

70
>

HYBRIDE; HOERA OF HOE LANG NOG?

Waar hybride auto's of gekruiste groente juist voortvloeien uit de wens iets te verbeteren, werd het hybride vergaderen, zakendoen, netwerken en vakkennis uitwisselen de meeting-industrie opgelegd door de crisis en tot op heden is de discussie hierover gepeperd. Is dit een korte tussenoplossing of de langverwachte vernieuwing die nodig is om MICE duurzaam te maken? Meeting Magazine sprak met professionals om de verschillende gezichtspunten in beeld te brengen.

Tekst Monica Rijma

DE ZOOM CHALLENGE

Joris Eyck is Managing Director HelmsBriscoe (HB) voor de Benelux regio waar zo'n dertigtal Associates werkzaam zijn. HelmsBriscoe is al bijna dertig jaar erkend als wereldwijd toonaangevend sourcing bedrijf voor het vinden van event-, conferentie- en meetinglocaties. De Associates zijn onafhankelijke

meetingprofessionals die elk hun unieke kennis toevoegen. We vroegen Joris Eyck hoe de communicatie onderling en met klanten heeft kunnen standhouden tijdens de pandemie en vooral hoe hij de vooruitzichten inschat. Hij vertelt dat het begin van de crisis samenviel, in maart 2020, met het jaarlijks Europees Congress voor HelmsBriscoe dat doorging

in het net verbouwde Hilton Hotel in Belfast. “Tijdens dat evenement kreeg de werkelijkheid een bijna surrealistisch tintje, toen bij de kennissessies de een na de andere Associate zich moest terugtrekken om een klant te helpen met het annuleren of omboeken van een congres. Dit was het begin van een lange periode waarin de opgebouwde reputatie werd getest; dankzij de bemiddeling van HB konden veel cliënten, vaak zonder extra kosten, hun evenement omboeken en waren de hotelpartners heel flexibel in het uitwerken en aanpassen van annuleringsvoorwaarden. Daarna begon de periode waarin alle meetings online vorm moesten krijgen. Gelukkig hebben we hierdoor dezelfde ervaring opgedaan als onze cliënten. Net als hen hadden wij dezelfde uitdagingen bij online meetings; klantenbinding in tijden dat business stil ligt en betrokkenheid bewaren bij de team meetings.

QUIZ EN TEAM SONG ALS BINDMIDDEL

HelmsBriscoe maakte volop gebruik van interactieve platforms zoals Wooclap, Kahoot en Mural. “Al deze apps maken het mogelijk om brainstorming, design en enquêtes snel, effectief en visueel boeiend vorm te geven. Partners zoals songdivision.com zorgden ervoor dat de teams op feestelijke manier samenwerkten en iedereen zijn collega's eens op een andere manier leerde kennen.



Marianne Larrijsens (2e van links)

Op die manier bleef het moreel hoog. Bij de grote meetings werd gebruik gemaakt van het platform Exvo by AllSeated.”

Joris voorspelt dat de korte virtuele meetings zullen blijven bestaan. Wat vroeger met een telefoongesprek werd gedaan, zal nu vaak worden vervangen door een Zoomgesprek. Je gaat ook niet meer uren in de auto zitten om ergens in Nederland met een collega of klant een kort gesprek te hebben. Interviews en eenvoudige kennissessies kunnen evengoed via een videopresentatie vorm krijgen en de online presentaties van nieuwe locaties bleken populair bij de HB Associates. “Toch merk je hoe groot de behoefte is om elkaar weer live te zien.”

HYBRIDE ALS TIJDELIJKE OPLOSSING

Joris ziet hybride evenementen vooral als een acceptabele tussenoplossing. Op het moment van ons interview gaat in de VS het jaarlijkse congres van start – in plaats van de reis naar één locatie zijn dit jaar vooral de Amerikaanse Associates samen in Dalles. Dat zijn er zo'n 500 à 600. Voor collega's in Zuid-Amerika, EMEA en Azië is het congres hybride. In Tokyo, Singapore, London, Antwerpen en Parijs komen Associates samen om op afstand maar met collega's, deel te nemen aan de grote plenaire sessie en de feestavond.

Joris legt uit dat er bij hybride meetings nogal wat uitdagingen zijn, die moeten worden meegenomen in de overwegingen of dit wel het juiste alternatief is voor een MICE evenement. “Je kunt geen appels met peren vergelijken. Juist in deze crisis is gebleken dat het samenbrengen van inspirerende sprekers, werksessies, huldigheden, productpresentaties en netwerkevenementen zoveel beter en makkelijker live kan gebeuren. De kosten en risico's van hybride zijn groot; zowel technisch als qua script moet alles naadloos worden voorbereid en dan foutloos uitgezonden. Aan het eind van de rit zijn er toch nog onbeheersbare zaken zoals de IT-verbinding bij de deelnemer thuis. Er zijn genoeg indicaties dat MICE zich niet makkelijk laat vangen op een schermje.

EUROVISIE VARIANT

Dit kan Luc Weynand beamen, ook al was de IHG hotel groep, waar Luc een



Joris Eyck van HelmsBriscoe



De buiten-meeting werd populair bij teams van LESWERK

Senior Key Account manager is, er vroeg bij om te investeren in hybride technologie en partnerships. Luc vertelt dat het goed kan werken voor sommige producties zoals de lancering van een nieuw model auto of een grote modeshows. De productie lijkt dan op het 'Eurovisie Songfestival Model'. "Vanuit de thuisbasis wordt een fantastische show opgezet en op IHG-locaties over de hele wereld wordt de AV-productie gecoördineerd, soms met onsite ingebouwde apparatuur en soms met partners. Op elke locatie zijn showpresentatoren – vaak nationale beroemdheden - ingehuurd als moderator voor de avond. Een select groepje VIP-gasten krijgen een exclusieve avond met diner en show aangeboden. Op het moment suprême wordt overgeschakeld naar de hoofdlocatie... Luxembourg- douze points."

Maar ook Luc denkt dat de hybride oplossing van korte duur zal zijn voor de meeste MICE-evenementen. "Het gaat nog een enorme uitdaging worden om, zodra live weer kan en mag, te voldoen aan de vraag voor alle nieuwe evenementen terwijl zoveel uitgestelde meetings ook nog moeten plaatsvinden. Het bedrijfsleven en de associaties willen weer live."

WAT ZEGGEN DE PLANNERS

Marianne Laurijssens is Senior Planner bij LESWERK.nl, een personeelsorganisatie die vervangende inzet regelt voor het onderwijs. Ze vertelt dat binnen het bedrijf de vergadercultuur flink is veranderd. Marianne ziet wel degelijk de pluspunten van het

Zoomtijdperk. Grote hybride meetings zullen bij LESWERK.nl niet zo gangbaar zijn, maar er zijn wel andere toepassingsmogelijkheden. Iemand die anders verhinderd zou zijn, kan nu aan een meeting deelnemen door in te loggen vanuit een andere locatie. Daarnaast hebben korte online videogesprekken hun intrede gedaan en, tijdens de pandemie, ontstond ook de 'buiten-meeting'.

Marianne verwacht dat teammeetings nog voor 50% online zullen doorgaan. "Bij het onderwijs is op veel niveaus nog winst te halen uit het hybride model. De mogelijkheid tot al of niet incidenteel online deelnemen aan een academische les of lezing brengt een flexibiliteit waardoor een studie of congres eenvoudiger te volgen is voor mensen die ondertussen druk zijn met werk of een gezin. Zowel de tijd als de kosten voor verplaatsing kunnen worden bespaard en het tijdstip om de lezing te volgen kan in veel gevallen worden gekozen omdat behalve live-online (met participatie) de evenementen vaak achteraf ook gestreamd kunnen worden bekeken."

HYBRIDE CHECKLIST

Dat de hybride variant zeker zoveel organisatie vergt als de onsite meeting, kwam misschien voor sommigen als een verrassing. Een cameraatje achter in de zaal gericht op het podium is echt niet voldoende. Daarom heeft MPI in samenwerking met de Radisson Hotel Group recent het Hybride Meetings Playbook



Luc Weynand van IHG

samengesteld. Hierin worden alle elementen voor een geslaagd hybride evenement op een heldere manier uiteen gezet.

Zoals vaak is een goede voorbereiding het halve werk. Een van eerste overwegingen van belang bij een hybride evenement is de vraag hoeveel interactie wenselijk is? Een hybride meeting kan ontstaan vanuit een groot live evenement waarmee verschillende groepen toeschouwers (pods) vanaf hun locatie digital verbonden moeten worden. Deze vorm biedt beperkt ruimte voor interactie immers, je kan niet een hele zaal laten ingaan op al die reacties van 'de kijkers thuis'. Een digitaal opgezette meeting blijkt juist de meeste ruimte voor interactie te bieden. Bij live-online wordt, vanuit een studio of kleine zaal waar een klein gezelschap aanwezig is, de meeting uitgezonden naar een groot aantal deelnemers dat verspreid is over vele locaties.

CHATS, PEILINGEN, PARTICIPATIE EN NETWERKEN

Via chats, digitale peilingen en andere apps kunnen deelnemers reageren en hun input geven. De betrokkenheid kan tot in de kleinste details worden gestimuleerd en ook gemeten; wie was wanneer waar? En welke sessie of welk onderwerp genereerde de meeste reacties?

Ook hybride met elkaar netwerken blijkt heel succesvol te kunnen zijn; apps bieden de mogelijkheid om één-op-één ontmoetingen aan te vragen tussen de online deelnemers onderling of tussen online en onsite deelnemers. Omdat alles digitaal wordt vastgelegd, is de efficiëntie van het bewaren en verwerken van gemaakte contacten en afspraken naadloos. Veel rapportage die vroeger handmatig moest worden verwerkt na terugkeer van een beurs of congres, kan nu ter plekke bijna direct

in een database worden verwerkt. Moderatoren voor zowel het publiek onsite als online moeten alle deelnemers wegwijzen in het programma. Via vraag & antwoord sessies, chats en enquêtes wordt participatie in goede banen geleid. Uit één evenement kan een community ontstaan die een heel nieuw leven gaat leiden. Vooraf en na het evenement kunnen via social media, vlogs, blogs en nieuwsbrieven de contacten worden aangewakkerd of vastgehouden.

TECHNISCHE ONDERSTEUNING

De technische ondersteuning bestaat uit het AV-gedeelte in de zaal, zoals dat al jaren bekend was; geluidsinstallatie en camera's met al dan niet IMAG (de grote projectieschermen). Deze worden gekoppeld aan een encoder: een computer waarin de audio en visuele signalen worden opgevangen. Dat kan een laptop zijn of een grotere installatie. Vervolgens worden deze signalen via de IP van de locatie en vaak een streamingdienst verzonden naar het internet. Vooral als het gaat om een groot aantal digitale deelnemers is zo'n streaming platform essentieel. Je zou dat kunnen zien als de virtuele locatie. ExVo by Allseated is een voorbeeld van zo'n platform en in Nederland is Live Online Events (LOE) al jaren een marktleider bij uitzendingen met duizenden deelnemers.

WEINIG INVLOED

Het lastigst van hybride is het stukje waarop de eventprofessional weinig invloed heeft; de uiteindelijke ontvangst bij 'de kijker thuis'. Hier spelen elementen die niet beheersbaar zijn zoals de kwaliteit van de connectie vanaf de IP van de ontvanger. De organisator van het evenement kan hier weinig aan doen, net zomin als beïnvloeden of de kat niet net op een Zoom-moment iets omver stoot op de keukentafel.

Kortom, de discussie is nog niet over. Duurzaamheid en grotere toegankelijkheid versus die warme handdruk, focus op het werk zonder multitasking in de privésfeer en vooral de groepsdynamiek van live; we gaan het beleven.