



address manager: Sinfonie für taktvolles Kundenmanagement

Schon seit vielen Jahren bietet das Gewandhaus zu Leipzig dem wohl derzeit größten Berufsorchester der Welt ein Zuhause. Mit dem Orchester finden jedes Jahr auch knapp eine halbe Million Besucher ihren Platz im Konzerthaus am Augustiner Platz, sei es zu Konzerten oder zu Tagungen. Für eine reibungslose Organisation der vielfältigen Anfragen und Bestellungen sowie zur langfristigen Kunden- und Kontaktpflege vertrauen die Mitarbeiter des Gewandhauses auf den combit address manager und das schon seit über 15 Jahren.

Unternehmen

Die Konzertgesellschaft Gewandhaus zu Leipzig wurde 1743 durch Leipziger Kaufleute gegründet. Damals waren gerade einmal 16 Mitarbeiter angestellt. Heute, 265 Jahre später, beschäftigt das Unternehmen rund 300 Mitarbeiter, davon allein hundert in der Verwaltung und in der Technik. Das Gewandhaus zu Leipzig ist hauptsächlich Spielstätte für klassische Konzerte, wird aber genauso gerne von kleinen und großen Unternehmen für Tagungen und Kongresse gemietet. In den letzten 15 Jahren zählte das Unternehmen rund zehn Millionen Besucher.

Herausforderung

So vielfältig die Veranstaltungen im Gewandhaus, so anspruchsvoll sind auch die Aufgaben der Mitarbeiter in den Bereichen Verwaltung und Administration sowie in der Organisation der

Fakten

Organisation:
Gewandhaus zu Leipzig

Branche: Kunst und Kultur

Standort: Leipzig

Web: www.gewandhaus.de

Herausforderung: große Anzahl Datensätze, tägliche Briefwechsel oder Serienbriefe, Kundenmailings, Abonnenten-, Werbemittel- und Kassenverwaltung, Orchester- und Kundenlisten

Lösung: combit address manager

Erfolg: tägliche Routineaufgaben deutlich schneller, Vorbereitung und Versand von Mailings vereinfacht



verschiedenen Konzerte und Veranstaltungen: Tägliche Anfragen nach Terminen, Reservierungen, Materialien und Konzertkarten sowie die Verwaltung von Abonnenten, Werbemitteln des gesamten eMail- und Briefverkehrs müssen in der Datenbank so verwaltet werden, dass alle beteiligten Mitarbeiter auf die große Zahl von Informationen zugreifen und sie sachgerecht bearbeiten können. Allein innerhalb der letzten fünf Jahre haben sich die Datensätze auf über 15.000 verdoppelt. Umso wichtiger ist es, dass die Kontaktmanagement-Software in der Lage ist, den Ansprüchen der Anwender zu entsprechen.



Lösung

Der combit address manager bietet die passende Lösung für die Anforderungen des Gewandhauses zu Leipzig und ist deshalb schon seit so vielen Jahren erfolgreich im Einsatz. Im Jahr 1992 wurde die Adressverwaltung nach einer ausführlichen Bestands- und Bedarfsanalyse ausgewählt und bis heute regelmäßig aktualisiert. Als Basis für die Datenbank hat der Systemadministrator Jörg Müller die mitgelieferte Musterdatenbank verwendet und die Benutzeroberfläche individuell auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter angepasst. Bereits vorhandene Daten konnten reibungslos importiert werden. Jörg Müller hat für die Mitarbeiter unterschiedliche Lese- und Schreibrechte eingerichtet und sie den verschiedenen Abteilungen zugeordnet. Der Direktionsbereich beispielsweise verwendet den combit address manager für den täglichen Briefwechsel oder für Serienbriefe und nutzt dazu einen Protokollverteiler, der über verschiedene Codefelder definiert wird. Je nachdem welche Kriterien gewünscht sind, werden die Codes einfach aktiviert oder ausgeschlossen.

Die Poststelle hat ebenfalls ihren eigenen Nutzungsbereich. Die Mitarbeiter können Programmbestellungen bearbeiten, Marketingmailings verschicken und die Gewandhaus-Kasse sowie die Abonnenten verwalten. Um im Umgang mit der Software so richtig fit zu werden, haben die Mitarbeiter das combit-Schulungsangebot genutzt. „Die Schulungen waren gut aufgebaut und

es wurde auch auf spezifische Fragen der Mitarbeiter eingegangen“, so der Systemadministrator. Viele intuitive Funktionen erlernten die Mitarbeiter aber auch durch einfaches Ausprobieren.

Mit dem integrierten List & Label Designer hat Jörg Müller ganz einfach Listen und Etiketten entwerfen können, mit denen langweilige Routineaufgaben deutlich vereinfacht wurden und nun viel weniger Zeit in Anspruch nehmen. So werden mit dem combit address manager zum Beispiel Etiketten mit Kundennummern oder Stückzahlen für Werbemittel gedruckt. Über Selektionen können aber auch Listen mit Nummern für Abonnementkunden und Großkunden erstellt und bearbeitet werden. Das Orchesterbüro kann außerdem über ein definiertes Codefeld ganz flexibel und den Anlässen entsprechend Instrumentengruppen über den Designer bestimmen und auf Listen ausgeben.

Fazit

Wenn der Systemadministrator Jörg Müller heute auf die bisherige Arbeit mit dem combit address manager zurückblickt, dann stellt er fest: „Mit dem combit address manager läuft der Import von Adressen deutlich schneller und müßiges Eingeben von großen Datenmengen entfällt.“ Er sieht eine ganz große Stärke im Bereich der Vorbereitung und im Versand von Kundenmailings. Seine Beurteilung: „Die Anforderungen, die das Gewandhaus zu Leipzig an den combit address manager stellt, sind alle voll erfüllt.“

„Mit dem combit address manager läuft der Import von Adressen deutlich schneller und müßiges Eingeben von großen Datenmengen entfällt.“
Jörg Müller, Gewandhaus Leipzig

„Gerade für Kundenmailings ist der combit address manager hervorragend geeignet.“
Jörg Müller, Gewandhaus Leipzig