

# „Chefsache“ Event-Controlling

Event-Controlling sollte quantitative und qualitative Faktoren gleichermaßen erfassen, Prozesse nicht nur kontrollieren, sondern auch steuern sowie die grundsätzliche Effektivität einer Event-Maßnahme überprüfen.

## Harte und weiche Faktoren

Professor Stefan Luppold von der Karlsruhochschule in Karlsruhe erläutert den Unterschied zwischen Event-Controlling und Controlling in Industrieunternehmen so: Das klassische Controlling in der Industrie erfasst meist längere Zeiträume wie Monate oder Quartale und bewertet „harte“ Faktoren wie den Return on Investment. Event-Controlling ist in erster Linie Projekt-Controlling, das weiche beziehungsweise subjektive Faktoren überprüft wie die Verstärkung der Markeneinprägung oder des emotionalen Bezugs zu einem Unternehmen und seinen Produkten.

Mit ganzheitlichen Controlling-Instrumenten wie der Balanced Scorecard ist es allerdings auch möglich, einander widersprechende, weiche und harte Unternehmensziele in eine ausgewogene Gesamtbetrachtung einzubeziehen: „Was nutzt mir der Gewinn, wenn ich Mitarbeiter demotiviere oder Kun-

den verärgere?“, erläutert Luppold die Notwendigkeit, „harte“ und „weiche“ Unternehmensziele miteinander in Einklang zu bringen.

Auch das Event-Controlling bezieht beide Faktoren ein: quantitativ-harte und qualitativ-weiche: Es geht nicht nur darum festzustellen, wie viele Besucher zu einer Veranstaltung gekommen sind, sondern auch darum, zu überprüfen, wie viele mit dem Event zufrieden waren und bei wie vielen beispielsweise die Kaufbereitschaft erhöht wurde, erläutert Luppold.

## Nicht nur kontrollieren, sondern steuern!

Luppold, der beim Controlling-Experten Professor Peter Horvath studiert hat, betrachtet auch die Evaluation des Eventerfolges als Teil eines umfassenden Event-Controllings, das nach quantitativen Kriterien bewertet, aber auch nach qualitativen wie Emotionalisierung, Markenwertsteigerung oder Kundenbindung.

Controlling selbst wird häufig als Subsystem der Unternehmensführung betrachtet. Event-Controlling sollte dementsprechend als Teil des Gesamtprozesses „Chefsache“ sein. In der Regel sollte der



Dialog über Controlling – der Geschäftsführer der Karlsruher Messe- und Kongressgesellschaft, Klaus Hoffmann (links), im Gespräch mit Prof. Stefan Luppold. Die KMK schickt zum Thema Controlling Gast-Dozenten an die Karlsruhochschule.

Projektleiter, der den gesamten Konzeptions-, Planungs- und Organisationsprozess koordiniert, dafür verantwortlich sein. Dabei folgt das Controlling dem Management-Kreislauf „plan – do – check – act : plane – tue – überprüfe – handle!“ Dabei ist zu beachten, dass Controlling der Steuerung dient. Es geht dabei nicht darum, im Sinne einer reinen Kontrollinstanz nach dem Event Bilanz zu ziehen. Vielmehr muss Controlling von Anfang an in die Planung miteinbezogen werden. Schon zu Beginn des Planungsprozesses muss der Controller die Fragen stellen: Was sind die Ziele des Events, wie erreiche ich die Ziele und wie messe ich den Grad der Zielerreichung? Das Controlling misst also nicht nur, sondern entscheidet auch, wann und wie gemessen werden soll. Darüber hinaus steuert es den Prozess, der zur Erreichung der Ziele führt.

## „Die richtigen Dinge tun“

Auch die betriebswirtschaftliche Unterscheidung zwischen Effektivität und Effizienz spielt beim Controlling eine Rolle: Effektivität beschreibt ein Maß

für den Zielerreichungsgrad. Effizienz ist dagegen ein Maß für die Wirtschaftlichkeit einer Aktion. Effektivität wird traditionellerweise definiert als „Die richtigen Dinge tun“, „Effizienz dagegen als „Die Dinge richtig tun“.

Wenn ein Unternehmen sein Produkt bekannt machen will, müsse dementsprechend zunächst geprüft werden, ob ein Event wie eine Roadshow das richtige Mittel ist, um dieses Ziel zu erreichen, oder ob etwa Fernsehwerbung besser geeignet ist, betont Luppold. Es muss also zunächst die Effektivität der Maßnahme sichergestellt werden.

Bislang erschöpfte sich Controlling von Events dagegen oft in einer reinen Effizienzprüfung – wenn beispielsweise festgestellt wurde, dass eine Veranstaltung mit einem Etat von 20.000 Euro mit 19.000 Euro ausgekommen ist. Festgestellt wurde also, dass die Veranstaltung im Sinne von Effizienz die Kosten gering gehalten hat. Ob sie die gesteckten Ziele im Sinne von Effektivität erreicht hat, wurde meist nicht überprüft.