

**Bianca Hirsch**

# Informations- und Kommunikationssysteme in der Tagungs- und Kongressbranche

**Diplomarbeit**

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2001 Diplomica Verlag GmbH  
ISBN: 9783832444495

**Bianca Hirsch**

# **Informations- und Kommunikationssysteme in der Tagungs- und Kongressbranche**



---

Bianca Hirsch

# Informations- und Kommunikationssysteme in der Tagungs- und Kongressbranche

Diplomarbeit  
an der Hochschule Harz (FH)  
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften  
Juli 2001 Abgabe



Diplomica GmbH \_\_\_\_\_  
Hermannstal 119k \_\_\_\_\_  
22119 Hamburg \_\_\_\_\_

Fon: 040 / 655 99 20 \_\_\_\_\_  
Fax: 040 / 655 99 222 \_\_\_\_\_

agentur@diplom.de \_\_\_\_\_  
www.diplom.de \_\_\_\_\_

ID 4449

Hirsch, Bianca: Informations- und Kommunikationssysteme in der Tagungs- und Kongressbranche / Bianca Hirsch - Hamburg: Diplomica GmbH, 2001  
Zugl.: Wernigerode, Fachhochschule, Diplom, 2001

---

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH  
<http://www.diplom.de>, Hamburg 2001  
Printed in Germany



## Wissensquellen gewinnbringend nutzen

**Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität** zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

**Wettbewerbsvorteile verschaffen** – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

**<http://www.diplom.de>** bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

**Individueller Service** – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

### Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Diplomica GmbH \_\_\_\_\_  
Hermannstal 119k \_\_\_\_\_  
22119 Hamburg \_\_\_\_\_

Fon: 040 / 655 99 20 \_\_\_\_\_  
Fax: 040 / 655 99 222 \_\_\_\_\_

agentur@diplom.de \_\_\_\_\_  
www.diplom.de \_\_\_\_\_

---

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
Abbildungsverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
I. Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung	1
1.2 Konzeption und Aufbau	2
II. Der deutsche Tagungs- und Kongressmarkt	4
2.1 Der Markt	5
2.1.1 Das Angebot	6
2.1.2 Die Nachfrage	7
2.2 Die wirtschaftliche Bedeutung	9
2.3 Veränderungen auf dem Tagungs- und Kongressmarkt	10
III. Informations- und Kommunikationssysteme	13
3.1 Begriffsbestimmung	13
3.2 Einsatzmöglichkeiten der Informations- und Kommunikationssysteme	17
3.3 Das Internet	18
3.3.1 Die Entwicklung und Charakteristika des Internets	19
3.3.1.1 Passivität und Akzeptanzproblematik	20
3.3.1.2 Interaktionsfähigkeit	21
3.3.1.3 Aktualisierbarkeit	21
3.3.1.4 Anonymität und Inkassofähigkeit	21
3.3.2 Vor- und Nachteile des Internets	22
3.4 Informations- und Kommunikationssysteme in der Tagungs- und Kongressbranche	24



---

	Seite
IV. Veranstaltungs-Management-Systeme	26
4.1 Leistungskomponenten	26
4.1.1 Akquisition und Marketing	27
4.1.2 Beleg- und Termindisposition	27
4.1.3 Angebots- und Vertragserstellung	28
4.1.4 Nachbereitung und Abrechnung	28
4.1.5 Zusatzleistungen	29
4.2 Unterscheidungsmerkmale	30
4.3 Veranstaltungs-Management-Systeme im Überblick	31
4.3.1 FORUM für Windows	31
4.3.1.1 Akquisition und Marketing	32
4.3.1.2 Beleg- und Termindisposition	32
4.3.1.3 Angebots- und Vertragserstellung	33
4.3.1.4 Nachbereitung und Abrechnung	33
4.3.1.5 Zusatzleistungen	34
4.3.1.6 Unterscheidungsmerkmale	35
4.3.2 RUBIN	35
4.3.2.1 Akquisition und Marketing	36
4.3.2.2 Beleg- und Termindisposition	37
4.3.2.3 Angebots- und Vertragserstellung	37
4.3.2.4 Nachbereitung und Abrechnung	38
4.3.2.5 Zusatzleistungen	38
4.3.2.6 Unterscheidungsmerkmale	39
4.3.3 SebekRe®	40
4.3.3.1 Akquisition und Marketing	40
4.3.3.2 Beleg- und Termindisposition	40
4.3.3.3 Angebots- und Vertragserstellung	41
4.3.3.4 Nachbereitung und Abrechnung	41
4.3.3.5 Zusatzleistungen	42
4.3.3.6 Unterscheidungsmerkmale	43
4.4 Veranstaltungs-Management-Systeme im Vergleich	44

---

	Seite
V. Kongress-Management-Systeme	46
5.1 Leistungskomponenten und Unterscheidungsmerkmale	46
5.1.1 Abstract-Verwaltung	47
5.1.2 Registrierung	47
5.1.3 Hotelzimmer-Verwaltung	48
5.1.4 Programmplanung und Ablaufplan	48
5.1.5 Zusatzleistungen	48
5.2 Kongress-Management-Systeme im Überblick	49
5.2.1 EVENTS	49
5.2.1.1 Akquisition und Marketing	49
5.2.1.2 Abstract-Verwaltung	50
5.2.1.3 Registrierung	51
5.2.1.4 Hotelzimmer-Verwaltung	51
5.2.1.5 Programmplanung und Ablaufplan	52
5.2.1.6 Nachbereitung und Abrechnung	53
5.2.1.7 Zusatzleistungen	53
5.2.1.8 Unterscheidungsmerkmale	54
5.2.2 KOMAN für Windows	56
5.2.2.1 Akquisition und Marketing	56
5.2.2.2 Abstract-Verwaltung	56
5.2.2.3 Registrierung	57
5.2.2.4 Hotelzimmer-Verwaltung	58
5.2.2.5 Programmplanung und Ablaufplan	58
5.2.2.6 Nachbereitung und Abrechnung	59
5.2.2.7 Zusatzleistungen	59
5.2.2.8 Unterscheidungsmerkmale	60
5.3 Kongress-Management-Systeme im Vergleich	61

---

	Seite
VI. Individualsoftware bei Professional Congress Organizern	63
6.1 Leistungskomponenten	63
6.2 Unterscheidungsmerkmale	64
6.3 Analyseergebnisse der PCO-Befragung	65
6.3.1 Kommunikationskanäle	65
6.3.2 Verbreitung der Kongressinformationen	66
6.4 Online-Informationssysteme	68
6.4.1 Congress Online – Kongress-Informationssystem	69
6.4.1.1 Congress Online als Informationssystem	70
6.4.1.2 Congress Online als Kommunikationssystem	70
6.4.1.3 Congress Online als Redaktionssystem	70
6.4.1.4 Congress Online als Publikationssystem	71
6.4.1.5 Internetdarstellung von Congress Online	71
6.4.1.6 Einsatz und Nutzen von Congress Online	83
6.4.2 Zukünftige Entwicklungen	84
VII. Zusammenfassung und Ausblick	86
7.1 Zusammenfassung	86
7.2 Ausblick	89
Anhang	91
Literaturverzeichnis	94
Eidesstattliche Erklärung	98

---

## Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abb. 1: Aufbau der Arbeit	3
Abb. 2: Einteilungskriterien des Tagungs- und Kongressmarktes	5
Abb. 3: Der deutsche Tagungs- und Kongressmarkt 1999/2000 im Überblick	6
Abb. 4: Verteilung der Veranstaltungsstätten in %	7
Abb. 5: Der typische Tagungsteilnehmer	8
Abb. 6: Umsatzvolumen und Umsatzbereiche des Tagungs- und Kongressmarktes in Mio. DM	10
Abb. 7: Veränderungen auf dem deutschen Tagungs- und Kongressmarkt	11
Abb. 8: Unterscheidung Informations- und Kommunikationstechnologien und –systeme	16
Abb. 9: Vor- und Nachteile des Internets	23
Abb. 10: Veranstaltungs-Management-Systeme im Vergleich	44
Abb. 11: Kongress-Management-Systeme im Vergleich	61
Abb. 12: Verbreitung der Kongressinformationen und –unterlagen	66
Abb. 13: Form der Kongressunterlagen	67
Abb. 14: Startseite bei Congress Online des WCBP-Kongresses	72
Abb. 15: Begrüßungsworte bei Congress Online des WCBP-Kongresses	73
Abb. 16: Organisation bei Congress Online des WCBP-Kongresses	74
Abb. 17: Programm bei Congress Online des WCBP-Kongresses	75
Abb. 18: Registrierung bei Congress Online des WCBP-Kongresses	76
Abb. 19: Beiträge bei Congress Online des WCBP-Kongresses	77
Abb. 20: Gesellschaftliche Anlässe bei Congress Online des WCBP-Kongresses	78
Abb. 21: Beiprogramm bei Congress Online des WCBP-Kongresses	79
Abb. 22: Hotelreservierung bei Congress Online des WCBP-Kongresses	80
Abb. 23: Kongressinformationen bei Congress Online des WCBP-Kongresses	81
Abb. 24: Allgemeine Informationen bei Congress Online des WCBP-Kongresses	82