

FBTA:N KOKOUS- JA TAPAHTUMAHALLINTOTOIMIKUNTA: OSALLISTUJAHALLINTA

Määritelmä

Osallistujahallinta pitää sisällään koko tapahtuman elinkaareen liittyvän **tapahtumaviestinnän, kutsut ja ilmoittautumiset sekä raportoinnin**. Osallistujahallintaan kuuluvat kiinteästi myös tapahtuman logistiikan ja palveluiden organisointi, esim. kuljetus- ja majoitusvaraukset sekä tapahtuman aikana tarvittavat palvelut mm. ruoka- ja juomatarjoilut sekä aktiviteetit.

Osallistujahallinnasta vastaava taho huolehtii osallistujien muutospyynnöistä ja peruutuksista. Selainpohjainen rekisteröintityökalu tukee ja tehostaa osallistujahallintaa, vähentää manuaalista työtä ja säästää järjestäjän työaika.

Osallistujahallinnan tärkeimmät tavoitteet ovat:

1. Tunnistaa osallistajat, jotka ovat tulossa ja saada aikaan hyvä osallistujakokemus (=kenelle tapahtumaa järjestetään).
2. Mitoittaa oikein tilat ja tarjoilut osallistujamäärän perusteella sekä välttyä turhilta kustannuksilta.
3. Kerätä liiketoiminnan tai organisaation kannalta tärkeää osallistujatietoa ja lisätä se CRM-työkaluun jatkotoimenpiteitä varten.

Prosessi sujuvaan osallistujahallintaan:

- 1) Tapahtuman suunnittelun käynnistyessä **määritä, ketkä ovat osallistujia eli kohderyhmä**. Rekisteröintiprosessissa on hyvä huomioida tapahtuman eri osallistujatyypit/roolit ja luoda eri kysymyspatteristot per osallistujatyyppi esim. kutsuvieraat, luennoitsijat, VIP, henkilökunta. Näin voidaan viestiä kohdennetusti osallistujatyypeittäin ennen, aikana ja tapahtuman jälkeen.
- 2) Luonnostele **kutsun sisältö** ja varmista sen riittävä informatiivisuus (mitä, missä, milloin ja kenelle + **osallistujan vastuut/sitoutuminen** rekisteröitymiseensä, mm. mahdolliset peruutuskulut).
- 3) **Milloin ilmoittautuminen päättyy ja/tai onko osallistujamäärä rajattu**.
- 4) **Rakenna ilmoittautumislomake/sivusto, jossa relevantti kysymyspatteristo** peilaten tapahtuman kulkuun (mm. tarjoilut ja aktiviteetit sekä majoitustarve).
- 5) Lisää **hyväksyntäkysymys koskien markkinointi- ja valokuvauslupaa** varten.
- 6) **GDPR-lauseke**: kuka hallinnoi osallistujadataa ja mihin tarkoituksiin.
- 7) Lähetä / automatisoi **vahvistusviesti osallistujalle**, että rekisteröityminen tapahtumaan on otettu vastaan (vahvistusviestissä on hyvä kerrata tapahtuman perustiedot mm. aika, paikka ja saapumisohteet sekä mitä osallistuja on vastannut rekisteröintiä koskeviin kysymyksiin). Informoi **järjestäjän yhteystiedot** ja kuinka toimia muutosten ja peruutusten yhteydessä.
- 8) **Tapahtumatiimi sopii sisäisesti kuinka muutos- ja peruutusilmoitukset hallinnoidaan** (kuka tekee ja mitä/mihin). Tärkeää, että tapahtuman **raportointi on ajantasainen** ja tiimin käytettävissä -> kuittaus osallistujalle muutostiedon vastaanotosta.
- 9) Varmista **tiedon kulku yhteistyökumppaneille ja palveluntuottajille**. Huom. välitetään kolmansille osapuolille vain ne osallistujatiedot, jotka ovat relevantteja ko. palvelun toteutuksen kannalta.
- 10) Osallistujahallintaan liittyvät kiinteänä osana **nimikyltit** (näin tunnistetaan osallistajat/kutsuvieraat paremmin). Tilaa nimikyltit hyvissä ajoin etukäteen ja muista tilata myös blankoja.
- 11) Suunnittele rekisteröintipisteen sujuvat toiminnot. Varmista etukäteen riittävä resurssointi ja selkeät työtehtävät. Huomioi mm. osallistujakokemus ja osallistujadatan ylläpito.

Osallistujaviestinnän vaiheet ilmoittautumisen jälkeen



Osallistujahallintajärjestelmillä on helpointa pitää langat käsissä. Järjestelmiä on saatavilla useita erilaisia. Niiden ominaisuuksissa ja hinnoittelumalleissa on eroja, joten kannattaa hieman vertailla ennen hankintapäätöstä.

Yleisesti ottaen järjestelmillä on hyvin yksinkertaista luoda responsiivisia ilmoittautumissivuja, joiden kautta tiedot osallistujista kerätään. Samalla järjestelmällä onnistuu ilmoittautumisten, muutosten, palautteiden ja maksujen kerääminen. Samoin viestien lähettäminen erilaisille osallistujaryhmille on mahdollista.

Mittaaminen ja raportointi on osa osallistujahallintaa. Useimmat järjestelmistä on integroitavissa muihin järjestelmiin, mm. yrityksen CRM:ään.

Lisäominaisuutena saattaa olla erilaiset verkostoitumistyökalut, mobiilisovellusten rakentaminen ja lomakkeiden lisääminen.

Linkkejä:

[Lyytin demo](#)

[Prospectum Eventos](#)

[Brella](#)

[Eventilla](#)