

RETOS Y PROBLEMAS EN LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y EVENTOS DEPORTIVOS

...y cómo la tecnología te puede ayudar

Carlos Castro



carlos@avaibooksports.com
644337814

David Constante



deportes@runningzgz.com
610263354

Príncipe Felipe, Zaragoza, 21 de marzo de 2024

Introducción

- Trataremos de no ser “comerciales”
- Diferenciar actividad de evento
- Hablaremos de retos y también de problemas
- Utilizaremos casos reales
- Pre y el post evento (+tecnología) del día del evento
(+equipo humano)

¿Qué es la escalabilidad?

ESCALABILIDAD

- La escalabilidad, término tomado en préstamo del idioma inglés (no presente en la RAE), es la propiedad deseable de un sistema, red, servicio o proceso, que indica su habilidad para reaccionar y adaptarse a las circunstancias sin perder calidad, independientemente de su crecimiento o decrecimiento, sin perder calidad en los servicios ofrecidos
- La mejor forma de gestionar un problema es anticipándonos para que no se de, y si llega a darse, estar preparados para gestionarlo de forma escalable

¿Cómo conseguimos escalabilidad?

1-CENTRALIZANDO LA INFORMACIÓN

- Por practicidad y seguridad
- Teniendo todas las inscripciones en un mismo lugar
- Facilitando la comunicación con tus inscritos
- Pudiendo actuar de forma rápida ante cualquier contratiempo

¿Cómo conseguimos escalabilidad?

2-ELIMINANDO LA PRESENCIALIDAD

- Especialmente durante el proceso de inscripciones
- Y si podemos eliminar los "Excel" mejor
- La presencialidad y los Excel pueden generar problemas
 - Control de límites de plazas y cambios de precio
 - Inscripciones duplicadas (había personas que ya estaban inscritas)
 - Pérdida de información (¿este Excel lo he importado?)
- Nosotros somos los organizadores, nosotros ponemos las reglas

¿Cómo conseguimos escalabilidad?

3-TENIENDO UN PLAN ECONÓMICO

- ¿Qué ocurre si nuestra actividad o evento crece o decrece mucho?
- ¿Qué medidas tomamos, tanto en una como en otra dirección?
- Veamos cómo trazar un plan

Plan económico para nuestro evento

Cómo elaborar un presupuesto mínimo viable con:

- Gastos fijos:
 - Los necesarios para realizar el evento independientemente del número de inscritos
- Gastos variables:
 - Los gastos que nos genera cada inscrito
- Ingresos:
 - Administraciones (deportes, turismo...)
 - Patrocinios y colaboraciones privadas
 - Inscripciones

Cómo recoger las inscripciones

FACILITANDO LA INSCRIPCIÓN

- Contar con una plataforma de inscripciones online lo más potente posible
 - Va a ser vuestra herramienta de trabajo principal
- Piénsate bien el formulario de inscripción
 - Pide solo lo que necesites (elimina campos “opcionales”)
 - Piensa también las estadísticas que puedas necesitar
 - Por sexo, franjas de edad, provincias, CC.AA., países, nacionalidades...
- No utilices varias plataformas online, centraliza todo en una

Cómo recoger las inscripciones

OFRECIENDO SEGURO DE CANCELACIÓN

- Durante el proceso de inscripción
- Te cubre las espaldas, das un servicio más, no te cuesta nada y elimina problemas

Cómo gestionar la atención/suporte

AUTOMATIZANDO / OPTIMIZANDO

- Cuantas menos cosas te tengan que preguntar, mejor
- Ofrece información clara y precisa (FAQ's)
- Ten redactado un buen reglamento con todas condiciones de participación recogidas y explicadas (que obligatoriamente han tenido que aceptar)
- Dales toda la autonomía posible
 - Zona privada del inscrito donde puedan modificar su inscripción, descargar de nuevo su justificante, aplazar su inscripción, cederla, cancelarla...

Cómo gestionar la atención/suporte

AUTO-REPLY (FUNDAMENTAL)

Estimado participante,

Gracias por contactar con nosotros.

- En primer lugar, nos gustaría recomendarte nuestra sección de preguntas frecuentes, disponible en el siguiente apartado de nuestra página web: [enlace](#).
- Además, te recomendamos haber leído el reglamento de la prueba: [enlace](#).
- Y por último, recordarte que en tu zona privada puedes realizar gestiones como descargar de nuevo tu justificante de inscripción, modificar tus datos de inscripción, cancelarla, cederla o aplazarla. Puedes acceder desde: [enlace](#).

Si todavía necesitas ayuda, por favor escríbenos de nuevo a [dirección de email](#).

Un cordial saludo.

COMUNICACIÓN CON TUS INSCRITOS

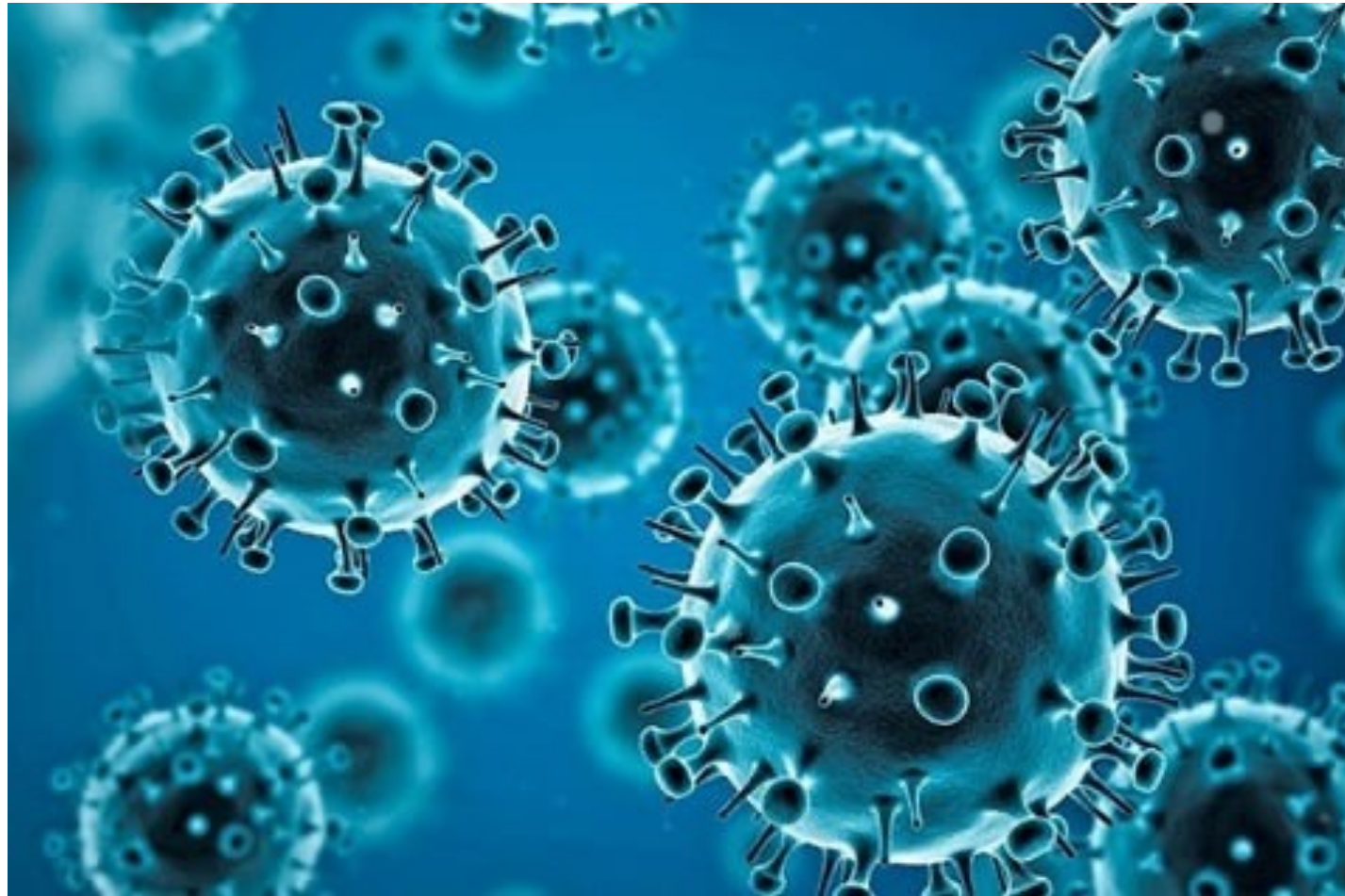
- Aprovecha tu base de datos centralizada, la tecnología nos lo pone muy fácil
- Envíales emails con información sobre tu actividad o evento, el recorrido, fotos, vídeos, posibles alojamientos, promoción de la zona/territorio donde se celebre el evento, actividades turísticas, promociones de tus patrocinadores o colaboradores...
- Haz que la experiencia sea TOP, que no se limite solo al día del evento

¡Problemas!

TENGO QUE APLAZAR/CANCELAR MI EVENTO

- Las cosas nunca pasan... hasta que pasan

¡Problemas!



¡Problemas!

COVID-19: NUESTRO "RETO PARTICULAR"

- Imprevisible (no sabíamos que iba a llegar)
- No dimensionable (no sabíamos cuánto iba a durar)
- Cientos de eventos aplazados
- Cientos de miles de €€€ devueltos
- Casuísticas de devoluciones de toda índole
- Problemas con devoluciones de hace más de 1 año

¡Problemas!



¡Problemas!

NOTICIAS

Aplazado el Maratón de Zaragoza

La crecida de las aguas del Ebro hacen imposible su celebración

FRAN CHICO 12 de abril de 2018 (00:00 CET)



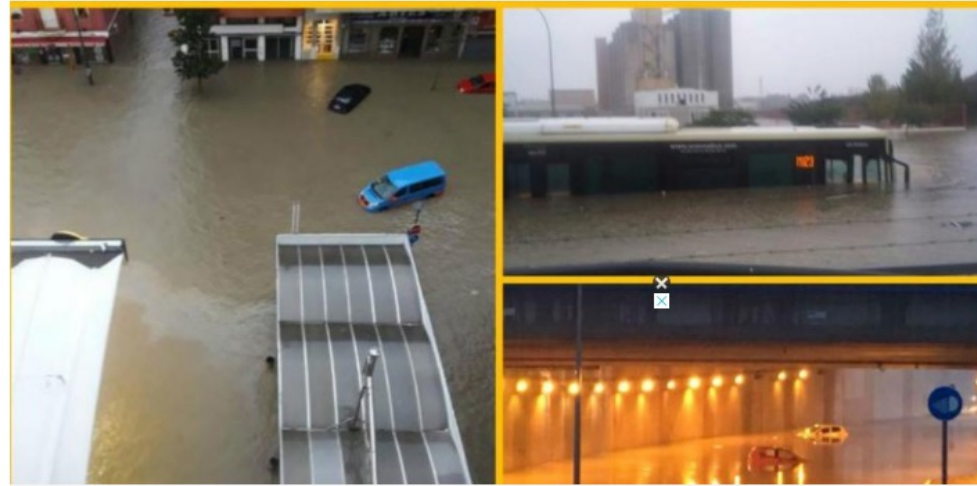
Aplazado el Maratón de Zaragoza

Este domingo era la cita de los maratonianos en la capital de Aragón pero esta vez los 42'195 km tendrán que esperar. EL Ayuntamiento de Zaragoza ha anunciado esta tarde que la XII edición de su maratón que estaba previsto que se celebrará este próximo domingo se tenía que cancelar. La ciudad debe prestar todos sus efectivos y toda su atención a la gran crecida que sufra el Ebro este domingo. Hasta un total de 1800 corredores se habían inscrito para el reto del Maratón de Zaragoza. Como es lógico se suspende también la prueba de 10 kilómetros que había de celebrarse a la vez que los 42 km. El comunicado oficial habla de aplazamiento de la prueba pero no habla da ninguna nueva fecha.

¡Problemas!

Suspendida la Maratón de Málaga por las inundaciones

- Se ha cancelado la prueba, prevista para este domingo, por motivos de seguridad y a instancias del Ayuntamiento de la ciudad, anegada



La Maratón de Málaga ha tenido que ser suspendida debido a las inundaciones / FOTOS: MARATÓN DE MÁLAGA

MUNDODEPORTIVO.COM

Actualizado a 04/12/2016 11:32 CET



La organización de la **Maratón de Málaga** ha comunicado la suspensión de la prueba, prevista para este domingo, debido a las inundaciones provocadas en las **vías de las ciudad** por las lluvias torrenciales.

Anuncios Google

Enviar comentarios

¿Por qué este anuncio? ▶

¡Problemas!

NOTICIAS

Las camisetas del 10K Valencia no llegarán a tiempo por la crisis en el Mar Rojo

El conflicto entre Israel y Hamás ha derivado en una crisis de transporte internacional causada por los ataques de las fuerzas hutíes de Yemen a numerosos barcos mercantes en el Mar Rojo. Las camisetas se enviarán a diferentes puntos de recogida en España cuando lleguen a nuestro país.

MARCO GÁLVEZ 8 de enero de 2024 (17:35 CET)



COMUNICADO 10K VALENCIA IBERCAJA Y MIZUNO

¿Qué ha sucedido?

- El conflicto entre Israel y Hamás ha derivado en una crisis de transporte internacional causada por los ataques de las fuerzas hutíes de Yemen a numerosos barcos mercantes en el Mar Rojo.
- Estos ataques han generado una gran tensión comercial internacional y obligado a algunas de las principales navieras del mundo a cambiar rutas para evitar los puntos donde se producen los ataques. Es el caso del barco donde iban las camisetas del 10K Valencia Ibercaja, que venían desde Asia de la mano de Mizuno.
- Tras muchos días fondeado a las puertas del Mar Rojo y tras la posterior decisión de la naviera (siguiendo las directrices de la OTAN) de tomar la ruta que bordea África por el Cabo de Buena Esperanza, el transporte ha sufrido un importante retraso **haciendo imposible que las camisetas puedan llegar a su destino a tiempo.**

La solución

Posponemos la entrega: las camisetas llegarán a su destino.

Ante este suceso, que ha afectado enormemente tanto al equipo del 10K como de Mizuno, queremos comunicaros que todos los corredores que se inscribieron en plazo y cuya inscripción incluía la prenda técnica oficial de la edición 2024, tendrán la camiseta a su disposición.

En cuanto las camisetas lleguen a su destino, la organización informará a los corredores de todos los detalles para su recogida, pero ya os podemos avanzar que haremos un gran esfuerzo y:

- Si sois de Valencia: Dispondremos de un punto de distribución con amplio horario en la ciudad de Valencia para que los corredores puedan recoger su camiseta. Asimismo, habrá más puntos de distribución en la provincia de Valencia.
- Si eres del resto de España: Habilitaremos puntos de recogida a lo largo y ancho de todo el país.

¡Problemas!

- **Los puntos de recogida, así como los días y horarios, serán comunicados (en cuanto nos sea posible)** a todos los inscritos vía correo electrónico (a través de la dirección de correo que se indicó en el proceso de inscripción).
- Igualmente, os comunicaremos el procedimiento de recogida, que trataremos de que sea lo más sencillo posible.
- Estamos trabajando también en la solución para hacerles llegar la camiseta a los corredores que viven en el extranjero, a quienes se les informará debidamente.
- Cuando se habiliten los puntos de recogida, el canal de comunicación oficial y exclusivo para tratar este asunto será vía correo electrónico, donde podremos atender mejor esta cuestión, nunca a través de redes sociales.
- La organización ha habilitado esta sección web donde se irán actualizando todos los detalles de la recogida de camisetas.

Eso sí, durante la Feria de la Carrera (viernes 12 y sábado 13 de enero en el Centro Comercial Saler), debéis recoger igualmente vuestro dorsal, que será imprescindible para poder correr el domingo.

Disculpas, comprensión y paciencia

Ante una situación de una enorme magnitud de la que no hay precedentes en ninguna otra carrera, la organización:

- Traslada sus más sinceras disculpas por las molestias causadas. Tanto en el 10K como en Mizuno somos los primeros que estamos muy 'tocados' ante lo sucedido. Nosotros somos los primeros que querríamos que todos los corredores tuvieran su camiseta a tiempo.
- Pedimos comprensión a todos los corredores ante este suceso de calado internacional ajeno a la organización en el que nos hemos visto envueltos tanto nosotros como otras muchas importantes empresas y entidades.
- También os pedimos algo muy importante en esta situación: paciencia. Sois 13.000 corredores, y en estos momentos no tenemos más información de la que os hemos ofrecido en estas líneas. Os aseguramos que seguiremos trabajando para que tengáis vuestras camisetas lo antes posible. Os mantendremos informados debidamente.
- Ahora seguiremos centrados en este domingo. El 10K Valencia Ibercaja 2024 será igualmente una fiesta, porque lo importante es CORRER. Y os aseguramos que eso lo vamos a hacer. Estamos haciendo todo lo posible para que disfrutéis al máximo, que al final es de lo que se trata.

Os agradecemos de antemano vuestro apoyo y os pedimos que penséis que detrás de este equipo hay personas como vosotros, trabajadoras y humanas que sufren todo lo que leen en privado y en público. El mismo equipo que trabaja en la solución es el que trabaja en hacer posible una gran fiesta este domingo.

Todo el equipo del 10K está y estará a disposición de los corredores para resolver esta situación en cuanto sea posible.

Reiteramos nuestras disculpas y nos vemos el 14 de enero demostrando que por encima de todo SOMOS CORREDORES.

Gracias por la comprensión.

LA INFORMACIÓN ES PODER

- Concesión de subvenciones, ayudas, etc...
 - Bien por necesidad de datos
 - O bien para demostrar un gasto o un ingreso
- Estadísticas para tu speaker y notas de prensa tanto antes como después del evento
- Información valiosa de cara a nuestra siguiente actividad o edición del evento

Y LA TECNOLOGÍA, TU MEJOR ALIADO

- Utilización de APP para entrega de dorsales:
 - Eliminamos papel –el medio ambiente lo agradecerá- porque no necesitan saber el dorsal que se les ha asignado
 - Optimizamos tiempos de entrega –el participante tarda menos en recoger su dorsal- y también número de personal necesario –estadísticas-
- Entrega de trofeos fluida con una APP Live de cronometraje
- Gestión de grupos de voluntarios (WhatsApp)

LA IMPORTANCIA DEL EQUIPO HUMANO

- No todo se resuelve con tecnología 😊
- Hay cosas que no se pueden prever
- Veamos unos casos reales de problemas surgidos el día del evento

¡GRACIAS!

Carlos Castro



carlos@avaibooksports.com
644337814

David Constante



deportes@runningzgz.com
610263354

Príncipe Felipe, Zaragoza, 21 de marzo de 2024