



# UN UNIVERSO NUEVO

Por **Javier García**

Las herramientas *online* de gestión de eventos han nacido para simplificar el trabajo del organizador, ya sea éste directamente el contratante o la agencia encargada del montaje. Sin embargo, muchos aspectos escapan a las funcionalidades que ofrecen, tales como la negociación sobre el pago o la facturación.

Las *apps* facilitan la gestión de los flujos en aspectos como la acreditación a la entrada al recinto, permiten resolver dudas o consultas liberando la secretaría técnica y ayudan a interactuar con el asistente, aunque también demuestran sus limitaciones, incluso las creadas *ad hoc* para los eventos.

Las plataformas que las compañías aéreas ofrecen a través de sus alianzas pueden ser un aliado valioso cuando se trata de gestionar reservas procedentes de todo el mundo. A pesar de ello, el organizador se ve limitado a las aerolíneas que integran la red.

Los hoteles apuestan por herramientas que presentan sus espacios y permiten hasta simular los montajes, pero de nuevo el organizador choca con una oferta reducida a una o varias marcas. Por último, y han llegado con fuerza, los aglutinadores de espacios pretenden superar esa barrera. Pero aunque son todos los que están, no están todos los que son.

En un universo tecnológico que parece ofrecer de todo, aún queda mucho por hacer para que el cliente pueda prescindir

de la experiencia y saber hacer del especialista en organizar.

## El RFP es cada vez más *online*

Algo indiscutible es que el *request for proposal* (RFP) es cada vez más virtual y quienes ofrezcan instrumentos que faciliten la creación de solicitudes y la obtención de respuestas adaptadas liderarán el mercado.

En un universo tecnológico que parece ofrecer de todo aún queda mucho por hacer para sustituir al especialista

La octava edición de Iberian Mice Forums, celebrada en Madrid a finales del pasado mes de marzo, centró parte de su contenido precisamente en estas herramientas. El evento evidenció una realidad: su irrupción ha supuesto una revolución en la organización de eventos. Y es que afecta a algo tan trascendental como los primeros pasos, es decir, el análisis de las diferentes opciones.

Pese a contar con voces a favor y en contra, lo cierto es que las peticiones *online* a través de este tipo de herramientas se dispararon en España hasta un 21% en 2014.

## Un futuro prometedor

Hay quien se resiste al empleo de tecnología *online*, ya sea por desconocimiento, tanto a nivel de cliente como de organizador, o por considerar que ésta aún no ha evolucionado lo suficiente. Mientras tanto, hay profesionales que nos confirman que ciertas soluciones son imprescindibles en su día a día. Como todo lo virtual, seguirá sorprendiéndonos ante el futuro prometedor que parece existir. Pero como todo en la vida, también tiene sus límites.

## LA VOZ DEL ORGANIZADOR

1. ¿Qué herramientas utiliza a la hora de organizar grandes eventos?
2. ¿Considera que las *apps* facilitan la vida de organizador y asistente?
3. ¿Qué herramienta cree que debería existir y aún no está en el mercado?



**David Abreu** Director general de PAP Congresos (España)

### “El mercado reclama proveedores desarrolladores de *apps*”

1. Por nuestra trayectoria profesional y en base a las solicitudes de nuestros clientes, hemos desarrollado nuestra propia plataforma de desarrollo de inscripciones, siendo ésta la única herramienta de uso permanente que utilizamos. Nuestra familiarización con las nuevas tecnologías nos permite acceder a diversos canales de búsqueda en relación a otras opciones a la hora de gestionar otros aspectos. Siempre teniendo en cuenta las necesidades puntuales. No utilizamos servicios restringidos a una cantidad establecida de establecimientos o exclusivos a alianzas de determinados proveedores.

2. Ya hemos tenido la oportunidad de desarrollar una aplicación multiplataforma informática para un evento de tecnología, reemplazando los

soportes en papel durante el acto. Esta *app* nos permitió hacer uso de funcionalidades como la interacción de los asistentes, que en el pasado tenía mayores restricciones para su efectividad y gestión. Sin duda, las *apps* para eventos facilitan el rendimiento de los mismos tanto para los asistentes como para el organizador.

3. Más que una herramienta creo que el mercado reclama proveedores más implicados en el desarrollo de *apps* acordes a las necesidades del cliente y una mayor implicación en la programación de funcionalidades en el menor tiempo posible. El proveedor es parte del equipo y no se puede esperar que el organizador sea además programador y autogestione las *apps*.

**Silvana Biagiotti** Directora ejecutiva de SB Congresos & Eventos (Argentina)

### “Adaptarse a cada evento es la principal herramienta”

1. Para organizar bien un congreso es fundamental contar con un OPC que lidere y supervise las contrataciones de proveedores y servicios que se brindarán durante el evento. A ello debe agregarse todo lo relacionado con la tecnología destinada a formularios de inscripción *online*, cobros por internet o *software* de recepción de *abstracts*.

Durante el congreso utilizamos herramientas que agilizan el registro y la gestión de acreditaciones y *apps* para *smartphones*. Las plataformas de gestión de reservas de grupos como las ofrecidas por las alianzas aéreas son útiles para congresos mundiales.

2. Las *apps* facilitan la vida del asistente que la del organizador. Ayudan a resolver consultas que en otro caso recaerían en los recursos humanos del congreso, por lo que ayudan a liberar la secretaría técnica. Generalmente, usamos aplicaciones estandarizadas y sólo en ocasiones recurrimos a otras creadas *ad hoc*.

3. Debemos ser creativos a la hora de resolver las necesidades de los clientes, por eso adaptarnos a cada evento es la principal herramienta que debe aprender a desarrollar cada organizador profesional. Las soluciones de *software* pueden ayudarnos en aspectos específicos.





1. ¿Qué herramientas utiliza a la hora de organizar grandes eventos?
2. ¿Considera que las *apps* facilitan la vida de organizador y asistente?
3. ¿Qué herramienta cree que debería existir y aún no está en el mercado?

**Ricardo Ceratto** Director de Marfa Travel (España)

**“No hemos utilizado *apps* porque no ha habido necesidad”**

1. La verdad es que no utilizamos este tipo de herramientas porque están más enfocadas al cliente final. A la hora de preparar un incentivo o convención gestionamos los servicios de forma independiente según los diferentes proveedores, lo cual condiciona bastante la posibilidad de una integración de la información para una gestión global de la misma.

Por ejemplo, para la presentación y gestión de presupuestos tenemos nuestras propias hojas de cálculo y formatos que intentamos sean lo más estandarizados posible, aunque al final cada cliente puede solicitar determinados formatos que hay que preparar para cada ocasión. Más allá de esto, no manejamos herramientas más complejas.

2. A día de hoy no hemos utilizado *apps* porque no hemos tenido la necesidad ni nuestros clientes nos lo han solicitado. Organizamos incentivos, convenciones y reuniones de tamaño medio, no congresos, donde sin duda hay una logística in-

terna más compleja que seguramente requeriría de este tipo de aplicaciones.

3. Las que permitiesen acceder a información sobre eventos ya realizados, con bases que se vayan alimentando con nuevos eventos y presentasen de una manera centralizada la información necesaria para un evento futuro.



**Yárdena Aguilera**  
Account Manager de Halcón Empresas (España)

**“Diferentes herramientas obligan a tener tantos interlocutores como proveedores”**

1. En función de las necesidades y tamaño de la reunión el cliente puede recurrir a soluciones *online* que ya existen, pero creo que esto exige que sea conocedor del funcionamiento de grupos y eventos. En la organización de todo evento entran en juego factores tan básicos como la forma de pago (un único pagador, varios, pago a crédito, etc.) o la forma

de facturar para la empresa, aspectos que pueden hacer que se desestime el uso de herramientas *online* en favor de las agencias especializadas. Asimismo, la contratación de servicios a través de diferentes herramientas hace inevitable que el contratante del evento tenga tantos interlocutores como proveedores, sin olvidar la interlocución adicional con los asistentes, lo que puede finalmente redundar en una gestión más ineficaz y que colapse al organizador.

Tras mi experiencia como organizadora de grandes eventos y reuniones en agencias de viajes, y sin desmerecer las ventajas y avances que proporcionan estas herramientas *online*, mi recomendación es hacer uso de ellas en reuniones/eventos que no requieran mucha logística o servicios específicos adicionales. Para grandes eventos o pequeños eventos con prestaciones menos estandarizadas, mi recomendación es gestionar todo a través de una agencia experta en MICE, con un único interlocutor experimentado que podrá asesorarle y asumirá todas las comunicaciones con los diferentes proveedores. También será un único proveedor facturador que se adaptará a sus necesidades, tanto de forma de pago como de facturación en sí misma.

2. Existen aplicaciones desarrolladas específicamente para que los asistentes confirmen su asistencia al evento o congreso, el día de llegada y de salida, así como servicios adicionales que querrían disfrutar (comidas/cenas, excursiones, etc.), incluyendo todos los datos de contacto necesarios de los asistentes en una única base de datos. Estas aplicaciones existen en el mercado web en su formato básico gratuito, y con cos-

te en caso de necesitar más funcionalidades, pero también las ofrecen las agencias MICE o secretarías técnicas como desarrollos propios para sus clientes y para la organización principalmente de congresos. En ellas cada asistente puede registrar fechas diferentes de asistencia, actividades opcionales, etc. Las aplicaciones ofrecen un control rápido y en tiempo real de la situación del evento, permitiendo al organizador, ya sea cliente o profesional del sector, una gestión más eficaz en la organización.

3. Creo que el mercado MICE en general se ha desarrollado mucho en los últimos años y afortunadamente se han creado muchas herramientas que facilitan determinadas gestiones *online*, desde las reservas para grupos con las compañías aéreas hasta la identificación de espacios singulares para eventos, acceso a planos de salas y montajes para confirmar si la capacidad cumple los requisitos, control de asistentes a un congreso, etc. En mi opinión, aunque existiera una única herramienta *online* que permitiera gestionar diferentes servicios, la gestión de un evento o congreso es lo suficientemente compleja como para requerir siempre la implicación de personas expertas. Las herramientas deben ser una ayuda en la gestión, agilizando ciertos procesos, pero en este tipo de servicios no pueden reemplazar el *know how* profesional.



**Lucio Bellora** Director de Eventos  
Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Bariloche (Argentina)

**“Debería existir una herramienta que permita modificar el evento según los *inputs* recibidos durante el mismo gracias a la interacción”**

1. Hay herramientas básicas que, independientemente de la proliferación de nuevas plataformas y soluciones digitales, son a mi juicio imprescindibles hoy por hoy, como un *time table* de producción y ejecución detallado y un buen manual operativo de soporte. Añadiría servicios muy interesantes como el Global Meetings, que complementan y facilitan el trabajo del organizador.

2. Se han desarrollado aplicaciones como las destinadas a la acreditación de asistentes que son muy interesantes y útiles: optimizan

un proceso que en otra época era más engorroso y precisaba de mucho personal, estructura y tiempo. Al margen de esto, pienso que cada evento comunica algo diferente y es imprescindible crear aplicaciones a medida.

3. Todavía hay una tendencia clara en los eventos a considerar a la audiencia como un grupo pasivo de espectadores y, por lo tanto, el mensaje es unidireccional. Sería interesante desarrollar herramientas que puedan facilitar una participación activa y simultánea del público en el momento del evento, de tal modo que pudiese modificarse la estructura del evento con los *inputs* recibidos.





## LA VOZ DEL ORGANIZADOR

1. ¿Qué herramientas utiliza a la hora de organizar grandes eventos?
2. ¿Considera que las *apps* facilitan la vida de organizador y asistente?
3. ¿Qué herramienta cree que debería existir y aún no está en el mercado?

### Juan Fernando Rubio

Meeting Planner de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE)

#### “Sigue siendo imprescindible una libreta de apuntes”

1. Sin ninguna duda, aplicaciones como Notability, Dropbox, Wetransfer, Prezi o Redlaser facilitan nuestro trabajo diario. Para que los viajeros se orienten en una ciudad nueva les recomiendo Tappsi, Moovit, Easy Taxi y Waze. Para planificar grupos me parece muy útil el Global Meetings de SkyTeam y para registrar y pagar, Spotme y Poken. La facilidad con la que podemos entregar un *app* a los asistentes a un evento y las herramientas que nos permiten ubicar, ayudar y enviar información pertinente es algo que ha cambiado nuestra manera de trabajar. Aunque algunos elementos tradicionales se mantienen: para planificar eventos sigue siendo imprescindible una *check list* y una libreta de apuntes que permita ir retirando hojas.

2. Sí, siempre y cuando sirvan para afianzar la relación entre el asistente y el organizador con plataformas que permitan la interacción, un uso prolongado en el tiempo y que no sean sólo modas. En un mundo tan competitivo como el de la organización de eventos, aprender sobre el uso de herra-

mientas tecnológicas es fundamental para crear mejores eventos y ajustar los costes.

3. No me enfocaría en una herramienta sino en la profesionalización de la industria. El futuro está en que todos los actores utilicen aquello que la tecnología nos presta y permite mejorar nuestro trabajo: esto redundará en la organización de eventos de mayor calidad que más allá de meros actos sean auténticas experiencias.



## Las nuevas estrellas de Barceló en Madrid

Un nuevo 5 estrellas se estrena en Madrid: el **Hotel Barceló Emperatriz**, totalmente reformado y situado en el barrio de Salamanca, en el corazón de la capital. El Barceló Emperatriz reinterpreta la estética de los palacetes del siglo XIX y la conjuga con la carismática personalidad de Eugenia de Montijo, la última emperatriz. Pensado para viajeros en busca de lujo y eficiencia, pero también de confort y última tecnología, ofrece un interiorismo de estilo propio, sofisticado y actual.

PRÓXIMA APERTURA 2015

**Barceló** Emperatriz  
PREMIUM  
López de Hoyos 4 | 28006 Madrid



**Barceló**  
HOTELS & RESORTS