues und Events variieren in Form und Funktion – von Konzerthallen über Sportstadien und Konferenzen bis hin zu Festivals. Doch bei jeder Veranstaltung in großem Stil sind ein angemessenes Management und eine angemessene Reaktion auf Vorfälle entscheidend, um potenzielle Schäden zu begrenzen, rechtliche Risiken zu verringern und eine sichere Umgebung für alle Teilnehmer zu schaffen.

Bedenken Sie, wie die Sicherheitsteams auf einen gewalttätigen Vorfall reagieren könnten, der mit der Übergabe von Teilnehmern an die Polizei endet. Die Auswirkungen eines solchen Vorfalls wirken sich auf die Führungsebene aller Beteiligten einer Veranstaltung aus – auf die Organisation, den Veranstaltungsort, den Veranstalter, eventuelle Sponsoren und den allgemeinen Ruf der Veranstaltung. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass die Betreiber von Veranstaltungen über solide Ressourcen für die Kommunikation, Nachverfolgung und Reaktion auf solche Vorfälle verfügen.

Verbinden von Teams und Daten in einem einzigen digitalen Raum

Zahlreiche Venues und Eventveranstalter verlassen sich weiterhin auf manuelle oder umständliche Prozesse für das Vorfalldmanagement. Glücklicherweise können Veranstaltungsleiter dank neuer digitaler Funktionen die Verwaltung ihrer Ressourcen für das Vorfalldmanagement optimieren – vor, während und nach jeder Veranstaltung.

Dieser umfassende Leitfaden befasst sich mit den Feinheiten des Vorfalldmanagements und untersucht die neuesten und modernsten Best Practices, die auf Venues und Events zugeschnitten sind. Entdecken Sie die effektivsten Ansätze zur Optimierung der Koordination und zur Förderung einer nahtlosen Kommunikation, um Ihr Vorfalldmanagement zu verbessern.

**Sicherstellen
proaktiver Ansätze
für die Koordinierung
und Dokumentation.**

**Reduzieren und
konsolidieren Sie
manuelle Aufgaben
und verfolgen Sie
alle Aktivitäten.**

**Helfen Sie allen
Teammitgliedern,
bei der Reaktion
auf Vorfälle
erfolgreicher zu sein.**

**Handeln Sie anhand der
Vorgeschichte und der
Berichterstattung, um
durch Trendanalysen
Verbesserungen zu
erzielen.**

Außerdem erfahren Sie, wie eine einzige, leicht zugängliche digitale Umgebung diese Ergebnisse unterstützen kann. Von der proaktiven Planung über den Echtzeitbetrieb bis hin zur Analyse nach dem Event bietet dieser Leitfaden einen umfassenden Rahmen für die Verbesserung der Führung und Kontrolle bei zukünftigen Events.

Kritische Elemente eines erfolgreichen Vorfallmanagements



Das Vorfallmanagement umfasst sowohl die Reaktion auf Vorfälle als auch die Berichterstattung, das Risikomanagement, die langfristige Planung und den Betrieb. Die Kommandostrukturen für die Bewältigung von Vorfällen werden bei Großveranstaltungen wie Sportveranstaltungen oder Konzerten häufig als “Kontrollraum” oder “Command and Control” bezeichnet.

Zu den **Vorfällen** können einfache Vorkommnisse wie Beleuchtungs- oder Geräteausfälle, aber auch ernstere Notfälle wie gesundheitliche Notfälle oder Gewalt seitens der Teilnehmer sein. Unabhängig davon, ob Sie 5.000 oder 50.000 Teilnehmer haben, muss jeder dieser Vorfälle schnell und auf angemessene und standardisierte Weise behandelt werden.

Neben der schnellen und effektiven Lösung von Vorfällen muss die Art und Weise, wie Ihr Team auf Vorfälle reagiert, einheitlich aufgezeichnet werden, um eine ordnungsgemäße Analyse zu gewährleisten und die Einhaltung rechtlicher und versicherungstechnischer Vorschriften sicherzustellen. Auf diese Weise entsteht ein dauerhafter Audit-Trail, der die Schlüsselemente eines jeden Vorfalls beschreibt, wie beispielsweise:

- Um was für einen Vorfall handelte es sich, und wie wurde er eingestuft?
- Welche Teammitglieder, Teilnehmer oder andere Personen waren beteiligt?
- Welche Maßnahmen haben die Teammitglieder ergriffen, wann haben sie diese Maßnahmen ergriffen, und haben sie sich an vorgegebene Protokolle gehalten?
- Haben die Teammitglieder den Vorfall angemessen und effektiv geregelt?
- Wie lassen sich diese Elemente mit denen ähnlicher Vorfälle aus der Vergangenheit vergleichen?



Bei Großveranstaltungen ist eine genaue und rechtzeitige Berichterstattung in diesen Bereichen entscheidend. Doch die erfolgreiche Erfassung, Konsolidierung und Analyse dieser Informationen über alle Vorfälle hinweg ist praktisch unmöglich, wenn nur manuelle Prozesse verwendet werden. Tabellenkalkulationen, Funkgeräte, Papierakten und Kommunikationstools von Drittanbietern wie WhatsApp oder Microsoft Teams sind auf Dauer nicht geeignet.

Füllen Sie die Lücken in Ihrem „Command and Control“

Erstklassige, speziell entwickelte digitale Systeme können die notwendige Grundlage für ein anspruchsvolleres Vorfallmanagement bilden. Sie umfassen zuverlässige Kommunikations- und Berichtstools, die auch für die Reaktion auf Vorfälle entwickelt wurden. Diese Funktionen stellen sicher, dass die Leiter von Veranstaltungen die wichtigsten Erfolgsfaktoren erreichen, wie beispielsweise:

Vorfallskommando: Festlegen einer klaren Struktur für das Vorfallskommando mit geschultem Personal zur effektiven Koordinierung der Maßnahmen.

Personalschulung: Rasche Einarbeitung und Schulung von Personal, Sicherheitskräften und Freiwilligen in den richtigen Verfahren zur Reaktion auf Vorfälle, Situationsbewusstsein und bewährten Kommunikationsverfahren.

Kommunikation über mehrere Kanäle: Schaffen eines stabilen Kommunikationsnetzwerks zwischen Veranstaltungspersonal, Sicherheitskräften, medizinischen Teams und lokalen Behörden.

Protokolle für die Reaktion auf Vorfälle: Festlegen und Verbreiten von Vorfallskategorien, Verfahren und Checklisten für mehr Einheitlichkeit und bessere Ergebnisse.

Dokumentation von Vorfällen: Führung umfassender Aufzeichnungen über alle Vorfälle, ergriffene Maßnahmen und getroffene Entscheidungen für die nachträgliche Analyse und Verantwortlichkeit.

Feedback-Mechanismen: Unterstützen von formellem Feedback von Veranstaltungspersonal, Sicherheitsteams, medizinischem Personal und Teilnehmern, um das künftige Vorfallmanagement zu verbessern.

Dies sind die Voraussetzungen, die Leiter von Veranstaltungsorten und Events ihren Teams bieten müssen, wenn sie ihre Prozesse verbessern möchten – oder wenn sie aufgrund eines Vorfalls bei ihren Veranstaltungen mit Rechtsstreitigkeiten konfrontiert werden. In diesen Fällen sorgt die Standardisierung und Automatisierung von Schlüsselfunktionen mithilfe eines digitalen Tools für mehr Genauigkeit und Erfolg.



Das richtige Tool für die Aufgabe

Jetzt haben die Leiter von Venues und Events die Möglichkeit, manuelle Vorfallmanagementprozesse durch ein digitales, kollaboratives, dynamisches und benutzerfreundliches System zu ersetzen, das eine schnelle Kommunikation und Reaktion auf Vorfälle sowie eine effektive Berichterstattung und Analyse von Vorfällen nach und über Veranstaltungen hinweg unterstützt. Hier sind einige der Erfolgsfaktoren eines umfassenden Tools.

Digitalisierte Prozesse

Wenn Teammitglieder Vorfälle in einer mobilen App markieren können – anstatt sich im Eifer des Gefechts auf Funkgeräte und manuelle Aufzeichnungen zu verlassen –, können Vorfallmanagement-Teams die Reaktion auf Vorfälle beschleunigen und das Risiko potenzieller Konsequenzen verringern, wenn etwas schief läuft. Teams können “Checklisten”-Funktionen innerhalb eines digitalen Systems nutzen, die es ihnen ermöglichen, klare Schritte zu unternehmen, wenn sich ein Vorfall ereignet. Dies gewährleistet sowohl die bestmögliche Reaktion als auch eine angemessene Aufzeichnung zur späteren Überprüfung.

Kontrollen vor der Veranstaltung

In der Welt des Eventmanagements ist die Sicherheit keine Frage des Zufalls, sondern eine Frage der Vorbereitung. Software für das Vorfallmanagement und den Kontrollraum gibt Eventmanagern die nötigen Werkzeuge an die Hand, um proaktiv für Sicherheit zu sorgen. Je besser Sie sich vorbereiten und Checklisten abarbeiten, desto weniger Vorfälle werden Sie wahrscheinlich haben.

Kategorisieren von Vorfällen

Durch das Kategorisieren gängiger und potenzieller Vorfälle – wie Diebstahl, Verletzungen, vermisste Personen und Brände – und das Bereitstellen von Informationen und Hilfsmitteln für jeden dieser Vorfälle können die Einsatzteams sicherstellen, dass alle Beteiligten wissen, wie sie angemessen reagieren müssen. Mit diesen Ressourcen können die Teams auch in Echtzeit kommunizieren und Aufzeichnungen über ihre Reaktionsbemühungen führen.



Erstellung und Bereitstellung von Protokollen

Die Teams müssen im Voraus über häufige und potenzielle Vorfälle, die damit verbundenen Risiken und Folgen sowie darüber informiert werden, was zu tun ist, wenn diese Vorfälle eintreten. Diese Ergebnisse werden möglich, wenn die Teammitglieder bei einem Vorfall direkt auf die Reaktionsprotokolle zugreifen können.

Wenn beispielsweise ein Kind vermisst wird, können die Einsatzteams den Vorfall identifizieren und wissen sofort, wie sie weiter vorgehen müssen, indem sie den Eltern beispielsweise drei spezifische Fragen zu ihrem Kind stellen und die Antworten im System protokollieren, so dass alle Teammitglieder sofort darauf zugreifen können. So wird sichergestellt, dass die Aufzeichnungen zeigen, dass das Team auf diesen und andere potenzielle Vorfälle richtig reagiert hat.

Vereinfachte Einarbeitung

Umfassende digitale Systeme, die einfach zu verstehen und zu bedienen sind, ermöglichen es den Leitern von Venues und Events, wochen- oder sogar monatelange Schulungs- und Einarbeitungszeiten durch nur wenige Tage oder sogar Stunden zu ersetzen, in denen die Teams mit der Technologie vertraut gemacht werden. Ein einfaches Onboarding ist entscheidend für viele Venues, die oft temporäres Personal haben, das häufig die Schichten wechselt.

Jobs, Aufgaben und tägliche Berichterstattung

Die Umstellung auf ein digitales System ermöglicht es, Aufgaben nach Arbeitsfunktionen zu generieren und Fragen zu erstellen, die jedem Team am Ende des Tages gestellt werden. So erhält man einen umfassenden Überblick nicht nur darüber, was schiefgelaufen ist, sondern auch darüber, was als Nächstes getan werden muss. Durch die Automatisierung der Berichtsplanung und die Integration mit Power BI und anderen Tools erhalten Sie die Informationen, die Sie brauchen, wann Sie sie brauchen.

Bessere Aktenführung und Versicherung

Mit angemessenen, detaillierten Unterlagen, die während einer Veranstaltung in Echtzeit erstellt werden, können Veranstaltungsort- und Veranstaltungsleiter gegenüber Versicherungsgesellschaften oder sogar Rechtsexperten nachweisen, dass ihre Teams entsprechend reagiert haben. Dies kann ihnen helfen, kostspielige Geldstrafen, rechtliche Schritte oder Erhöhungen der Versicherungsbeiträge zu vermeiden, die zukünftige Veranstaltungen gefährden.

Mit der richtigen digitalen Plattform können Veranstaltungsteams noch mehr tun – sie können sogar die Geolokalisierung nutzen, um in Echtzeit zu ermitteln und aufzuzeichnen, wo sich Vorfälle ereignen, zusätzlich zum “Wer” und “Was”. Diese Daten können nahtlos in Berichte und Trendanalysen integriert werden, die auch nach einem Event überprüft werden können.

Einfache Konfiguration

Erstklassige Software ist unabhängig von Venue, Event und Kontext. Im Gegensatz zu anderen Technologiesystemen können Venue- und Event-Teams die Nutzung des Systems einfacher und besser kontrollieren. Die Leiter von Venues und Events können ihre eigenen Richtlinien und Verfahren problemlos selbst anwenden, ohne dass sofortige technische Unterstützung erforderlich ist. Unabhängig von der Veranstaltung kann die Lösung so konfiguriert werden, dass sie die einzigartigen Methoden und Protokolle für die Planung, das Onboarding und die Reaktion auf Vorfälle korrekt erfüllt.

Machen Sie den nächsten Schritt

Bewährte Verfahren für das Vorfalldmanagement und die entsprechenden Tools sind für den Erfolg und die Sicherheit von Venues und Events unerlässlich. Durch die Befolgung dieser Richtlinien können Führungskräfte sicherstellen, dass Eventorganisatoren und Sicherheitsexperten eine sichere Umgebung schaffen, effizient auf Vorfälle reagieren und die Prozesse für zukünftige Veranstaltungen kontinuierlich verbessern.

Letztendlich tragen diese Praktiken zu einem sichereren und angenehmeren Erlebnis für alle Teilnehmer bei. Das liegt daran, dass erstklassige digitale Plattformen für alle Aspekte des Eventmanagements geeignet sind, nicht nur für das Vorfalldmanagement. Mit einem zentralen System für die Verwaltung der Standardisierung, Kommunikation, Koordination und Protokollierung – die alle über eine benutzerfreundliche mobile Benutzeroberfläche zugänglich sind – sind dem Erfolg in allen Dimensionen einer Veranstaltung keine Grenzen gesetzt.

WeTrack, Teil von Momentus

WeTrack unterstützt diese bewährten Verfahren für das Vorfalldmanagement exklusiv und ist jetzt Teil von Momentus, einem globalen Anbieter von branchenführenden Lösungen für das Venue- und Eventmanagement.

Setzen Sie sich direkt mit uns in Verbindung, um mehr darüber zu erfahren, wie Momentus das Vorfalldmanagement an Ihrem Veranstaltungsort und bei Ihren Events revolutionieren kann.

KONTAKTIEREN SIE UNS

Über Momentus

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, Messegesellschaften, 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.