



Durch Digitalisierung Mitarbeiter für Ihr Kongresszentrum gewinnen

Eine Modernisierung des
Eventmanagements kann das
Mitarbeitererlebnis sowie die
Erfolge und das Wachstum
Ihrer Belegschaft fördern



Verwandeln Sie Ihr Kongresszentrum in ein Ziel für Top-Talente

Kongresszentren sind einzigartige Einrichtungen in ihren Städten bzw. Gemeinden, die einen Mehrwert für verschiedene Menschen, Dienstleistungen und kulturelle Veranstaltungen bieten. Kommunal- und Landesregierungen haben ein großes Interesse an ihrem Erfolg, da der wirtschaftliche Wert, den sie für ihre Regionen bringen, zu einem Multiplikatoreffekt für finanzielles und kulturelles Wachstum werden kann. Einige Kongress- und Ausstellungszentren gehören zu den attraktivsten und kulturell bedeutendsten Sehenswürdigkeiten der Welt – seien es hochmoderne architektonische Meisterwerke, Schlösser, ikonische Opernhäuser, Rennstrecken oder andere Sehenswürdigkeiten.

Kongresszentren sind nicht nur für ihre Städte und Gemeinden wichtig, sondern auch, weil ihre Mitarbeiter sehr stolz darauf sind, diese bedeutenden Veranstaltungshäuser zu repräsentieren. Bei so vielen, die durch ihre Hallen gehen, hat es ein großes Prestige, ein Angestellter des Kongresszentrums zu sein. Neben der Bedeutung für die Gemeinschaft übernehmen Kongresszentren auch Verantwortung für das Wohlbefinden und das Wachstum ihrer Mitarbeiter.

Leider haben viele Kongresszentren Schwierigkeiten, Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten, die sie benötigen, um die Wertschöpfung in ihren Städten zu steigern. Aufstrebende Talente suchen oft eine Anstellung in anderen Branchen, was es für Kongresszentren schwierig macht, mit attraktiven Stellen im privaten Sektor zu konkurrieren.





Die Reinvestition in Ihre Mitarbeiter beginnt heute

Ein moderner Ansatz für die Verwaltung von Veranstaltungen, Räumen und der Belegschaft kann dazu beitragen, die Talente zu sichern, die Sie für die Langlebigkeit Ihres Kongresszentrums benötigen. Dieses E-Book zeigt, wie die richtige Strategie und die richtigen Technologien Möglichkeiten bieten können, um:

- Top-Talente zu gewinnen und das Mitarbeitererlebnis zu verbessern
- Ihren Mitarbeitern zu helfen, in ihren einzigartigen und herausfordernden Rollen effektiver zu werden.
- Eine einzige, leicht zugängliche digitale Umgebung zu schaffen, die einen Mehrwert für moderne Teams bietet.

Herausforderungen rund um Mitarbeiter verstehen, mit denen Kongresszentren heute konfrontiert sind

Laut den Ergebnissen der EMEA-Umfrage 2023 von PCMA stehen Veranstaltungsprofis vor mehreren großen Herausforderungen. Zu diesen Herausforderungen gehören sowohl die Suche nach den richtigen Mitarbeitern (28 %) als auch die effiziente und interne Kommunikation (28 %).

Dies ist unter anderem auf die sogenannte „Great Resignation“ („Große Kündigungswelle“) von 2022 zurückzuführen, die enorme Auswirkungen auf die Veranstaltungsbranche hatte. Nun da Kongresszentren viele offene Stellen haben, bedeuten die daraus resultierenden kleinen Teams und kleinen Budgets, dass viele Menschen mehrere verschiedene Rollen haben, oft ohne ausreichende Tools, um Aufgaben effizient zu erledigen.

Kongresszentren haben aber auch Schwierigkeiten, sich angemessen auf den Generationswechsel in ihrer Belegschaft vorzubereiten. Mit dem Ausscheiden älterer Generationen und der Ankunft von Millennials und Arbeitnehmern der Generation Z ist es für diese traditionellen Institutionen nicht einfach geworden, sich an neue Kulturen, Ideologien – und natürlich an die Erwartungen an die Technologie – anzupassen.

Bedenken hinsichtlich bestehender Teams

Veranstaltungsprofis, die Teams leiten, äußerten auch Bedenken hinsichtlich des Erfolgs und der Erfahrungen ihrer bestehenden Mitarbeiter. „Die alltäglichen Stolpersteine reichen von mangelnden Kapazitäten (Ressourcen, Zeit und Mitarbeiter) und effizienten Prozessen bis hin zum Umgang mit komplexen Sachverhalten, Unsicherheiten, einer negativen Arbeitskultur, E-Mail-Überlastung, technischen Updates, dem Verlust von Mitarbeitern und der Schulung neuer Mitarbeiter und einem organisatorischen Widerstand gegen Veränderungen“, so die Umfrageergebnisse von PCMA.

In der Tat haben einige der häufigsten Herausforderungen, mit denen Kongresszentren konfrontiert sind, einen direkten Einfluss auf das Arbeitserlebnis der Mitarbeiter, darunter:

- **Mangelnde Zusammenarbeit zwischen mehreren, nicht miteinander verbundenen Teams und Systemen.**
- **Langwierige Aufgaben und Prozesse.**
- **Unvorhersehbare Arbeitszeiten zu ungünstigen Tageszeiten.**
- **Mangelnde Investitionen in Benefits wie Wellness oder Karriereplanung.**

Zusätzlich zu den Austritten aufgrund von Unzufriedenheit bei der Arbeit und höheren Löhnen bei anderen Arbeitgebern, gewinnt die Privatwirtschaft regelmäßig Top-Talente aufgrund besserer Arbeitszeiten, besserer Bezahlung oder Work-Life-Erfahrungen.



“Die Leute wollen nicht nur für dich arbeiten; sie wollen und müssen einen Sinn darin finden. Und der Generationenwechsel hat sicherlich viel mit Menschlichkeit auch außerhalb der Büroräume zu tun.”

Joyce Leveston, CMM, CVP
Senior Vice President of Convention Centers für OVG360

Digitale Tools, die für die moderne Belegschaft in Kongresszentren geeignet sind

Die Verbesserung der Kommunikation und der Arbeitsabläufe zwischen den Teams kann hilfreich sein, insbesondere durch die Unterstützung digitaler Tools, die speziell für das Veranstaltungsmanagement entwickelt wurden. Die Einführung erstklassiger Tools optimiert die Effizienz, reduziert den Stress der Mitarbeiter, verbessert das Zeitmanagement und erhöht die Gewinne von Veranstaltungen. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, ein nahtloses Kundenerlebnis zu bieten, was zu weniger Beschwerden und Diskussionen mit Besuchern und Teilnehmern führt. Darüber hinaus nutzen die Mitarbeiter, die Ihr Kongresszentrum in Zukunft einstellen wird, höchstwahrscheinlich bereits digitale Kommunikationstools und erwarten eine Digitalisierung Ihres zukünftigen Arbeitsplatzes.

Durch die Zentralisierung von Unternehmensressourcen und -informationen in einer einzigen digitalen Umgebung behalten Ihre Teammitglieder den Überblick über ihre Aufgaben, ohne zusätzliche Zeit zu investieren. Noch wichtiger ist, dass Ihre Mitarbeiter eng zusammenarbeiten und die Kunden in den Mittelpunkt der Veranstaltungsplanung stellen können. Digitale Tools geben Ihren Kunden Self-Service-Funktionen an die Hand, um die Verantwortung für ihre personenbezogenen Daten zu übernehmen (z. B. wichtige Informationen und Aktualisierungen online zu übermitteln), damit Ihre Mitarbeiter nicht mit dieser Verantwortung belastet werden. Mit der richtigen Plattform können auch diejenigen Teammitglieder, die mit modernen digitalen Tools nicht vertraut sind, schnell in diese Technologien einsteigen. Die Leiter von Kongresszentren können sich mehr darauf konzentrieren, einen Mehrwert für die Mitarbeiter zu schaffen, anstatt sie ständig dazu anzuhalten, "Feuer zu löschen".



“Um Top-Talente auf sich aufmerksam zu machen, zu gewinnen und zu halten, sollten sich Veranstaltungsunternehmen darauf konzentrieren, alle Phasen ihres Mitarbeiterlebenszyklus zu optimieren.”

Rebecca Barry
Group Director
People and Culture bei ASM Global (APAC)





Überwinden Sie häufige Herausforderungen bei der Gewinnung und Bindung von Mitarbeitern



“Wir sollten die „Große Kündigungswelle“ als eine einzigartige Gelegenheit betrachten, neue Talente zu gewinnen, und wir sollten alle Mitarbeitervorteile und Chancen aufzeigen, die wir bieten können.”

Sven Bossu

Geschäftsführer AIPC International Association of Convention Centres

Kongresszentren können mehr tun, um ihre Arbeitsplätze für neue Arbeitnehmer attraktiv zu gestalten. Sie können auch Ihren bestehenden Mitarbeitern helfen, die von ihnen gewünschte Work-Life-Balance zu erreichen. Hier sind fünf Strategien für Kongresszentren, die Sie bei der Gewinnung und Bindung von Top-Talenten berücksichtigen sollten.

1. Steigern Sie das Engagement und bauen Sie Beziehungen zu Ihren Mitarbeitern auf

Die Beziehungen zwischen Ihren Führungskräften und Teammitgliedern sind für den Erfolg Ihres Kongresszentrums und seiner Veranstaltungen von entscheidender Bedeutung. Durch die Priorisierung des Mitarbeiterengagements kann sichergestellt werden, dass sich alle Teammitglieder wertgeschätzt fühlen und nach besten Kräften arbeiten.

Kongresszentren können damit beginnen, das Mitarbeitererlebnis zu verbessern. Wellness-Programme wie Gesundheitschecks vor Ort und Fitnesskurse oder Teambuilding-Aktivitäten können dazu beitragen, die Arbeitsmoral zu verbessern, und sie bieten Gelegenheiten, sich zu vernetzen und sich an den Zielen anderer zu orientieren. Eine größere Flexibilität für die Familienzeit oder die Option, wenn möglich von zu Hause zu arbeiten, sind ebenfalls attraktive Vorteile. Darüber hinaus kann ein Tag, an dem Ihre Mitarbeiter ihre Zeit aktiv für einen guten Zweck einbringen, als Teambuilding-Aktivität dienen und eine Chance für Ihr Unternehmen sein, der Allgemeinheit etwas zurückzugeben.

2. Schaffen Sie Karriere- und Zertifizierungsmöglichkeiten

Auch die berufliche Weiterbildung ist ein wesentlicher Bestandteil des Mitarbeiterengagements. Berufliche Erfahrung in einem Kongresszentrum ist attraktiv und kann den beruflichen Aufstieg in anderen Organisationen des öffentlichen oder privaten Sektors fördern, wo Veranstaltungen ein wichtiger Bestandteil aller modernen Unternehmen sind. Die Bereitstellung von Vor-Ort- und Online-Schulungsmöglichkeiten kann den Mitarbeitern helfen, in ihren individuellen Arbeitsbereichen auf dem Laufenden zu bleiben, technisches Know-how und Führungsqualitäten aufzubauen und ihr berufliches Aufstiegspotenzial zu erhöhen.

Kongresszentren können mit der Ausbildung von Talenten beginnen und dann kontinuierliche Entwicklungsmöglichkeiten für Talente und Führungskräfte bieten. Zertifizierungsprogramme und Seminare helfen den Mitarbeitern, wichtige Soft Skills zu entwickeln und Kenntnisse zu erlangen, die für andere Organisationen attraktiv sein können.



Zertifizierungen mit Momentus

Momentus Technologies bietet eine eigene Learning-Center-Zertifizierung für seine Software an, die Kongresszentren für ihre Teams nutzen können. Diese Zertifizierung stellt Kenntnisse in der Nutzung verschiedener Funktionen der Plattform unter Beweis und vermittelt den Mitarbeitern Fähigkeiten zur erweiterten Nutzung digitaler Tools.

3. Holen Sie Ihre Mitarbeiter dort ab, wo sie aktuell in Sachen Digitalisierung stehen

Kongresszentren können das Mitarbeitererlebnis mit einem zentralisierten, einfach zu bedienenden digitalen Tool verbessern. Eine einzige Plattform kann dazu beitragen, langwierige manuelle Prozesse zu reduzieren, um Ihre Mitarbeiter effizienter in ihren Funktionen zu unterstützen. Wenn Mitarbeiter den richtigen Zugang zu Informationen haben, verbessert dies ihr Verständnis für die vor- und nachgelagerten Prozesse innerhalb Ihres Betriebs und ermöglicht es ihnen, ein erstklassiges Kundenerlebnis zu bieten.

Die Digitalisierung kann sich auch auf alle Ebenen der Organisation erstrecken. Diejenigen, die für die Reinigung, den Bau und die Wartung von Einrichtungen verantwortlich sind, haben möglicherweise nur begrenzte Erfahrung oder Zugang zu digitalen Tools, aber die richtigen modernen Technologien – solche mit rollenbasierten Zugangspunkten – können in ihre Rollen integriert werden.

4. Silodenken und -handeln überwinden

Unternehmen mit einem breiten Funktionsspektrum haben oft Schwierigkeiten, Informationen für alle ihre Teams zu zentralisieren. Die einzelnen Teams sind auf sich allein gestellt und erstellen ihre eigenen Prozesse und Zeitpläne manuell und unabhängig von anderen. Dabei werden sie schnell von den anderen Teams isoliert. Wenn diese Silos entstehen, kann es schwierig sein, den Mehrwert für alle Teammitglieder in gleicher Weise zu steigern.

Zentralisierte Lösungen, wie z. B. Echtzeit-Veranstungskalender, die gemeinsamen Zugriff bieten, können dazu beitragen, Silos aufzubrechen und eine einzige Informationsquelle bereitzustellen. In diesem Fall kann der Zugriff auf Echtzeit-Veranstungsinformationen den Buchungsprozess beschleunigen und die Kommunikation verbessern. Dies trägt dazu bei, die Auslastung zu steigern und Personalressourcen für Aktivitäten freizusetzen, die einen höheren Beitrag zur Wertschöpfung leisten. Durch die digitale Vernetzung Ihrer Vertriebs-, Betriebs- und Finanzteams wird das Potenzial für menschliche Fehler reduziert und die Projekttransparenz im Voraus verbessert.

5. Automatisierung von Kern-Prozessen für ein besseres Erlebnis am Arbeitsplatz

Automatisierung ist der schnellste und effektivste Weg zur Steigerung der Produktivität und zur Erhöhung der Effizienz, ohne dabei an Qualität einzubüßen. Mit dem Austausch von überholten, manuellen Workflows durch neue, automatisierte Technologien können Ihre Mitarbeiter die Veranstaltungsergebnisse verbessern, was wiederum Vorteile für die Städte und Gemeinde und die Mitarbeiter selbst mit sich bringt.

Moderne Plattformen können beispielsweise Live-Updates für Mitarbeiter und Stakeholder automatisieren. Wenn Änderungen in letzter Minute auftreten oder ein Ereignis einen bestimmten Meilenstein erreicht, stellen automatisierte Updates sicher, dass alle relevanten Parteien die neuesten und wichtigsten Informationen erhalten, wodurch das Fehlerrisiko und Fehlinterpretationen minimiert werden. Die Möglichkeit zur Automatisierung von Erinnerungen für digitale Signaturen reduziert die benötigte Zeit Ihrer Mitarbeiter für die Nachfrage bei Kunden zur Unterzeichnung von Verträgen.



Stellen Sie Ihren Teammitgliedern eine zentralisierte digitale Plattform zur Verfügung

Die Branche insgesamt ist in Bezug auf die Digitalisierung noch nicht ausgereift. Viele Teams verlassen sich heute auf Methoden, die isoliert, veraltet oder ungenau sind. Wenn digitale Tools eingesetzt werden, dann mit Systemen, die für Anwendungsfälle in Wirtschaftsunternehmen entwickelt wurden, wie z. B. CRM- und ERP-Plattformen, die für Kongresszentren schlecht geeignet sind.

Ein zentralisiertes digitales Tool, das speziell für den Betrieb von Kongresszentren entwickelt wurde, kann dazu beitragen, Ihre Mitarbeiter zu unterstützen und zu begeistern. Selbst Kongresszentren mit kleinen Teams oder begrenztem Personal profitieren von der Digitalisierung, da sie die Einsicht in Daten modernisiert und die Effizienz Ihrer Mitarbeiter verbessert, die mehrere Rollen inne haben. Auch wenn Sie und Ihre Mitarbeiter zögerlich im Hinblick auf Veränderungen sind, so ist es Realität, dass die digitale Transformation das Arbeitsleben Ihrer Mitarbeiter erheblich verbessern wird.



Hier sind vier wichtige Vorteile, die Kongresszentren durch den Einsatz von neuen Technologien sowohl für ihre Mitarbeiter als auch für ihren Betrieb realisiert haben. Berücksichtigen Sie diese Ergebnisse, wenn Sie die Lösungen identifizieren, die für Ihr eigenes Kongresszentrum am sinnvollsten sind.

Vorteil 1: Befähigung einzelner Teammitglieder auf allen Ebenen des Unternehmens

Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter keine Einschränkungen durch die verwendete Hardware haben. Ermöglichen Sie den Zugriff auf digitale Lösungen über eine browserbasierte, geräteunabhängige Online-Plattform, die eine nahtlose Zusammenarbeit ermöglicht, ohne dass umständliche Hardware erforderlich ist. Ihre Technologie sollte Mitarbeiter auf allen Ebenen des Unternehmens in die Lage versetzen, Projekte und Workflows im Zusammenhang mit ihren Veranstaltungen selbst zu verwalten. Durch die Nutzung eines rollenbasierten Zugriffs innerhalb einer Plattform können sich Ihre Teams auf das Wesentliche konzentrieren, ohne sich mit irrelevanten Dokumenten, unterschiedlichen Systemen oder der Entschlüsselung nicht relevanter Daten befassen zu müssen. So erhalten Sie und Ihre Teams einen 360-Grad-Blick auf die Veranstaltung.

Vorteil 2: Erleichtern Sie die Zusammenarbeit in Echtzeit zwischen den Parteien

Anstatt handgeschriebene Kalender oder Dokumente auf Papier zu pflegen – Tools, die oft verlegt, ungenau oder in doppelter Ausführung vorhanden sind – können Teammitglieder auf universelle Kalender und Buchungsinformationen in einer einzigen Umgebung zugreifen, die Daten als Teil der täglichen Arbeitsabläufe aller Teams erfasst. Eine einheitliche Ansicht von Ereignissen, Lieferanten, Personalressourcen, Bestandsartikeln, Preisstrukturen und vielem mehr erleichtert es den Teammitgliedern, Entscheidungen zu treffen und in Echtzeit zusammenzuarbeiten.





Vorteil 3: Verbessern Sie die Art und Weise, wie Sie neue und bestehende Mitarbeiter einarbeiten

Die Teammitglieder in Kongresszentren haben unterschiedliche berufliche Hintergründe und Erfahrungsstufen. Manche sind mehr an digitale Tools gewöhnt als andere. Da Kongresszentren oft eine hohe Fluktuation verzeichnen, kann es schwierig sein, institutionelles Wissen und Fähigkeiten aufrechtzuerhalten.

Eine benutzerfreundliche Technologie mit einer einfachen und intuitiven Benutzeroberfläche macht es neuen und bestehenden Mitarbeitern leicht, sich schnell einzuarbeiten. Ein System-Helpdesk oder ein Learning Center mit Artikeln und Videos in der Wissensdatenbank erhöht die Akzeptanz und macht die Mitarbeiter weniger abhängig von Administratoren. Die Lösung sollte auch für erfahrene Teammitglieder zugänglich sein, die sich erstmals mit digitalen Tools befassen. Digitale Technologie, die hochgradig konfigurierbar und anpassbar ist, ermöglicht es Ihrem Kongresszentrum, schnell Änderungen vorzunehmen, wenn sich die Anforderungen ändern oder wenn sich der Personalbedarf im Laufe der Zeit ändert. Auf diese Weise können die Mitarbeiter als geschlossene Gruppe schnell mit der Wertschöpfung beginnen.

Vorteil 4: Sammeln Sie wichtige Daten über das Mitarbeitererlebnis und die Unternehmensleistung

Das Schöne an der Digitalisierung ist die Möglichkeit, Echtzeit-Einblicke in eine Vielzahl von Leistungs-, Finanz- und Betriebsdaten zu haben, die einmal erfasst und abteilungsübergreifend und im Laufe der Zeit wiederverwendet werden. Wenn diese Erkenntnisse auf automatisierte Weise erstellt werden, können die Leiter von Kongresszentren auch im Nachgang Trends erkennen und Daten analysieren. Dashboards können Manager dabei unterstützen, die Arbeitsbelastung auszugleichen und Aufgaben im gesamten Team zuzuweisen, um sicherzustellen, dass sie gleichmäßig auf die Mitarbeiter verteilt werden. Diese Daten können dazu beitragen, Verbesserungs- und Wachstumspotenziale aufzudecken – all dies schafft einen Mehrwert für Ihr Kongresszentrum und Ihre Teammitglieder.

Schaffen Sie einen neuen Mehrwert für Ihre Community und Ihre Mitarbeiter

Jedes Unternehmen muss seine eigenen "Verkaufsargumente" finden, um die richtigen Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten. Ihr Kongresszentrum kann Ihren Mitarbeitern mehr bieten, indem Sie in Lösungen investieren, die Ihre Teams unterstützen. Digitale Tools verbessern nicht nur die Mitarbeitererfahrung, sondern sparen auch Zeit und Geld, steigern die Produktivität und Effizienz, minimieren Fehler und verbessern die Ergebnisse von Veranstaltungen. Die richtige Technologie wird dazu beitragen, Ihr Unternehmen voranzutreiben und sicherzustellen, dass sowohl Ihr Kongresszentrum als auch Ihr Team in den kommenden Jahren erfolgreich sein werden.

Setzen Sie sich noch heute direkt mit uns in Verbindung, um die Möglichkeiten für Ihr Kongress- und Ausstellungszentrum zu erkunden.

[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, Messgesellschaften, 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.