

Jak skutecznie zorganizować wydarzenie i sprawnie obsłużyć uczestników?

Poradnik dla organizatorów konferencji, kongresów, szkoleń i innych wydarzeń

Autor: Tomasz Chrościechowski (CONREGO),
Korekta: Sylwia Kluczevska

Wydanie VII, 2020.09

Interaktywny spis treści

Jakie wydarzenie organizujesz?	3
Kim są uczestnicy wydarzenia?	5
Jak planować proces rejestracji?	6
Jak chcesz zaprezentować informację o wydarzeniu?	8
Jak planujesz obsłużyć gości podczas wydarzenia?	10
Inne poradniki	13

Jakie wydarzenie organizujesz?

Lata pracy w branży nauczyły mnie, że nie istnieją dwa identyczne wydarzenia. Każda konferencja, kongres czy szkolenie, nawet jeśli przeprowadzane cyklicznie, wyróżnia się niepowtarzalnymi cechami. Różnic tych nie wolno ignorować, ponieważ mogą wpłynąć na efekt końcowy w sposób, którego byśmy sobie nie życzyli. Przed przystąpieniem do pracy warto natomiast odpowiedzieć sobie na szereg pytań niezbędnych do przeprowadzenia efektywnego procesu organizacyjnego, a w konsekwencji – zrealizowania wydarzenia, które zostanie zapamiętane na długo.

Czy wydarzenie jest jednorazowe, czy cykliczne?

Odpowiedź na to kluczowe pytanie pozwoli Ci nakreślić plan działań związanych z organizacją wydarzenia, w tym jego obsługą informatyczną. Jeśli event jest jednorazowy, możesz sobie pozwolić na stosunkowo dużą swobodę zarówno w kwestii przygotowania procesu rejestracji uczestników, jak i w obsłudze komunikacji, identyfikacji wizualnej, płatnościach i księgowości. W przypadku wydarzeń cyklicznych warto przemyśleć wszystkie procesy w celu zdefiniowania elementów wspólnych dla cyklu. Zaoszczędzi to mnóstwo pracy i pozwoli zachować wysoki standard począwszy od nadania zaproszeń aż do końca serii wydarzeń.

System rejestracji, za pomocą którego planujesz przyjąć zgłoszenia uczestników całego cyklu wydarzeń, powinien umożliwić Ci wygodną obsługę wszystkich edycji za pomocą pojedynczej instalacji oprogramowania. Więcej informacji o tym, jak tego dokonać za pomocą CONREGO znajdziesz w artykule **Obsługa wielu wydarzeń równolegle** na naszym blogu.

Jak duże wydarzenie organizujesz?

Postaraj się oszacować liczbę uczestników wydarzenia, biorąc pod uwagę jego typ (szkolenie, konferencja, festiwal), charakter (tematyka, prestiż), inkluzywność (wydarzenie otwarte lub zamknięte), lokalizację, termin oraz inne czynniki. Niekiedy pojawia się konieczność ograniczenia liczebności na etapie wysyłania zaproszeń czy rejestracji online. Wymusić może ją chociażby niedostateczna wielkość sal wykładowych. Warto abyś jak najwcześniej dysponował możliwością ustalenia limitów miejsc siedzących, dzięki czemu unikniesz przykrych konsekwencji niedopatrzenia.

Czy wydarzenie jest krajowe, czy międzynarodowe?

Od odpowiedzi na to pytanie zależy przygotowanie odpowiednich kanałów komunikacyjnych, które pozwolą na płynny przepływ informacji. Organizacja wydarzenia międzynarodowego implikuje konieczność przygotowania wielojęzycznego formularza rejestracyjnego. W przypadku przyjmowania gości z zagranicy warto również zadbać o ich podział ze względu na pochodzenie – usprawni to proces rozsyłania maili i/lub komunikatów SMS w różnych

językach. Pamiętaj także o opracowaniu czytelnej instrukcji dotyczącej transportu na wydarzenie oraz do obiektów noclegowych.

Czy uczestnictwo w wydarzeniu jest płatne?

W przypadku wydarzeń bezpłatnych należy rozważyć, czy rejestrujący się uzyskają prawo do uczestnictwa w evencie natychmiast po zakończeniu rejestracji, czy po przejściu procesu weryfikacyjnego. Być może nie każda rejestrująca się osoba powinna zostać uczestnikiem wydarzenia?

Prawdziwie elastyczny system rejestracji uczestników pozwoli Ci prowadzić równolegle rejestrację płatną i bezpłatną. O takim modelu obsługi uczestników przeczytasz w artykule:

► [Rejestracja uczestników równolegle płatna i bezpłatna](#)

Uczestnictwo płatne wiąże się z koniecznością uwzględnienia metody płatności w procesie rejestracji. Dostosuj kanały płatnicze do rynku lokalnego, pochodzenia uczestników oraz grupy docelowej (np. branża), dla której organizujesz wydarzenie. System rejestracji, który wybierzesz, powinien oferować łatwą metodę integracji z interesującym Cię systemem płatności.

Najczęściej wykorzystywaną metodą przyjmowania płatności jest **zwykły przelew bankowy**. Taka forma rozliczeń nie wymaga integracji z żadną platformą zewnętrzną i nie generuje kosztów ewentualnych prowizji od transakcji. Może się jednak okazać, że uczestnicy organizowanej konferencji są z zagranicy. W takiej sytuacji znacznie wygodniejszym rozwiązaniem jest udostępnienie rozliczeń za pomocą karty kredytowej.

Płatności w oparciu o **karty kredytowe** są szczególnie zalecane w sytuacji, w której uczestnicy nie są obywatelami państw należących do Unii Europejskiej. W ich przypadku koszty przelewów mogą być bardzo wysokie i trudno jest egzekwować ich pokrycie przez płatnika, w efekcie czego koszty pokrywa odbiorca. Obsługa płatności kartami kredytowymi obciążona jest prowizją operatora, lecz jest ona kosztem przewidywalnym, w przeciwieństwie do prowizji banków, które nie realizują przelewów w systemie **SEPA**. Praktycznie wszystkie instytucje płatnicze umożliwiają przyjmowanie płatności kartami kredytowymi **VISA** i **MasterCard**. Jeśli jednak przewidujesz, że goście będą chcieli realizować płatności kartami **American Express**, nie zapomnij zapytać operatora płatności o taką możliwość, ponieważ nie wszyscy operatorzy obsługują te karty. Bez względu na to, jaką instytucję płatniczą wybierzesz, upewnij się, czy system rejestracji uczestników umożliwi integrację z wybranym systemem płatniczym.

Jeśli z jakiegoś powodu rozważasz przyjmowanie płatności podczas wydarzenia, musisz mieć na uwadze, że ta metoda rozliczeń wymaga zastosowania kasy fiskalnej dla płatności od uczestników indywidualnych realizowanych w gotówce lub terminali płatniczych dla płatności kartą kredytową. Procesowanie płatności podczas wydarzenia i przygotowanie niezbędnej infrastruktury są bardzo czasochłonne i wymagają przeszkolonego personelu recepcyjnego.



Kim są uczestnicy wydarzenia?

Odpowiedź na to podstawowe pytanie pozwala adresować odpowiednie działania do właściwych grup docelowych i prowadzić je we właściwym czasie.

Kategorie uczestników

W przypadku wydarzeń wymagających złożonego procesu rejestracji może zaistnieć potrzeba podziału uczestników na kategorie. Kategoryzacja pozwoli na obsługę w sposób dostosowany zarówno do potrzeb gości, jak i organizatorów. Dobrym przykładem jest podział na zwykłych słuchaczy oraz VIP-ów. Zwykli słuchacze zostaną obciążeni kosztami uczestnictwa, natomiast uczestnicy VIP skorzystają z rejestracji bezpłatnej. Proces rejestracji dla obu tych grup powinien uwzględniać wszystkie warunki uczestnictwa i obsługiwać je w sposób bezbłędny.

Statusy zgłoszeń

Kontrola procesów związanych z rejestracją, obsługą oraz identyfikacją gości jest znacznie łatwiejsza, jeśli narzędzie, które wykorzystujesz, pozwala Ci zastosować tzw. statusy zgłoszeń. Dzięki statusom będziesz w stanie wyodrębnić zbiory gości, którzy poprawnie ukończyli rejestrację, dokonali wpłat lub zrezygnowali z uczestnictwa. Oprogramowanie, z którego korzystasz, powinno uwzględniać te dane w raportach, tak abyś zawsze dysponował aktualnymi informacjami o postępach rejestracji.

Rejestracja otwarta a zamknięta

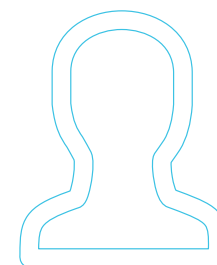
Przed uruchomieniem rejestracji powinieneś określić, czy ma ona pozostać otwarta publicznie, czy widnieć wyłącznie dla zaproszonych gości. Być może chcesz pozwolić na rejestrację dla obu grup jednocześnie? Dostosowane do potrzeb oprogramowanie umożliwi Ci przygotowanie procesu rejestracji z uwzględnieniem obu tych sytuacji.

Jeśli rejestracja ma pozostać otwarta publicznie, zadbaj o jej promocję w mediach. Ułatwi to dostęp do niej osób spoza ewentualnego grona zaproszonych. Jeśli planujesz uruchomić system rejestracji wyłącznie dla zaproszonych gości, rozważ rozwiązania polegające na zabezpieczeniu rejestracji kodami uczestników. Innym sposobem zabezpieczenia jest metoda oparta na wysyłaniu unikalnych linków prowadzących do podstrony, na której uczestnik za pomocą dwóch dostępnych przycisków dokonuje wyboru:

- **potwierdzam udział** (kliknięcie powinno powodować przejście na formularz zgłoszeniowy i rozpoczęcie procesu rejestracji),
- **rezygnuję z udziału** (kliknięcie powinno przekierować uczestnika na stronę ze stosownym podziękowaniem za informację o rezygnacji i zmienić w systemie rejestracji status takiej rejestracji na „anulowana”).

Dzięki takiemu mechanizmowi Twój system rejestracji automatycznie podzieli zaproszonych gości na trzy kategorie:

- osoby, które nie podjęły jeszcze decyzji,
- osoby, które zrezygnowały,
- osoby, które potwierdziły uczestnictwo.



Jak planować proces rejestracji?

Kiedy rozpocząć i zakończyć rejestrację?

Rozplanowanie długości trwania rejestracji zależy między innymi od typu organizowanego wydarzenia. Z moich doświadczeń wynika, że najdłuższe terminy od rozpoczęcia do zakończenia rejestracji stosowane są przy organizowaniu konferencji naukowych. W ich przypadku należy brać pod uwagę, że uczestnictwo i/lub jego charakter wiąże się z zakwalifikowaniem tematu pracy naukowej, którą zamierza wygłosić referent. Rejestracja na takie konferencje powinna rozpocząć się nawet na rok przed planowanym wydarzeniem. Zupełnie inna sytuacja ma miejsce w przypadku wydarzeń biznesowych. Rejestrację na konferencje komercyjne otwiera się z reguły maksymalnie na 2-3 miesiące przed wydarzeniem. Podobne terminy cechują imprezy sportowe, koncerty oraz szkolenia, czyli wydarzenia, których uczestnicy nie są zobowiązani do aktywnego uczestnictwa i konieczności przygotowania się do udziału.

Przed otwarciem rejestracji uwzględnij w swoim planie kilka do kilkunastu dni na wdrożenie oraz dokładne przetestowanie rozwiązań informatycznych, takich jak system rejestracji uczestników, strona internetowa i profile w mediach społecznościowych. Odpowiednio wcześniej zbierz również wszystkie materiały służące do przygotowania serwisu oraz treści, które zamierzasz wysyłać, np. drogą mailową.

Jeśli zależy Ci na przyspieszeniu napływu zgłoszeń i szukasz metod, by osiągnąć ten cel, przeczytaj artykuł pod tytułem:

► **Jak zmotywować uczestników wydarzenia do wczesnej rejestracji?**

Czy rejestracja ma umożliwiać jedynie zgłoszenie uczestnictwa w imprezie, czy ma także oferować wybór poszczególnych punktów programu?

To jedno z pytań podstawowych, ponieważ od charakteru rejestracji zależy cała dalsza część procesu organizacyjnego. Jeżeli zależy Ci wyłącznie na potwierdzeniu uczestnictwa w wydarzeniu albo jeżeli wiesz, że ograniczona objętość sal konferencyjnych nie stanowi problemu, nie musisz udostępniać agendy wydarzeń w procesie rejestracji. W przeciwnym wypadku postaraj się ułożyć przynajmniej uproszczoną agendę. Dodanie jej w procesie rejestracji ma wiele zalet:

- prezentujesz uczestnikom ofertę z podziałem na opcje, które mogą ich szczególnie zainteresować, a na bazie tego wyboru przypisujesz dane wykłady do sal z określonymi limitami miejsc, co pozwoli Ci na precyzyjne planowanie logistyki,
- system rejestracji z uwzględnieniem agendy może umożliwić blokadę wyboru równoległych w czasie wydarzeń, dzięki czemu uzyskasz informację o faktycznym zainteresowaniu wybranymi sesjami,
- dzięki udostępnieniu opcji wyboru konkretnych wydarzeń na etapie agendy możesz zaoferować dodatkowe opcje płatne, a tym samym zwiększyć zyski z organizowanego wydarzenia.

Czy w ramach rejestracji udostępnisz rezerwację noclegów?

Od organizatorów konferencji ogólnokrajowych lub międzynarodowych wymaga się dość często przygotowania oferty noclegowej. Nie każdy decyduje się na to rozwiązanie, bo stanowi nie lada wyzwanie. Jeżeli jednak nawiążesz współpracę z hotelami, warto ułatwić uczestnikom wybór pokoju poprzez dodanie w procesie rejestracji dodatkowego etapu.

Dobrze zaprojektowany system rejestracji umożliwia nałożenie limitów na różne typy pokoi (jedynki, dwójki, apartamenty) oraz łatwy wybór zakresu dat rezerwacji. Oferując takie udogodnienia w procesie rejestracji, możesz skutecznie zwiększyć przychody z obsługi wydarzeń płatnych.

Czy kształt i zawartość formularza rejestracyjnego powinny być zmienne w zależności od kategorii uczestnictwa?

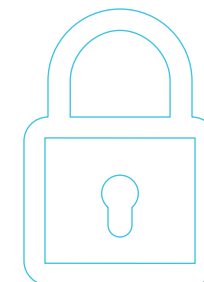
Solidnie zaprojektowany formularz rejestracyjny należy dostosować do konkretnych kategorii uczestników wydarzenia. Uszanuj czas rejestrujących się osób i nie wymagaj od nich, by udzielały zbędnych informacji. Formularz zgłoszeniowy powinien być więc na tyle elastyczny, by umożliwić Ci dostosowanie konfiguracji dla dowolnej liczby kategorii. Oznacza to, że powinieneś mieć możliwość włączenia widoczności i wymagalności dowolnych pól formularza zależnie od tego, do jakiej kategorii przypisany jest uczestnik. Czy system rejestracji uczestników, który planujesz wykorzystać oferuje taką możliwość?

Jak zamierzasz chronić dane, które pozyskasz w procesie rejestracji?

Pamiętaj o ustawodawstwie nakazującym ochronę danych i przedsięwzięcie odpowiednich środków, aby je zabezpieczyć. Na etapie rejestracji udostępnił do akceptacji regulamin oraz wszelkie klauzule informujące o metodach i celu przetwarzania danych osobowych. Jeśli wymagasz od uczestników tzw. danych wrażliwych (numery PESEL, kont bankowych lub numery kart kredytowych), nie zapomnij o zakupie certyfikatu SSL dla domeny, na której uruchamiasz system rejestracji.

Czy system rejestracji online, z którego korzystasz, jest bezpieczny?

Zabezpieczenie aplikacji internetowych jest kluczowe dla użytkowników nie tylko z prawnego punktu widzenia. Zagrożenie włamania na serwer lub przez interfejs aplikacji jest tak samo realne jak włamanie do mieszkania lub samochodu. Skutki włamania internetowego mogą nas jednak kosztować znacznie więcej niż utrata pojazdu. Bez względu na to, z jakim systemem rejestracji pracujesz, upewnij się, że został on zweryfikowany pod kątem zabezpieczeń według standardów **OWASP Top 10**.



Jak chcesz zaprezentować informację o wydarzeniu?

Wydarzenie jest jak produkt. Aby wszyscy zainteresowani dowiedzieli się o Twojej ofercie, musisz dobrze zaplanować działania związane z komunikacją zewnętrzną.

Czy potrzebujesz responsywnej strony internetowej?

W zależności od kategorii wydarzeń, jakie będziesz organizować, może zaistnieć potrzeba zaprezentowania informacji o nich w sposób obszerniejszy niż poprzez treść zaproszenia. Z pomocą przychodzi szereg rozwiązań umożliwiających budowę serwisu internetowego. Jeżeli masz świadomość, że jest on niezbędny, to pamiętaj także, aby był responsywny. **Responsive Web Design** (RWD) to technika projektowania serwisu internetowego w taki sposób, by jego układ i stylistyka automatycznie dostosowywały się do rozmiaru ekranu urządzenia, na jakim serwis jest wyświetlany. Responsywny serwis internetowy będzie czytelny i estetyczny na ekranie monitora biurkowego, laptopa, tabletu oraz smartfona. Korzyści wynikające z zastosowania RWD to przede wszystkim:

- możliwość uruchomienia na stronie internetowej funkcjonalności, które stanowią bardzo tanią alternatywę dla mechanizmów oferowanych przez aplikacje mobilne,

- dostęp do treści nieograniczony typem urządzenia i rozmiarem ekranu,
- możliwość wykorzystania rozwiązań niezwykle przydatnych w trakcie wydarzenia (np. uruchomienie ankiety badawczej lub formularza wysyłki zapytań do prelegentów),
- skuteczniejsze pozycjonowanie Twojej strony w popularnych wyszukiwarkach takich jak Google.com, a co za tym idzie – zwiększony zasięg promocji Twojego wydarzenia.

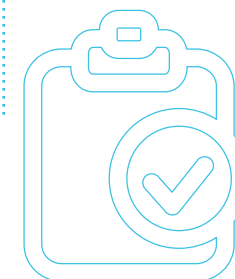
Przygotowanie dobrej strony internetowej to podstawa, jednak serwis poświęcony wydarzeniu powinien spełniać kilka wymogów jeszcze innego typu. O tym, jak go przygotować, przeczytasz na naszym blogu:

► [Jak przygotować idealną stronę internetową wydarzenia?](#)

Bez względu na to, czy planujesz skorzystać z serwisu internetowego, upewnij się, że oferowany produkt jest responsywny. Nawet jeżeli planujesz uruchomić samodzielny formularz zgłoszeniowy, jego responsywność ułatwi dostępność i zwiększy komfort procesu zapisów.

Więcej informacji znajdziesz w artykule na blogu:

► [Dlaczego potrzebujesz responsywnej strony internetowej wydarzenia?](#)



Czy planujesz wysyłać zaproszenia?

W wielu organizacjach praktykuje się wysyłanie zaproszeń papierowych. Uważane są one za przejaw szczególnego podejścia do uczestnika, ponieważ otrzymuje on rzecz namacalną, o większym znaczeniu niż zaproszenie elektroniczne. Istnieją grupy docelowe wymagające wyłącznie korespondencji listownej – w ich przypadku żaden inny typ zaproszeń nie odniesie skutku. Niemniej, w przypadku ponad 80% wydarzeń, których organizację wsparło CONREGO, bazowano na wysyłce zaproszeń elektronicznych. Pozwala to na ekonomiczną i błyskawiczną dystrybucję zaproszeń oraz oferuje możliwość dostarczania kolejnych, mniejszych partii w dowolnym czasie. Rozróżniamy dwa typy zaproszeń w zależności od tego, czy rejestracja jest otwarta, czy zamknięta:

- **zaproszenia niespersonalizowane** ze wspólnym dla wszystkich linkiem do formularza zgłoszeniowego (w przypadku rejestracji otwartej),
- **zaproszenia personalizowane** z unikalnym kodem lub linkiem do strony umożliwiającej przejście do formularza zgłoszeniowego (uzupełnionego już wstępnie informacjami o uczestniku) lub rezygnację z udziału w wydarzeniu (w przypadku rejestracji zamkniętej).

Więcej informacji o komunikacji z uczestnikami znajdziesz na naszym blogu:

► **Komunikacja z uczestnikami wydarzeń za pomocą e-maili**

Zaproszenia pierwszego typu mogą być dystrybuowane za pomocą dowolnej aplikacji (nawet zwykłego programu pocztowego). W przypadku zaproszeń personalizowanych z pomocą przychodzi dostosowana do takich potrzeb aplikacja wspomagająca organizację wydarzenia.

Aplikacja powinna umożliwiać:

- **import danych z plików zewnętrznych** (np. XLS), dzięki czemu zasilisz bazę gotowymi informacjami, które można wykorzystać, by udostępnić uczestnikowi część już wypełnionych pól formularza zgłoszeniowego i zwiększyć komfort rejestracji (imię, nazwisko, nazwa organizacji, e-mail),
- **przygotowanie szablonu wiadomości e-mail** z zaproszeniem i osadzenie w jego treści odpowiednich znaczników, które pozwolą na pełną personalizację wiadomości,
- **wysyłanie zaproszeń mailingowych** do uczestników, których dane zostały zaimportowane.

SMS

Wiadomości SMS wciąż pozostają użyteczną metodą komunikacji w sytuacjach, gdy wymagane jest błyskawiczne przekazanie krótkiej informacji. Istnieje kilka platform służących do masowego rozsyłania wiadomości SMS. Warto z nich skorzystać, jeżeli planuje się powitać uczestników lub dostarczyć im wiadomość przypominającą o nadchodzącym wykładzie czy gali wieczornej. Zasilenie bazy systemu do wysyłki SMS jest jednak dość czasochłonne. Wymaga bowiem wyeksportowania z systemu rejestracji danych osobowych i numerów telefonów, a następnie importu wszystkich rekordów do bazy zewnętrznej aplikacji. W takiej sytuacji idealnym rozwiązaniem jest system rejestracji i obsługi uczestników umożliwiający dystrybucję wiadomości SMS poprzez integrację z platformą zewnętrzną. Upewnij się, czy dostawca Twojej aplikacji zadbał o integrację oraz jakie są koszty rozsyłania wiadomości SMS.

Jak planujesz obsłużyć gości podczas wydarzenia?

Marketing, komunikacja i wszystkie procesy związane z rejestracją uczestników przed wydarzeniem to początek Twojej misji. Najtrudniejszą jej częścią jest jednak sprawną obsługa uczestnika na miejscu.

Gdzie odbywa się wydarzenie?

Miejsce, w którym odbywa się wydarzenie, jest istotne nawet z punktu widzenia rozwiązań informatycznych. Jeśli planujesz obsłużyć recepcję za pomocą aplikacji online, musisz zadbać o dostęp do Internetu. W dobie sieci mobilnych nie powinno stanowić to problemu. Może jednak okazać się, że w okolicy nie ma odpowiednio wydajnych przekaźników sieci komórkowych, by obsłużyły telefony wszystkich uczestników, a tym samym także sieci mobilnej, na której polegają Twoje stanowiska recepcyjne. Zawsze testuj sieć podczas wizji lokalnej, bez względu na to, czy jest to impreza plenerowa, czy wewnątrz nowoczesnego obiektu. Niekiedy architektura obiektu uniemożliwia skuteczną dystrybucję dość silnego sygnału WIFI. Musisz wówczas przeanalizować, co stoi na przeszkodzie do uzyskania silnego sygnału. Korzystaj z aplikacji typu SpeedTest.net w miejscach, w których planujesz uzależnić sukces przedsięwzięcia od dostępu do sieci.

Co więc powinieneś wiedzieć, aby wybrać najlepszy typ połączenia sieciowego i zawnoczu przygotować się na wszelkie możliwe ewentualności?

Na blogu CONREGO przeczytaj artykuł:

► **Jak sprawdzić jakość połączenia z siecią w obiektach konferencyjnych?**

Ile stanowisk recepcyjnych udostępnić?

Niezwykle istotny wpływ na liczbę stanowisk – oprócz liczby uczestników oraz powierzchni i architektury pomieszczenia, w którym uruchomisz recepcję – ma metodologia pracy recepcji. Jeśli rozpatrujesz wariant tradycyjnego oznaczania obecności na wcześniej wydrukowanych listach, powinieneś:

- oszacować średni czas obsługi pojedynczego uczestnika (ok. 20-25 sekund),
- ustalić czas, przez jaki recepcja musi obsłużyć wszystkich gości (np. 30 minut).

O planowaniu efektywnej recepcji dowiesz się więcej na blogu CONREGO:

► **Jak przygotować skuteczną recepcję konferencyjną?**

Na podstawie przyjętych założeń widać, że jedno stanowisko w podanym czasie obsłuży 70-90 gości. Jeśli więc musisz przyjąć ich 300, należy uruchomić 4 stanowiska recepcyjne. Ostatnią sytuacją, z którą chcesz mieć do czynienia na starcie imprezy, jest kolejka niezadowolonych uczestników.

Jak sprawić, by 2 stanowiska przyjęły 300 gości w ciągu 30 minut?

Wystarczy wykorzystać sprawdzoną technologię kodów QR (Quick Response – kwadratowy kod graficzny opracowany przez japońską firmę Denso-Wave w 1994 roku). Kody osadzone w treści wejściówek, jakie roześlesz za pomocą systemu rejestracji, pozwolą na błyskawiczną identyfikację gości nawet bez konieczności przedstawiania się. Proces skanowania kodu QR za pomocą czytnika trwa 1-2 sekundy. W efekcie jedno stanowisko obsłuży 300 osób w ciągu 1500 sekund, czyli 25 minut. W rzeczywistości nie utrzymamy jednak takiego tempa, ponieważ uczestnicy mogą wymagać dodatkowej uwagi, więc ich obsługa zajmie więcej czasu. Dla zachowania marginesu bezpieczeństwa i uniknięcia nieprzewidzianych sytuacji sugerujemy uruchomienie dwóch stanowisk.

Czy uczestnik otrzyma identyfikator?

Temat identyfikatorów stanowi złożoną kwestię. Ujmując rzecz skrótowo, aby zmieścić się w rozsądnym budżecie, masz do wyboru następujące opcje:

- druk identyfikatorów papierowych przed wydarzeniem,
- druk identyfikatorów plastikowych przed wydarzeniem,
- opaski plastikowe (tzw. *wristband*),
- wejściówki drukowane przez uczestników jako identyfikatory,
- druk etykiet samoprzylepnych w trakcie recepcji, które możemy z łatwością przykleić do identyfikatorów *in blanco* dowolnego formatu i typu.

Na blogu CONREGO dokładnie opisałem wszystkie znane mi metody druku identyfikatorów i podsumowałem ich przybliżone koszty:

► **Identyfikatory dla uczestników konferencji i kongresów**

Pomijamy opcje w postaci kart chipowych oraz druku identyfikatorów papierowych lub plastikowych w trakcie wydarzenia, ponieważ te rozwiązania generują wysokie koszty produkcji, wynajmu oraz eksploatacji sprzętu.

Druk przed wydarzeniem jest bezpieczny, lecz wymaga sprawnego przygotowania metody dystrybucji identyfikatorów w trakcie recepcji. Wskazane jest sortowanie alfabetyczne i dzielenie stanowisk ze względu na pierwsze litery nazwiska. Jeśli natomiast przyjmujesz różnego typu uczestników, możesz podzielić stanowiska ze względu na kategorie związane z poszczególnymi typami. Rozwiązanie zakładające dystrybucję plastikowych opasek sprawdza się na eventach, na których identyfikacja pomiędzy uczestnikami nie ma znaczenia, a goście nie będą postrzegali opaski jako „metody znakowania bez uzasadnienia”.

Interesującą opcją jest również wejściówka, która staje się identyfikatorem po tym, jak hostessa wręczy uczestnikowi etui wykonane z PCV z przymocowaną smyczą. W CONREGO opracowaliśmy i stosujemy metodę polegającą na dostarczeniu uczestnikowi wejściówki w wersji elektronicznej (PDF w formacie A4), której projekt uwzględnia łamanie do formatu A6. Dzięki temu po wydrukowaniu uzyskujemy dwustronny identyfikator, który może z obu stron zawierać dane uczestnika oraz kod QR lub też dane na awersie, podczas gdy rewers zawiera na przykład personalizowaną lub ogólną agendę konferencji.

Metoda tworzenia identyfikatorów w oparciu o wejściówki została dokładnie opisana na blogu eksperckim CONREGO w artykule:

▶ **Jak obniżyć koszty przygotowania identyfikatorów do minimum?**

O tym, jak właściwie zaprojektować identyfikatory dla uczestników wydarzenia przeczytasz w artykule pod tytułem:

▶ **Jak zaprojektować i spersonalizować identyfikatory dla uczestników?**

Czy dysponujesz sprzętem niezbędnym do obsługi recepcji?

Model recepcji oparty o skanowanie kodów QR lub kreskowych wymaga uwzględnienia komputerów oraz czytników. Odradzam korzystanie z tabletów, ponieważ obsługuje się je za pomocą klawiatury dotykowej, to z kolei utrudnia pracę recepcji w momencie, gdy trzeba błyskawicznie wyszukać dane osoby po nazwisku. W tym celu lepsze jest więc zastosowanie laptopów (opcjonalnie z ekranem dotykowym). Kwestia czytników zależy od kodów, które zamierzamy skanować. Najtańsze czytniki jednowymiarowe są w stanie obsłużyć tylko kody kreskowe, podczas gdy czytnik dwuwymiarowy poradzi sobie z kodami paskowymi i QR. Niestety, cena czytnika dwuwymiarowego pozostaje średnio dwa razy wyższa w porównaniu do opcji podstawowej.

Nie wiesz, czy kody QR sprawdzą się jako rozwiązanie identyfikujące uczestników? Musisz koniecznie przeczytać artykuł pod tytułem:

▶ **Kody QR i ich zastosowanie w CONREGO**

O doborze komputerów, czytników kodów kreskowych i QR oraz drukarek na stanowiska recepcyjne opowiedziałem w cyklu artykułów:

▶ **Jaki sprzęt wybrać do kontroli dostępu i recepcji wydarzenia?**

Czy chcesz weryfikować prawa dostępu uczestników do wybranych stref?

Organizatorzy wydarzeń często zadają mi pytania związane z kontrolą ruchu i dostępu uczestników do wybranych sal/stref podczas wydarzeń. Kontrola oparta o system rejestracji nie zawsze jest uzasadniona.

Kiedy kontrola dostępu jest wskazana i uzasadniona?

Niekiedy działanie to jest dyktowane kwestią finansową. Dzieje się tak wtedy, gdy wykłady są płatne i musimy weryfikować, czy uczestnik, który chce na nie wejść, dokonał zakupu odpowiedniego pakietu albo gdy sale wykładowe są ograniczone liczbą miejsc siedzących. Mogą powodować nami względy bezpieczeństwa – w obrębie niektórych obiektów nie może przebywać większa niż określona liczba osób. W przypadku występowania strefy zamkniętej może zaistnieć konieczność weryfikacji tożsamości osób, które chcą uzyskać do niej dostęp. Badanie zaangażowania gości pomoże Ci zmierzyć zainteresowanie

na podstawie liczby odwiedzin. Jeśli na punkcie kontrolnym odnotujesz moment przybycia i opuszczenia eventu, uzyskasz wiedzę o czasie pobytu. Dwie ostatnie informacje nabiorą nieocenionej wartości, gdy zechcesz zorganizować kolejne wydarzenie w cyklu.

Jak niedrogo uruchomić system skutecznej kontroli dostępu?

W przypadku kontroli dostępu najczęściej wykorzystuje się trzy podstawowe narzędzia, dzięki którym w łatwy i niedrogi sposób można poradzić sobie ze strona techniczną zagadnienia:

- identyfikatory lub wejściówki z kodem kreskowym lub QR, o których wspominałem przy okazji rozwiązań dotyczących recepcji,
- laptopy lub tablety z czytnikami kodów kreskowych lub QR,
- aplikacja do obsługi punktów kontrolnych.

Aplikacja służąca do kontroli dostępu powinna jednocześnie funkcjonować w oparciu o dane pobierane bezpośrednio w procesie rejestracji oraz dane importowane do bazy ze źródeł zewnętrznych. Dobry system umożliwi Ci pobieranie raportów sporządzonych w locie na podstawie odczytów na punktach kontrolnych, dzięki czemu już w trakcie wydarzenia będziesz świadom kierunków i skali migracji Twoich uczestników.

To już wszystkie najważniejsze informacje, jakie powinieneś przyswoić przed organizacją efektywnych, a także efektownych wydarzeń. Życzę powodzenia!

Inne poradniki

W oparciu o doświadczenia, jakie zdobyłem dzięki współpracy z profesjonalnymi organizatorami eventów przygotowałem również szereg innych materiałów pomocnych podczas organizacji wydarzeń. Kompletna lista obejmuje następujące zagadnienia:

9 technik promocji wydarzenia, które zwiększają sprzedaż wejściówek

► **POBIERZ PORADNIK**

Zgodność z RODO - Poradnik Organizatora Wydarzeń

► **POBIERZ PORADNIK**

Twój system rejestracji uczestników
powinien być funkcjonalny, elastyczny i bezpieczny.

Gratulacje! Twoje poszukiwania dobiegły końca.

<https://conrego.pl>

