



Digital-Event-Plattform: Virtuelle Veranstaltungen im Jahresverlauf planen und durchführen

Als weltweit führender Maschinenbauer ist der Konzern über das Jahr verteilt bei etlichen Events vertreten: von Hausmessen bis hin zur Teilnahme an globalen Großveranstaltungen. Um die Kosten zu senken und den logistischen Aufwand zu reduzieren – die tonnenschweren Maschinen rund um den Globus zu verschiffen, ist eine Herkulesaufgabe –, verlagert das Unternehmen seine Events zunehmend in den digitalen Raum. Technologische Grundlage bildet eine Digital-Event-Plattform. Darüber plant der Konzern die jährlichen Veranstaltungsaktivitäten – samt flankierender Marketingmaßnahmen. Auch die Durchführung rein virtueller und hybrider Events erfolgt über die vollständig in die IT-Infrastruktur integrierte Plattform. Professionelles API-Management mit dem Arvato SyncTank macht es möglich.

Funktionsweise

Jegliche Daten und Inhalte aus verschiedenen Quellsystemen, wie etwa ERP-, CRM-, CMS-, PIM-, MAM-, DAM-, OMS- und Video-Lösungen sowie Sharepoint, fließen über den Arvato SyncTank in die Digital-Event-Plattform, wo das Maschinenbauunternehmen sie optimal aufbereitet darstellen und verwenden kann. Da die Inhalte in den jeweiligen Systemen verbleiben, sind sie nicht eigens aufzubereiten und zu pflegen. Daneben lassen sich die Daten auch in andere Kanäle, wie etwa die Corporate Website und das Intranet, übermitteln und bedarfsgerecht nutzen. So haben die Besucher eine jederzeit begeisternde User Experience – unabhängig von Kanal und Touchpoint.



Der Kunde

- Ein internationales Maschinenbauunternehmen mit rund 160 Vertriebs- und Servicestandorten sowie 20 Produktionswerken in 50 Ländern auf fünf Kontinenten.
- Der Konzern beschäftigt knapp 65.000 Mitarbeiter weltweit.
- Als Vorreiter in Sachen Technologie setzt der Maschinenbaukonzern selbst innovative Lösungen ein, zum Beispiel in Marketing und Veranstaltungsmanagement.

Branche

- Maschinenbau





Die Funktionen im Überblick

Video Streaming – live und on-demand

Über die skalierbare Cloud-Lösung ist es möglich, sowohl lokale als auch internationale Events bandbreitenoptimiert zu streamen (ABR-Streaming). Dabei sind mehrere zeitgleiche Livestreams mit je rund 10.000 parallelen Zugriffen möglich. Nach dem Event (On-demand-Phase) können sich Teilnehmer und andere Interessierte die aufgezeichneten Vorträge und Live Sessions anschauen.

Teilnehmermanagement

Die Teilnehmer können sich rechtskonform per Double-opt-in registrieren und hierfür den Passwort-Self-Service nutzen. Dank der verknüpften CRM- und Authentifizierungssysteme gestaltet sich das Teilnehmer-Management besonders komfortabel: Im CRM-Tool erfasste Kontakte werden über ihre zentral hinterlegte Kunden-ID automatisch erkannt und können sich per Single-sign-on an verschiedenen Touchpoints anmelden – sowohl als Teilnehmer eines Events als auch im Kunden- oder Serviceportal.

Analytics & Reporting

Um den Erfolg eines Events zu messen, stehen verschiedene KPIs zur Verfügung, wie etwa auf der Plattform registrierte Nutzer, für ein Event angemeldete Besucher, Anzahl der Teilnehmer an einer Veranstaltung, geografische Herkunft der Teilnehmer, durchschnittliche Sehdauer eines Livestreams und viele mehr. Grundlage bildet ein DSGVO-konformes Tracking des Teilnehmer-Verhaltens. Die generierten Informationen fließen in das angebundene CRM-System, was zielgenaue Marketing-Automation-Maßnahmen erlaubt.

Eventplanung

Die Plattform unterstützt die phasenweise Planung. Zwei Monate vor einer Veranstaltung stehen auf der Event-Website Veranstaltungstitel und -datum sowie Möglichkeiten zur Anmeldung bereit. Vier Wochen später informiert sie über die Agenda und die Speaker.

E-Mail-Marketing

Dank automatisch verschickter Erinnerungsmails und Newsletter bleiben die registrierten Teilnehmer stets über den aktuellen Stand der Vorbereitungen und etwaige Änderungen informiert.

Match Making

Aufgrund der Integration mit dem CRM-System findet eine automatische Zuordnung von Teilnehmern und passendem Vertriebsmitarbeiter bzw. Vertriebsteam statt.

Lead Management

Die Integration mit dem CRM-System erlaubt dem Vertrieb auch, über die Event-Plattform gewonnene Leads zu qualifizieren und gezielt nachzuverfolgen.

Der Case im Überblick

Aufgabe

- Einführung einer API-Management-Plattform
- Konfiguration der Schnittstellen in den Quellsystemen
- Verknüpfung der Quellsysteme mit den Zielsystemen
- Individuelle Konfiguration der Digital-Event-Plattform

Technologie

- Arvato SyncTank inkl. API-Management-Plattform
- Diverse Quellsysteme (CMS, CRM, DAM, Sharepoint, Videoportal, Active Directory, Order-Management-System etc.)
- Diverse Zielsysteme (Digital-Event-Plattform, Website, Apps, Intranet)
- Best-of-Breed Cloud-Services

Ergebnis

- Neben der Planung und Durchführung von Events – sowohl rein virtueller als auch hybrider Art – unterstützt die Plattform auch die Kundenbindung: Über das gesamte Jahr hinweg können Kunden sowie Interessenten an Workshops und Trainings teilnehmen. Die Abwicklung erfolgt über die vollständig integrierte und mit relevanten Drittsystemen verknüpfte API-Management-Plattform. Damit ist der Launch der Event-Plattform eine nachhaltige Investition in die digitale Zukunft.





Moderierter Gruppenchat

Während der Live-Phase haben die Teilnehmer die Möglichkeit, Fragen und andere Anliegen im Rahmen eines moderierten Gruppenchats in verschiedenen Sprachen zu klären.

Breakout Sessions

Daneben können sich Besucher mit anderen Teilnehmern und Mitarbeitern des Konzerns in einen virtuellen Besprechungsraum zurückziehen.

Virtueller Vertriebstermin

Vor, während und nach einer Veranstaltung können die Teilnehmer einen vertrieblichen Termin mit dem passenden Ansprechpartner vereinbaren und diesen in einem privaten Meetingraum virtuell durchführen. Zudem ist es möglich, Termine über die Plattform zu verwalten.

Virtual Showroom und 3D-Präsentation

Ganz im Sinne eines digitalen Vertriebs verfügt die Plattform über einen virtuellen Showroom, in dem das Unternehmen seine Maschinen in 3D präsentiert. Teilnehmer können sich durch den Showroom bewegen und die Maschinen im Detail betrachten.

Security

Bei jeglichen Prozessen finden sowohl die datenschutzrechtlichen Vorgaben der DSGVO als auch die ohnehin sehr hohen IT-Security-Standards des Konzerns Beachtung.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Thomas Künzig-Reling** | Experte für Customer Experience
Tel.: +49 5241 80-79589 | E-Mail: thomas.kuenzig-reling@bertelsmann.de
arvato-systems.de

Als international agierender IT-Spezialist unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Rund 3.000 Mitarbeiter an weltweit über 25 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse. Als Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Zudem können wir im Verbund der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden Arvato ganze Wertschöpfungsketten abbilden. Unsere Geschäftsbeziehungen gestalten wir persönlich und partnerschaftlich mit unseren Kunden. So erzielen wir gemeinsam nachhaltig Erfolge.

© Arvato Systems GmbH, Reinhard-Mohn-Straße 200, D-33333 Gütersloh

