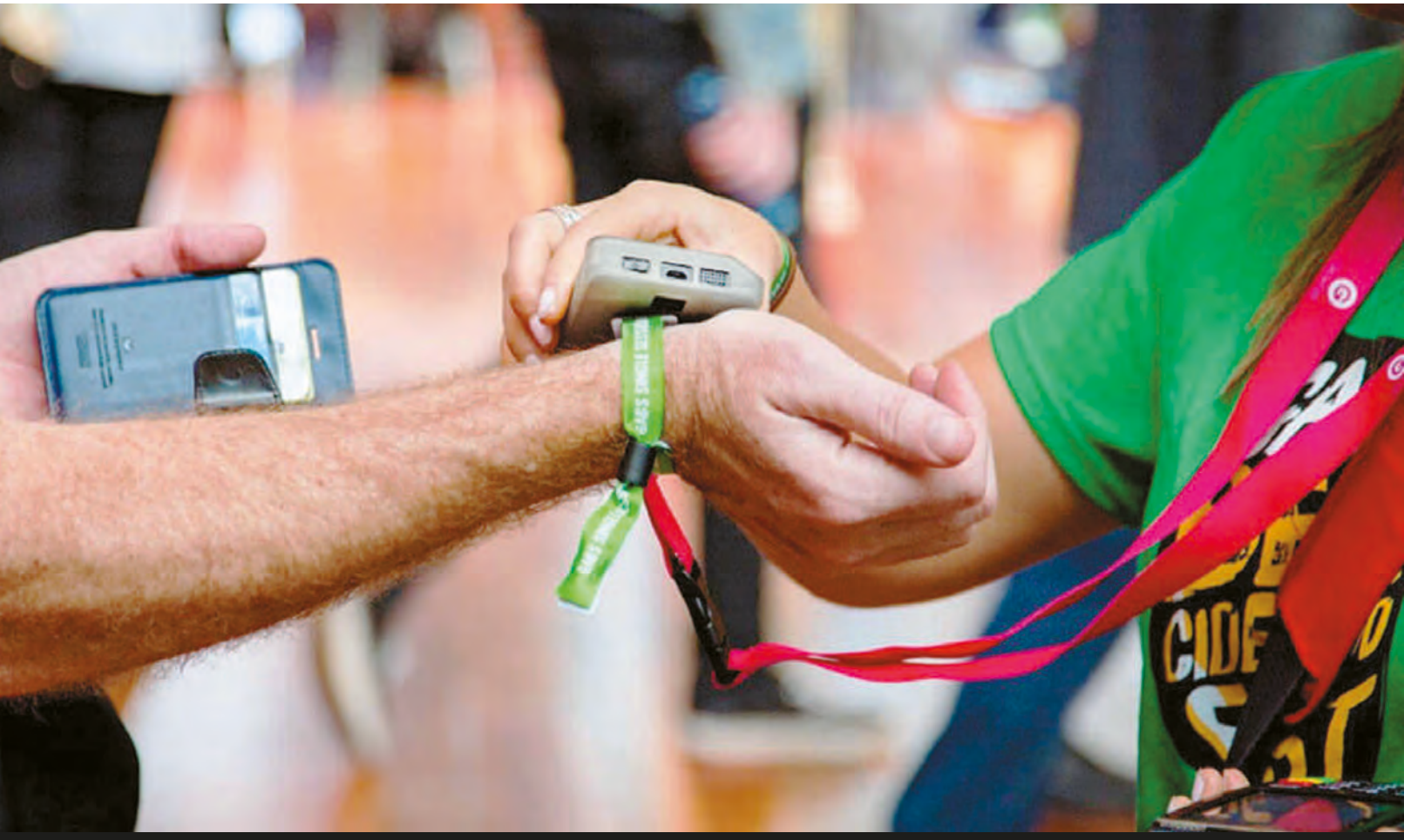
Sonderdruck

PRODUCTION PARTNER

Fachmagazin für Veranstaltungstechnik



Crew Control von Guest-One

Personal- und Zugangsberechtigungen bei Großveranstaltungen sicher verwalten

CREW CONTROL
EIN SERVICE VON GUEST-ONE

contact@crew-control.de

crew-control.de

Personal-Zugangsberechtigungen bei Events

Sicherheit und Kontrolle durch Crew Control

Die Software „Crew Control“ des Dienstleisters Guest One soll Personalflüsse und Zugänge bei Events für alle Gewerke besser organisieren: Die Mitarbeiter werden per RFID-Ausweis oder Bändchen erfasst, die an den Zugängen mit Smartphones gescannt werden. Durch zentral hinterlegte Zugangsberechtigungen fallen Interpretationsspielräume herkömmlicher Pässe weg. Das System soll auch Material- und Catering-Bedarf gezielt kalkulierbar machen. Den Anstoß zur Entwicklung gaben Vorfälle bei zwei Groß-Events

Text: Nicolay Ketterer | Fotos: Guest One

Der Wuppertaler Dienstleister Guest One hat sich bislang im Bereich Teilnehmer-Management etabliert. „Wir beschäftigen uns seit gut 20 Jahren mit Einladungs-Management, Online-Anmeldung, Teilnehmer-Registrierung, Akkreditierung für Events, Messen und Kongressen“, erklärt Marcel Schettler, einer der drei Geschäftsführer von Guest One. „Wir checken Gäste ein, scannen Tickets oder drucken Namensschilder.“ Zusätzlich zum Gäste-Management bietet die Firma, die 22 Mitarbeiter beschäftigt, seit 2017 eine projektbasierte Software-Lösung an, um das Management des Veranstaltungspersonals professionell zu organisieren.

Event-Vorfälle als Entwicklungsanstoß

Eine Anregung lieferte die Betreuung der Finalsendung von Germany’s Next Topmodel: „Wir arbeiten seit einigen Jahren für Pro 7/Sat1. 2017 kam die Anfrage, für das Staffelfinale Fotoausweise zu produzieren. Damals war das Thema Sicherheit sehr aktuell: 2015 ging eine Bombendrohung durch einen anonymen Anrufer während der Live-Show in der Mannheimer SAP-Arena ein. Die Show wurde abgebrochen, die Arena daraufhin evakuiert.“ Im Folgejahr fand das Finale in kleinem Rahmen auf Mallorca statt. 2017 sollte die Show wieder ‚vergrößert‘ in der König-Pilsener-Arena in Oberhausen ausgetragen werden. „Daraufhin sollten höhere Sicherheitsauflagen gelten: nur Leuten mit Fotoausweisen und Akkreditierung sollte Zutritt gewährt werden. Das Thema landete kurzfristig bei uns – es ging darum, schnell Ausweise mit Fotos für die Mitarbeiter produziert zu bekommen. Dazu haben wir ein Gäste-Management-System ‚umgebogen‘, viel manuell gemacht, und auch manuell Bilder vom Auftraggeber bekommen. Wir haben die Pässe vor Ort produziert, einiges war mit recht heißer Nadel gestrickt“, so Schettler. „Zu dieser Zeit gab es auch einen Vorfall bei Rock am Ring, bei dem zwei Personen ohne ordnungsgemäße Akkreditierung aufgegriffen wurden. Wir dachten: Das Thema Crew-Verwaltung könnte unter dem Aspekt der Veranstaltungssicherheit interessant werden.“

Marcel Schettler *einer der drei Geschäftsführer von Guest One*

Bereit bei größeren Events fiel ihnen auf, dass Agenturen und Veranstalter die Crew-Administrierung bisher eher stiefmütterlich behandelten. „Stattdessen wurde das Thema kurz vor der Veranstaltung ‚improvisiert‘ ins Gäste-Management verlagert, um Pässe und Bändchen für die Crew zu produzieren. Bei kleineren und mittleren Events geht das, bei Großveranstaltungen wird das unübersichtlich. Die Ereignisse nahmen wir zum Anlass, eine Lösung für das Crew-Management zu konzipieren.“ Die Software Crew Control kam dann 2018 und 2019 beim Finale von Germany’s Next Topmodel und 2019 beim Redbull Air Race, einer weltweiten Kunstflug-Serie, sowie beim großen Elektro-Festival Parookaville in Weeze zum Einsatz. “Bei derartigen Veranstaltungen ist Backstage-Personal samt Crew, Künstlern, Presse und VIPs schnell im Personalbestand eines großen Mittelständlers unterwegs“, vergleicht er schmunzelnd.

Im Falle von Germany’s Next Topmodel lasse sich natürlich auch durch das System keine Bombendrohung verhindern, fügt Schettler hinzu. „Der Vorfall diente aber dazu, grundsätzlich über das Thema Sicherheit nachzudenken. Die Besucher einer Großveranstaltung werden heute ausführlich durchsucht – mit Abtastung, Taschenkontrolle und Durchgangs-Gates. Wer aber hinter den Kulissen unterwegs ist, darüber gibt es oftmals keinen transparenten Informationsstand. Zudem sollte eine vernünftige Erfassung der Daten und Bilder von allen Projektbeteiligten stattfinden – selbst bei Heidi Klum und Thomas Gottschalk. Sie alle mussten sich bei uns einen Pass abholen, dazu gab es Zugangskontrollen. Das transportiert ein hohes Maß an Sicherheit. Auch ein Mitarbeiter der Arena kommt mit seinem Hausausweis allein nicht weiter, sondern braucht einen zusätzlichen Ausweis von uns. Das sorgte für viel Ordnung.“

Die Anforderungen für das System hat Guest One aus ihrem bisherigen Bereich *Events und Teilnehmer-Management* abgeleitet. „Es ist zunächst schwierig, die Daten derer, die hinter den Kulissen arbeiten, zusammenzutragen. Bei einem Technik-Dienstleister stehen in der Regel Ton- und Lichtmann oder auch Rigger schnell fest. Bei Gewerken wie Service, Catering, Deko oder Security herrscht hingegen viel Dynamik, Aushilfen werden häufig im letzten Moment organisiert. Mittlerweile ist es aber notwendig, die Daten zusammenzubekommen, da die Personen häufig extern überprüft werden müssen – wenn beispiels-

» mobiler Bild-Upload via Smartphone

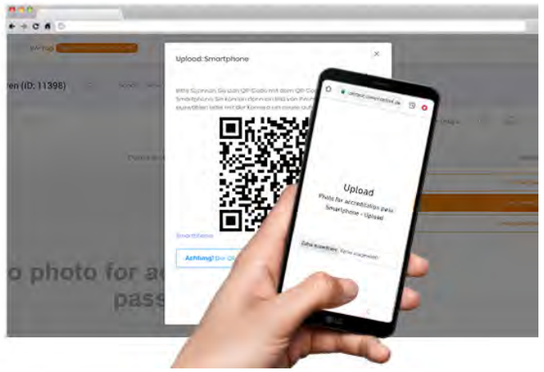
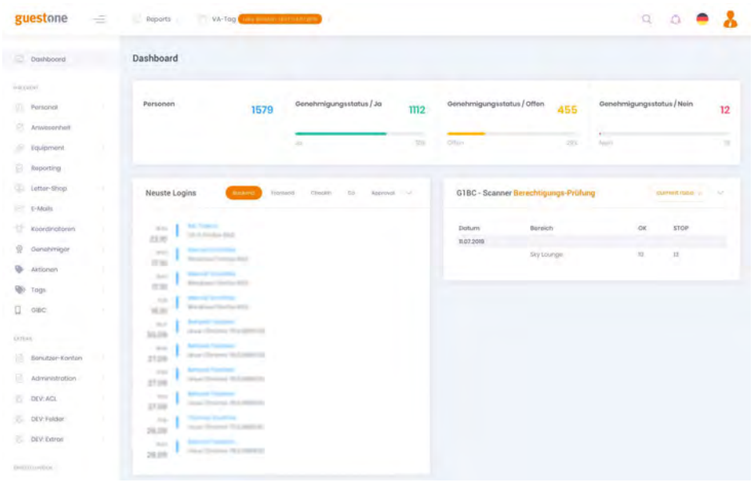


Foto-Upload für die Mitarbeiter *kann beispielsweise direkt aus der Software heraus per Smartphone vorgenommen werden*



Dashboard-Ansicht Beispiel-Setup *Oben sieht der Veranstalter die Gesamtzahl der Personen, samt überprüfter, offener und abgelehnter Anmeldungen. Rechts werden die erfolgten Scans an einer Station angezeigt, links können weitere Teilbereiche gewählt werden*

weise die Bundeskanzlerin kommt, oder wenn bei einem Festival Daten teilweise auch durch BKA und LKA gecheckt werden."

Drei Zugriffsebenen: Veranstalter, Gewerkeleiter und einzelne Mitarbeiter

Die Erstellung von Fotopässen sei ebenfalls eine Herausforderung: „Wie sammelt man Bilder von mehreren hundert oder gar tausenden Menschen strukturiert ein? Daraus folgte: Wir brauchen einen Prozess auf drei Ebenen. Der Veranstalter mit einem Gesamtzugriff, dazu ein Verantwortlicher für jedes einzelne Gewerk, und letztlich der einzelne Mitarbeiter selbst. Bei Crew Control existiert ein großes Administrations-Backend für den Veranstalter, der alles sieht, Veranstaltungstage und die beteiligten Gewerke anlegt. Er kann Zonen und Zugangsbereiche im System festlegen: Welche Zugangsbereiche existieren? An welchen Veranstaltungstagen passiert etwas? Dazu können differenzierte Berechtigungsprofile angelegt werden: Ein Profil ‚Catering' beinhaltet dann beispielsweise immer Zugang für die Bereiche A bis D, allerdings nicht E und F", skizziert Schettler einen Anwendungsfall. „Zusätzlich wird ein Verantwortlicher eines Gewerks angelegt und benachrichtigt. Der ist dafür zuständig, die Daten seiner Mitarbeiter zu hinterlegen oder zu importieren, beispielsweise über vordefinierte Excel-Listen. In der Regel hat er nicht alle Daten seiner Leute vollständig vorliegen. Sobald er seine Crew zumindest mit Namen und E-Mail-Adresse angelegt hat, schickt er aus dem Portal heraus eine Mail an alle Mitarbeiter mit einem Link zur Registrierungsseite. Darüber kann sich der Mitarbeiter selbst vollständig anmelden, Daten und Passdaten eingeben, Dokumente und ein Bild hochladen." Letzteres kann eine vorhandene Bilddatei sein, per Webcam in der Anwendung gemacht werden – alternativ kann der Nutzer auch ein Selfie per Smartphone einfügen. Schettler demonstriert den integrierten Vorgang: „Es öffnet sich ein QR-Code, den scanne ich mit meinem Telefon, mache das Foto, das ich anschließend direkt vom Handy aus hochlade." Das Bild erscheint automatisch in der Software und kann noch angepasst und zugeschnitten werden. Die Benutzerführung wirkt dabei praktisch selbsterklärend und nutzerfreundlich.

„Pro Tag, Gewerk und Mitarbeiter lässt sich festlegen: Welche Gewerke existieren und welches Gewerk ist an welchen Tagen an welcher Stelle aktiv? So kann auf Mikroebene für einzelne Mitarbeiter entsprechende Berechtigungen erteilt werden."

„Am Ende ist der Mitarbeiter selbst dafür zuständig, die Daten vollständig zu erfassen und notwendige Bedingungen – Datenschutzerklärung oder Hausordnung – zu bestätigen", erläutert Marcel Schettler den Prozess. „Wir verlagern einen Teil der Verantwortung auf die Gewerkeleiter und die wiederum auf die Mitarbeiter – das hat sich in der Vergangenheit bewährt. Das Prozedere ist mitunter erst einmal neu und erfordert gewisse Disziplin, aber es führt dazu, dass eine vernünftige Datenqualität entsteht." Am Ende des Registrierungsprozesses steht laut Schettler eine Bestätigungs-E-Mail mit einem E-Ticket, sodass der jeweilige Mitarbeiter vor Ort schnell akkreditiert werden könne. „Das Ticket wird gescannt, der Mitarbeiter als ‚anwesend' erfasst und die Daten angezeigt. Falls sich das hochgeladene Bild als ungeeignet herausstellt, kann vor Ort ein Neues erstellt und bei Bedarf ein Fotoausweis gedruckt werden."

Eine Verifizierung, ob es sich tatsächlich um die Person handelt, müsse über eine Ausweiskontrolle erfolgen. „Grundsätzlich gilt: Lege ich als Veranstalter ein Gewerk an, kann ich festlegen, welche Berechtigungsprofile der Gewerkeleiter vergeben darf. Dazu kann ich definieren, ob ich dem Gewerk und dessen eingetragenen Mitarbeitern ‚blind' vertraue. Alternativ lässt sich eine Genehmigungsschleife aktivieren, sodass die Mitarbeiter in der Software vom Veranstalter freigegeben werden." Er demonstriert auf seinem Bildschirm die Veranstaltersicht eines Beispiels: „Auf dem Dashboard ist sichtbar, wie viele Personen im System angelegt sind, wie viele bereits genehmigt und abgelehnt sind."

Zutrittsberechtigungen mit RFID- oder QR-Codes

Die bisherige Lösung sei wesentlich unkomfortabler: „Bei vielen Großveranstaltungen sind Zutrittsberechtigungen in Form bunter Icons, Zahlen, Buchstaben, Balken und Farben auf die Pässe gedruckt. Am Eingang hängt ein – meist unübersichtliches – Pass-Sheet, auf dem alle Pässe und Kombinationen mit Armbändchen abgebildet sind. Der Security-Mitarbeiter, der dort steht, muss erstmal schauen, wer Zutritt hat. Das finden wir nicht wirklich optimal, da das System Interpretationsspielräume lässt: Ein resolut auftretender Mitarbeiter, der einem ‚schwachen' Security-Angestellten begegnet, wird im Zweifel durchgewunken.

Im Fall des Red Bull Air Races waren wir in Russland, Ungarn, Japan und Abu Dhabi unterwegs. Dort kamen viele lokalen Security-Leute am Veranstaltungsmorgen und mussten in kurzer Zeit auf ein System gebrieft werden. Die Kombination mit vielen Pass-Sheets ist hier nicht ganz glücklich. Daher arbeiten wir bei den Pässen und Armbändchen entweder mit RFID oder QR-Codes: Die Berechtigungen, die ein Mitarbeiter hat, werden bei der Akkreditierung auf den Chip oder QR-Code übertragen. Die Kontrolle an den Zugängen erfolgt per Smartphone: Das Security-Personal bekommt von uns ein Smartphone mit einer App gestellt. Die arbeitet mit einer Kamera – im Falle von QR-Codes – oder hat einen NFC-Reader integriert. Der Security-Mann bekommt das Bild des Mitarbeiters angezeigt, um ihn abzugleichen, dazu rot oder grün – darf rein oder nicht. Da gibt's keine Diskussionsspielräume mehr. Das ist für das Briefing viel einfacher, und der Mitarbeiter kann sich immer darauf beziehen, dass er nur macht, was das Gerät ihm sagt." Die erfolgten Scans an den einzelnen Stationen sind im System nachvollziehbar, wie er zeigt.

Kurzfristige Freigabe oder Sperrung möglich

Bei großen Festivals werden gelegentlich auch Berechtigungen vergessen. „In dem Moment muss die Security rumfunken oder telefonieren. Soll derjenige tatsächlich Zutritt haben, muss der arme Kerl normalerweise zu einem Akkreditierungs-Counter laufen und sich einen neuen Pass holen, mit der nächsten Farbe oder dem nächsten Buchstaben. Bei unserem System wird über Funk oder Telefon geklärt, wer das ist. Wenn jemand die Freigabe erteilt, wird zentral im System ein Häkchen für diese Stelle gesetzt und gespeichert. Scannt das Personal den Pass 30 Sekunden später erneut, wird der Zutritt erteilt. Durch das zentrale Management bin ich sehr flexibel und kann im Umkehrschluss schnell Pässe ungültig machen oder Berechtigungen entziehen. Am nächsten Kontrollpunkt kommt derjenige nicht mehr weiter." Durch die Kombination mit Fotos sei ein weiteres Problem gelöst: „Von Kunden bekamen wir die Rückmeldung, dass einzelne Mitarbeiter gelegentlich Pässe weitergibt, wenn sie nicht benötigt werden. Durch das Bild habe ich ein höheres Maß an Sicherheit."

Beispielbild *zum möglichen „Chaos" am Einlass: Komplexe Zugangsberechtigungen aus Farb- und Buchstaben-Kombinationen will der Teilnehmer-Management-Dienstleister Guest One durch seine Crew-Control-Software mit programmierten Pässen und Armbändchen für Gewerke-Mitarbeiter ablösen*

Technikpark wird bei Bedarf leihweise gestellt

Die Smartphones werden in der Regel von ihnen ausgegeben, erklärt Schettler. „Wir haben einen Bestand von rund 200 Geräten, die wir fertig konfiguriert ausgeben können. Wir bringen das ganze System schlüsselfertig mit und schulen das Personal vor Ort. Ebenso ist denkbar, dass vorhandene Technik des Veranstalters genutzt wird. Diese muss dann im Vorfeld von uns entsprechend konfiguriert und getestet werden." Die App wird nicht auf private Smartphones der Mitarbeiter geladen, „das ist keine Universal-App, wir wollen auch den Zugriff auf das Event beschränken". Sie arbeiten mit Android-Geräten. „Zum einen aus Kostengründen, zum anderen brauchen wir für das Thema NFC, den eingebauten RFID-Reader. Der existiert beim iPhone nicht. Wir haben auch keine High-End-Anforderungen, brauchen lediglich vernünftige, aktuelle Geräte – ein iPhone würde uns hier keinen Mehrwert bieten."

Für die Verwaltung und das Management der Smartphones verwenden sie ein sogenanntes *Mobile Device Management-System*. „Bei einer hohen Gerätezahl wäre eine Einzelkonfiguration viel Aufwand. Die Android-Geräte bekommen viele Updates, die sich nicht vollständig abschalten lassen. Mit dem System pflegen wir die Geräte ein und können sie anschließend in der Konfiguration ‚fernwarten' und aus der

Ferne bespielen, die Akkustände kontrollieren oder die Geräte orten.“ Und die restliche Akkreditierungstechnik? „Wir haben 40 Kartendrucker mit Laptop als feste Stationen in Cases. Wenn ein Kunde fünfmal im Jahr eine Veranstaltung hat und die Technik selbst kaufen will – kein Problem. Im Support-Fall sind wir dann jedoch nicht zuständig.“

Crew-Catering

Ein großes Thema sei auch der Bereich Crew-Catering: „Bei großen Festivals fallen schnell Mahlzeiten in vier- oder fünfstelliger Größenordnung für die Crew an – bei 10 oder 15 Euro je Mitarbeiter pro Tag und Essen kommt schnell eine große Summe zusammen. In Briefings hören wir oft, dass der Bereich selten gut gemanagt wird: Es ist schwierig zu erfassen, welches Gewerk an welchen Tagen für wie viele Leute Catering braucht. Bei der Erfassung ist sich der Gewerkeleiter nicht hundertprozentig sicher und bestellt oft viel Puffer, dann landet auch viel in der Mülltonne. Das Thema haben wir integriert: In Crew Control kann definiert werden, ob Gewerke Catering bekommen. Die Verantwortlichkeit, wie viele Essen pro Tag an welchem Catering-Punkt benötigt werden, kann ich auf den Gewerkeleiter oder an den einzelnen Mitarbeiter verlagern: Der weiß im Zweifel am besten, wie er eingesetzt ist, ob Tag- oder Nachtschicht und an welchen Tagen er welche Mahlzeit braucht.“ Im System findet sich beispielsweise auch die Angabe *Food Intolerance*, wie er am Bildschirm demonstriert: „In dem Fall hat sich gezeigt, dass es einfacher ist, wenn der Mitarbeiter in einen Freitext schreibt, was er nicht möchte, anstatt alle Möglichkeiten vorzudefinieren. Wir hatten schon den Einzelfall einer Lachs-Allergie!“ Durch die konkrete Zuordnung der Mahlzeiten entstehe Transparenz, betont Schettler. „Der Veranstalter kann vernünftig planen und weiß, welches Gewerk was bestellt hat.“

Statt Voucher oder Wertmarken auszugeben, fungiert auch hier der Pass oder das Armband mit RFID oder QR-Code als Kontrolle. „Der Mitarbeiter wird am Catering-Zelt per Smartphone erfasst und freigegeben.“ Eine spontane Freigabe ließe sich ebenfalls ermöglichen. „Dass er da war, verwalten wir im System ebenfalls. Dadurch entsteht ein Abgleich zwischen bestelltem und tatsächlich abgeholtem Essen. Haben Gewerke praktisch ‚wahllos‘ bestellt, aber nur die Hälfte der Essen abgerufen, könnten dem Gewerk auch die nicht abgerufenen Essen in Rechnung gestellt werden. Damit ließe sich eine gewisse Disziplin einfordern, sorgsam damit umzugehen – im Zweifel kostet das sonst tausende Euro. Umgekehrt ist das auch ein Kontrollinstrument für Veranstalter – wir können genau sagen, wie viele Essen oder Getränke tatsächlich vom Caterer herausgingen.“

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

»Unser Fokus liegt auf Daten-/Personalverwaltung und Zutrittsmanagement. Wir wollen nicht zwingend Bestellwesen implementieren – sonst läge auch die Zahlungsabwicklung nah, und es würde ein unüberschaubares Monster-System.«

Materialverwaltung

Auch das Thema Materialverwaltung ist in Crew Control integriert. „Mitarbeiter bekommen beispielsweise ein Funkgerät, Headset, Akkus, ein Fahrzeug, Roller, Gegenstände, Helme oder Kleidung zur Verfügung gestellt. Hier gilt der gleiche Mechanismus: Ich kann im Vorhinein durch den Gewerkeleiter zuordnen lassen, wer was bekommt. Das ist im System hinterlegt. An entsprechenden Ausgabestellen wird ein Gerät gescannt und mit der Person ‚verheiratet‘. In dem Moment bekommt der Mitarbeiter eine Bestätigungs-E-Mail mit einem kleinen Lieferschein samt erforderlichem Rückgabedatum. Das verhilft zu mehr Transparenz und Kontrollmöglichkeiten, sodass keine Geräte verlorengehen, denn auch das kann schnell ins Geld gehen.“

Über den Bereich der Materialverwaltung ließen sich etwa auch Park-Sticker ausgeben: „Das haben wir bei Red Bull gemacht: Unterschiedliche Parkausweise, die mit Nummern und QR-Codes versehen sind, werden mit Autos und Mitarbeitern ‚verheiratet‘. Ein Security-Mann, der ein im Weg stehendes Auto sieht, kann einfach den QR-Code scannen und sieht sofort den Namen des Mitarbeiters und die Handynummer, um ihn zu kontaktieren.“

Arbeitszeiterfassung möglich

„Mit Crew Control besteht auch die Möglichkeit, Arbeitszeiten zu erfassen: Zum einen kommt ein Mitarbeiter bei einer mehrtägigen Veranstaltung an Tagen, an denen er nicht arbeitet, bei Bedarf gar nicht aufs Gelände. Zum anderen kann ich festlegen, ob der Mitarbeiter sich zu Arbeitsbeginn und -ende bei einem Supervisor oder Gewerkeleiter melden muss, was dort per Smartphone erfasst wird. Das hat arbeitszeitrechtliche Gründe, aber auch eine Kontrollfunktion: Wir hören von vielen Veranstaltern hinter vorgehaltener Hand, dass beispielsweise 800 Mitarbeiter auf der Rechnung stehen, sie aber nicht wissen, ob nur 750 Mitarbeiter vor Ort waren. Dem könnten wir mit Crew Control entgegenwirken. Wenn sich die Mitarbeiter an- und abmelden müssen, kann ich pro Gewerk und Mitarbeiter entsprechende Stundenlisten ausgeben.“

Zugang per Browser

Die Software ist web-basiert: „Wir arbeiten online – das System ist praktisch über jeden Internet-Browser erreichbar. Der Mitarbeiter könnte sich mit seinem Link auch über ein Smartphone oder Tablet registrieren. Wir müssen ‚live‘ arbeiten, haben also keinen lokalen Server vor Ort. Das ist heute im Bereich Festival oder Sportveranstaltung kein Problem. Es wird viel Geld in Infrastruktur investiert, kilometerlange Glasfaserleitungen verlegt, LTE-Netze von den Providern aufgespannt.“ Vor wenigen Jahren sah die öffentliche Festival-Web-Infrastruktur noch anders aus: „Das hat sich komplett gedreht. Die Besucher sollen schließlich zur Werbung Social Media nutzen, streamen, Fotos bei Instagram posten. Zudem brauchen viele Gewerke Internetzugänge. Wir müssen ‚live‘ arbeiten, weil wir unterschiedliche Bereiche und Zonen, die teilweise kilometerweit auseinander liegen, zusammenbringen.“

Skalierbares Preismodell

Guest One bietet „maßgeschneiderte Lösungen“ von Crew Control an, die Software sei dabei grob skalierbar: „Wir haben einen definierten Funktionsumfang. Wenn jemand beispielsweise Cashless-Payment anfragt – das können wir nicht selbst anbieten, sondern müssen an Partner verweisen. Ein gewisses Maß an Customizing ist immer vorhanden, da jede Veranstaltung anders aufgebaut ist. Das konfigurieren wir entsprechend. Das Lizenzmodell ist ein Stück weit gestaffelt, sodass sich die Anzahl der Personen und die Komplexität des Events wiederspiegelt – zum Beispiel für Mitarbeiter bis 1.000, 2.500, 5.000 und über 5.000 Mitarbeiter. Die Funktionalitäten sind im System nicht beliebig an- und abschaltbar. Das Catering-Modul lässt sich zwar ausblenden, wenn man es nicht braucht, aber die Kalkulation findet auf Basis des ge-

samten Funktionsumfangs statt. Es ist nicht komplett frei konfigurierbar.“ Der Preis hängt neben der Anzahl der Personen auch von der Dauer des Events und der Komplexität ab: „Das geht bei 15.000, 20.000 Euro los.“

Bei der Preisgestaltung ebenfalls berücksichtigt werden die notwendige Hardware, Verbrauchsmaterialien sowie das Personal: „Vor Ort stellen wir neben den Handys auch Laptops, QR-Code-Scanner, Plastikkarten-Drucker zur Produktion von Ausweisen, Lanyards und Armbändchen mit oder ohne RFID zur Verfügung und bauen sie auf: Wir übernehmen dort eher eine Supervisor-Rolle an zentralen, wichtigen Punkten. Wie viele Guest-One-Mitarbeiter vor Ort sein müssen, hängt von den jeweiligen Gegebenheiten ab. Wir hatten schon Projekte, bei denen wir nur mit zwei Personen vor Ort waren, bei Großprojekten können es aber durchaus zehn Kollegen oder mehr sein.“

Im Bereich Teilnehmer-Management bietet Guest One neben einer Projektlösung für komplexe Events mit dem Programm auch die geschlossene Kauf-Software „Eventry“ an, mit der ein Kunde selbständig Events konfigurieren kann. Bei Crew Control ist bislang keine fertig konfigurierte Kauf-Software geplant, vermietet wird jeweils eine Event-bezogene Software-Nutzung: „Crew Control ist eine Projektlösung. Aktuell wird das System durch uns konfiguriert, hingestellt, der Koordinator bekommt ein kleines Manual, der Veranstalter wird geschult, wie er das Backend nutzt.“ Es gehe auch darum, den Kunden „vor sich selbst“ zu schützen, um das System in seiner Komplexität lauffähig zu halten. „Der Kunde kann und will oft gar nicht so tief in die Konfiguration eingreifen.“

Einsatzgebiete und Weiterentwicklungen

Neben den erwähnten Groß-Events hat Guest One bislang etwa Corporate-Veranstaltungen mit dem Crew-Control-System abgedeckt, weitere Großfestivals stehen laut Schettler in Aussicht. „Das Thema brauchen viele. Es ist nicht so, dass es noch gar nichts in der Richtung gibt, aber bisher konnten wir noch keinen richtigen Mitbewerber mit gleichem oder ähnlichem Funktionsumfang identifizieren. Viele Veranstalter nutzen eigene gewachsene Systeme, die sie bauen oder existierende Tools ‚umbiegen‘. Die löst ein Veranstalter natürlich nicht sofort ab, nur weil wir ein modernes Produkt anbieten. Genauso gut erleben wir Veranstalter, bei denen viel manuell ‚gefriemelt‘ wird.“

Umgekehrt verweist er auf Einsparpotenziale – etwa die erwähnte bisherige Überproduktion im Catering oder nicht-verifizierbare Personalkosten: „2017 war für uns ein ‚Lernjahr‘, 2018 haben wir die ersten Projekte gemacht. Dieses Jahr führen wir viele Gespräche mit großen Veranstaltern. Die Vorteile werden erkannt, trotzdem existieren bei manchen Veranstaltern noch Hemmschwellen, dafür Geld bereitzustellen. Es braucht sicher noch etwas Zeit, dass dafür Budgets bereitgestellt werden. Jeder schaut auch anders darauf: Für den einen ist der Sicherheitsaspekt sehr wichtig wie z.B. bei Germany’s Next Topmodel, den nächsten interessiert vor allem der Bereich Arbeitszeiterfassung oder Catering. Andere wollen gar keine Transparenz bei der Arbeitszeiterfassung, weil der Mitarbeiter dann seine Überstunden einfordern könnte.“

Weiterentwicklungen seien auch denkbar, so Schettler. „In den verschiedenen Gesprächen hören wir von weiteren Anforderungen der Veranstalter: In einigen selbstentwickelten Tools können beispielsweise Bestellungen abgewickelt werden. So kann etwa ein Bratwurstverkäufer Wasser- und Stromanschlüsse beim Veranstalter bestellen. Das Thema kommt nun auch auf uns zu: Wir schauen gerade, wo wir uns abgrenzen. Unser Fokus liegt eigentlich auf der Daten-, Personalverwaltung und dem Zutrittsmanagement. Wir wollen nicht zwingend Bestellwesen implementieren – sonst läge auch die Zahlungsabwicklung nah, und es würde ein unüberschaubares Monster-System.“

Sie befänden sich noch immer in einer Lernphase, wie Schettler hervorhebt: „Wir haben aus dem Stand eines der größten deutschen Festivals bekommen und dieses erfolgreich umgesetzt – das heißt nicht, dass wir plötzlich die totalen Festival-Experten sind. Wir passen das System noch an, und sind grundsätzlich allen Themen gegenüber offen, die an uns herangetragen werden. Wir schauen uns das an: Was ist nutzbar für eine breite Anwenderzahl, was ist zu speziell? Damit sind wir bisher recht gut gefahren.“

Schnittstellen für Sonderfunktionen in Verbindung mit anderen Dienstleistern seien denkbar – wenn beispielsweise einzelne Zugänge einer Arena, die mit einem Drehkreuzsystem arbeitet, zum Auslesen mitgenutzt werden sollen. Alternativ ließe sich der Ausweis zur Abwicklung von Cashless-Payment nutzen, wenn etwa ein Drittanbieter über eine entsprechende Schnittstelle eingebunden wird, ergänzt er ein mögliches Szenario.

[10929]

Zutrittskontrolle geht mit
Crew Control einfacher!

www.crew-control.de

CREW CONTROL
EIN SERVICE VON GUEST-ONE

Jetzt in die professionelle Crew-Verwaltung einsteigen! Wann dürfen wir Ihnen Crew Control vorstellen?

Wenn wir Ihr Interesse geweckt haben,
freuen wir uns sehr über Ihre Kontaktaufnahme!

Oliver Maître
Geschäftsführer
Tel.: 0202 - 3 7161 - 29
maitre@g1.de

Marcel Schettler
Geschäftsführer
Tel.: 0202 - 37161 - 41
schettler@g1.de

CREW CONTROL
EIN SERVICE VON GUEST-ONE