

Crew Control – professionelle Personalsteuerung bei Großveranstaltungen

Mehr Sicherheit bei der Organisation des Personals.
Effektivere Kontrollen von Zugangsberechtigungen.

CREW PASS SHEET
RIGHTS AND PERMISSIONS

MAIN AREA
No approval!
Need more lanyards? Call CP!
Use brandea... lanyards!
Scan Smartphone!
A.B.C.+!
Pass is valid for the respective area ONLY!

BACKSTAGE
DENIED
pass colours ensure correct allocation!
+ Press Area!
IMPORTANT
Please check icons to ensure permission!
+ special requirement!
Catering removed!

ARTIST VILLAGE
ARTISTS get pass before the accreditation begins!
No entry!
Only Friday!
Call contact person! → Artists

ALL ACCESS
ALL ACCESS only to VIPs!
No pass from last year allowed!

WRISTBANDS
After show only!
No entry!

Access to:

- Stage
- Audience area
- Crew Catering
- Press area added

Access to:

- Stage
- Backstage
- After show
- Crew Catering
- Dressing room
- Press area

Access to:

- Stage
- After show
- Crew Catering
- Artist village

Access to:

- Stage
- Backstage
- After show
- Crew Catering
- Artist village
- Press area

ATTENTION: Your pass or wristband is not transferable. Please report in case of loss.

EFFEKTIVES PERSONALMANAGEMENT BEI EVENTS

Crew Control – Personal effektiv steuern

Grundlage erfolgreicher Veranstaltungen ist neben einem effektiven Gästemanagement auch die effiziente Steuerung der Crew. Damit Events in allen Phasen exakt so ablaufen wie gewünscht, hat der Dienstleister Guest-One „Crew Control“ entwickelt. Die webbasierte Softwarelösung (SaaS) organisiert die gesamte Personalsteuerung – vor, während und nach einer Veranstaltung.

Text: Nicolay Ketter, aktualisiert durch Jürgen Ponath | Fotos & Screenshots: Marcel Schettler

Großereignisse wie der Hessentag 2024 werfen ihre Schatten voraus. Rechtzeitig zum 1.300-jährigen Jubiläum der Dom- und Kaiserstadt Fritzlar ist die Kleinstadt Austragungsort der jährlichen Festveranstaltung des Bundeslands Hessen. Besucherzahlen von bis zu einer Million bei bisherigen Hessentagen lassen erfahrene Event-Veranstalter aufhorchen, denn: Seit jeher sind Veranstaltungen in öffentlichen Räumen eine besondere Herausforderung für die Organisatoren. Vor diesem Hintergrund ist es auch nicht verwunderlich, dass die Planungen des Hessentags 2024 schon zwei Jahre vor Veranstaltungsbeginn auf Hochtouren laufen.

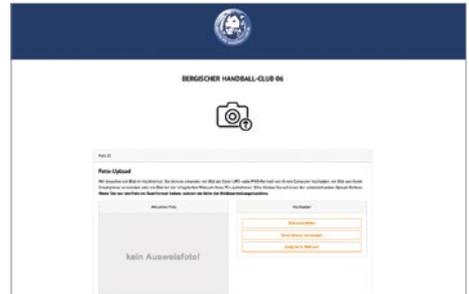
Angesichts der aktuellen Lage ist der Hessentag eine große Aufgabe – nicht zuletzt aufgrund der Tatsache, dass der Hessentag mitten in der Stadt stattfindet. Neben der Koor-

dination des eigenen Personals, der Anlage von Rettungswegen oder dem Handling von Durch- und Zugangsberechtigungen gilt es vor allem steigenden Sicherheitsauflagen gerecht zu werden.

Erfahrungsgemäß sind bei derartigen Veranstaltungen vor, während und nach dem Event mehrere Tausend Personen im Einsatz. Zur Koordination des Veranstaltungspersonals nutzen die Organisatoren Crew Control – eine projektbasierte Software-Lösung von Guest-One, die das Management des Veranstaltungspersonals professionell organisiert.

Vom Gäste- zum Personalmanagement

In mehr als 20 Jahren ist Guest-One in Deutschland zu einem der führenden Unternehmen für Guest Management aufgestiegen. Ihre Expertise in den Bereichen Einladungsmanagement, Online-Anmeldungen, Teilnehmer-Registrie-



In nur drei Schritten zur Akkreditierung Über einen Link zur unmissverständlichen Landing-Page erfolgt die Registrierung im System für Mitarbeitende. Die Registrierungsseiten können auch mehrsprachig für das gleiche Event ausgegeben werden

rungen sowie Akkreditierungen für Events, Messen und Kongresse haben die Wuppertaler bei zahllosen Events unter Beweis gestellt. Dass Guest-One seinen Kunden seit 2017 mit Crew Control überhaupt eine projektbasierte Software für das Management des Veranstaltungspersonals anbieten kann, geht auf das Finale 2017 von Germany's Next Top Model (GNTM) zurück.

Im Auftrag von Pro 7/SAT 1 betreute Guest-One schon seit Jahren verschiedene Projekte. Vor dem Hintergrund einer Bombendrohung inklusive Arena-Evakuierung und Abbruch des Live-Finales von GNTM erhielt Guest-One die Anfrage, ob es möglich sei, Personal und Dienstleister mit Fotoausweisen auszurüsten. Höhere Sicherheitsauflagen sahen vor, dass bestimmte Bereiche nur mit Fotoausweis und Akkreditierung zugänglich sein sollten. „Natürlich konnten wir Mitarbeiter mit Fotoausweisen ausrüsten“, erklärt Marcel Schettler, einer der drei Guest-One-Geschäftsführer. „Dazu haben wir unser Gäste-Management-System entsprechend angepasst.“

GNTM als Initialzündung für die Entwicklung

Das Ganze funktionierte reibungslos und sorgte dafür, dass das Management des Veranstaltungspersonals plötzlich Thema war. Die Erfahrung zeigte: Bei der Organisation von Veranstaltungen wird die Crew Administration häufig stiefmütterlich behandelt. Oft wird improvisiert oder die Aufgaben direkt ins Gästemanagement ausgelagert. „Bei kleinen Veranstaltungen geht das noch, bei größeren Events wird es schnell unübersichtlich“, berichtet der Geschäftsführer Oliver Maître. Kurzerhand folgte der Entschluss für das Management des Event-Personals Crew Control zu entwickeln.

Der Erfolg gab den Entwicklern recht: Die projektbasierte Software wurde nicht nur in den GNTM-Finals 2018 und 2019 eingesetzt, sondern auch beim Redbull Air Race 2019.

Inzwischen hat die Software ihre Leistungsfähigkeit bei den unterschiedlichsten Events demonstrieren können. Dazu zählen beispielsweise die ZDF-Silvesterfeier 2021 am Brandenburger Tor, das dreitägige Parookaville Festival am Flughafen Weeze oder das Diriyah-Season-Festival vor den Toren Riads (Saudi-Arabien). Darüber hinaus hat Crew Control seinen Mehrwert im Rahmen von Business-Events mit hohen Sicherheitsstufen und strengsten Zugangsberechtigungen – z. B. bei Product Launches – nachgewiesen.

Crew Control profitiert von langer Erfahrung

Die Anforderungen des Crew-Control-Systems hat Guest-One aus dem Gästemanagement abgeleitet und profitiert damit von eigenen Erfahrungen. Einen transparenten Informationsstand hinter den Kulissen gab es meist nicht. Häufig stellt sich die Situation beim Personalmanagement wie folgt dar: Bei Gewerken wie Service, Catering, Deko oder Security herrscht eine dynamische Situation. Aushilfen werden häufig erst im letzten Moment aktiviert. „Da ist es nicht so einfach, die erforderlichen Daten zusammenzutragen“, berichtet Schettler aus der Praxis. „Aber wenn der Bundeskanzler kommt oder bei einem Festival ein Datencheck durch BKA oder LKA erfolgt, dann müssen die Daten vorliegen.“ Crew Control bietet die Voraussetzungen dafür und liefert viele weitere Informationen in Echtzeit.

Ein wichtiges Ziel bei der Entwicklung war es, den Herausforderungen der Praxis praktikable Lösungen gegenüberzustellen. Den täglichen Aufgaben des Personalmanagements man mit einem Prozess auf drei Ebenen begegnet. Der Veranstalter besitzt den Gesamtzugriff auf Crew Control. Über ein Backend zur Administration sind alle Bereiche zugänglich – alle Veranstaltungstage und alle Gewerke. Auf dieser Ebene werden Zonen und Zugangsbereiche definiert und differenzierte Berechtigungsprofile angelegt.



Nach der abgeschlossenen Registrierung erhält man ein E-Ticket mit dem die Abholung des Crew-Passes erleichtert und beschleunigt wird. Mit der Kombination aus Barcode und Ausweisdokument erhält man den Crewpass und Zugang zum Areal.



Crewpass-Muster am Beispiel des Handball Erstligisten Bergischer HC 06: Die Vorderansicht des Crewpasses gibt trotz digitaler Überprüfung auch visuell die Berechtigungen wieder. Die Rückseite erklärt die Zonen mit einer Legende

Verschiedene Verantwortungen und Berechtigungen

Für die einzelnen Gewerke wird je ein Verantwortlicher festgelegt. Dessen Aufgabe ist es, Mitarbeiterprofile zu hinterlegen oder zu importieren. Dies kann beispielsweise über eine Excel-Liste erfolgen – oder mithilfe eines Registrierungslinks, der direkt aus dem System heraus per E-Mail verschickt wird. Das bedeutet: Die Mitarbeiter registrieren sich selbst. Erforderliche Fotos können sie per Webcam oder Smartphone direkt erstellen. „Damit werden die Mitarbeiter Teil des Crew Control Managements“, erläutert Marcel Schettler den Prozess. „Sie erfassen alle Informationen und bestätigen Datenschutzerklärung und Hausordnung selbstständig.“

Im Resultat entsteht in kürzester Zeit eine gute Datenqualität. Am Ende des Prozesses erhalten die Mitarbeiter eine Bestätigung über die erfolgreiche Registrierung, sodass der Abschluss der Registrierung vor Ort zügig vonstattengeht. Intelligente Sicherheitsvorkehrungen sorgen dafür, dass ein Missbrauch des Systems nur schwerlich möglich ist. Auf einem Dashboard wird der aktuelle Stand des Personalmanagements übersichtlich aufbereitet. Somit

ist jederzeit ersichtlich, wie viele Personen im System angelegt, genehmigt und abgelehnt sind.

Die Kosten im Blick

Zur Kontrolle der vergebenen Zugangsberechtigungen nutzt das Software-Tool den Scan von RFID-Armbändchen oder QR-Codes zur Abfrage von Berechtigungen. Die Software arbeitet live – Änderungen an den Zugangsberechtigungen sind in jederzeit möglich. Das Spektrum reicht von Erweiterungen bis zur vollständigen Deaktivierung aller Berechtigungen. Die Änderungen stehen sofort zur Verfügung – in Echtzeit. Die Kontrolle an den Zugängen erfolgt per Smartphone-Kamera oder einem integrierten NFC-Reader. Nach dem Ampel-Prinzip erhalten Security-Mitarbeiter ein grünes



Ein beispielhaftes Event-Szenario



Beispielszenario Festivalzugänge Mit Crew Control sollen die unterschiedlichen Bereiche individuell freigegeben, dazu etwa Catering- oder Technikausgaben definiert werden

oder rotes Signal. So kann der Eintritt gewährt oder verwehrt werden – einen Spielraum für Diskussionen gibt es nicht mehr.

Die erforderliche Technik stellt Guest-One in aller Regel zur Verfügung. Rund 200 fertig konfigurierte Geräte stehen dafür bereit. „Das reicht auch für große Veranstaltungen wie das Parookaville Festival mit vielen tausend Personen hinter den Kulissen“, berichtet Maître. Komplettiert wird die Akkreditierungstechnik durch 40 Kartendrucker mit Laptops und Scannern als feste Stationen in sicheren Cases.

Eine Besonderheit von Crew Control ist das Thema Catering. Im System kann definiert werden, ob und welche Gewerke und Personen ein Catering erhalten. Die Verantwortung, wie viele Essen pro Tag an welchem Catering-Punkt benötigt werden, kann dabei auf Gewerkeleiter oder Mitarbeiter verlagert werden. Im Zweifel wissen die Mitarbeiter am besten an welchen Tagen und zu welchen Zeiten Mahlzeiten benötigt werden. Das Catering-Tool ermöglicht den Abgleich zwischen bestellten und abgerufenen Mahlzeiten. Damit ist es auch ein Controlling-Instrument.

Crew Control – zur Bedienung reicht ein Internet-Browser

Crew Control arbeitet webbasiert. Lokale Server vor Ort gibt es nicht. Aufgerufen wird das System über den Internet-Browser. Die benötigte Internetverbindung ist heute bei Festivals oder Veranstaltungen kein Problem mehr. „Glasfaserleitungen und 5G-Netze stehen inzwischen an den wichtigen Locations zur Verfügung“, berichtet Schettler aus Erfahrung. Kaufen kann man Crew Control nicht. Vielmehr können Kunden die Software als Service (SaaS) für ihre Projekte mieten.

Die Kosten richten sich nach Personenzahl, Dauer und Komplexität des Events. „Wir bieten mit Crew Control maßgeschneiderte Lösungen an“, berichtet Maître. „Die Software ist skalierbar.“ 1.000 oder 5.000 Mitarbeiter – Funktionen sind beliebig ein- und ausschaltbar. Selbst Customizing ist möglich. Für Lösungen wie Cashless-Payment vertraut Guest-One auf externe Partner.

Bei vielen Großveranstaltungen hat Crew Control die Leistungsfähigkeit unter Beweis gestellt. Mit der Organisation des Hessentags 2024 in Fritzlar erreicht Crew Control einen weiteren Meilenstein. Intuitives Handling und umfassende Funktionen sind die stärksten Argumente für die professionelle Crew-Management-Software. ■