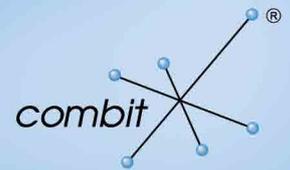
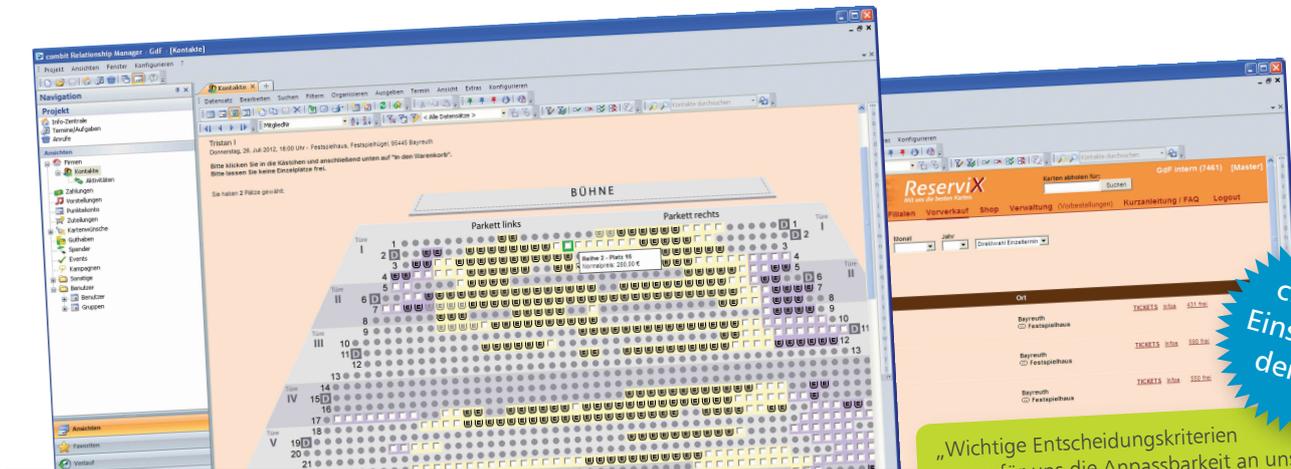




Success Story



combit Relationship Manager | Gesellschaft der Freunde von Bayreuth e.V. (GdF)



cRM im Einsatz bei der GdF

„Wichtige Entscheidungskriterien waren für uns die Anpassbarkeit an unsere Bedürfnisse und eigene Gestaltungsmöglichkeiten.“
Ina Besser-Eichler, Gesellschaft der Freunde von Bayreuth e.V.

Gute Karten für Bayreuth – der cRM im Team mit ReserviX

Wenn eine weltweit einzigartige kulturelle Institution von der Gunst und der Spendenbereitschaft einer Vereinigung von Unterstützern abhängt, dann müssen ganz besondere Anforderungen an die Betreuung ihrer Mitglieder gestellt werden. So auch bei der Gesellschaft der Freunde von Bayreuth, die mit ihrem Engagement den Fortbestand der weltberühmten Bayreuther Festspiele sichern.

Unternehmen

Die Gesellschaft der Freunde von Bayreuth e.V. wurde 1949 zum Zweck der Wiedereröffnung und Unterstützung der Bayreuther Festspiele gegründet. Mit vier Mitarbeitern kümmert sie sich um die Betreuung ihrer über fünftausend Mitglieder aus der ganzen Welt, die mit ihrer Mitgliedschaft und mit Spenden die Wagner-Festspiele unterstützen. Zu den Aufgaben der Geschäftsstelle in Bayreuth gehört neben der Veröffentlichung eigener Publikationen und der Durchführung eigener Veranstaltungen auch die Spendenorganisation und die Zuteilung der Festspielkarten an ihre Mitglieder.

Herausforderung

Lange Zeit kam zur Verwaltung der Mitglieder und Kunden eine Superbase-Datenbank zum Einsatz. Dieses System sollte im Oktober 2011 durch eine leistungsfähigere, moderne Lösung mit besserer Funktionalität und einer Anbindung an ein Ticket-System abgelöst werden. „Die einfache Anpassbarkeit an unsere besonderen Bedürfnisse und die Möglichkeit, Oberflächen selbst gestalten

Fakten

Organisation:
Gesellschaft der Freunde von Bayreuth e.V.



Branche: Öffentlicher Sektor / Vereine

Standort: Bayreuth

Web: www.freunde-bayreuth.org

Herausforderung: Ablösung der alten Superbase-Datenbank durch eine integrierte Mitgliederverwaltung mit Einbindung eines Ticket-Verkaufs-Systems.

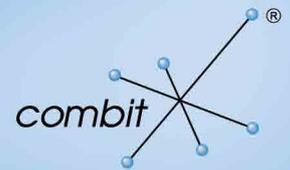
Lösung: cRM mit angepasster Solution und ReserviX-Integration



Erfolg: Zusammenfassung der Mitgliederverwaltung mit eMails, Terminen und Kartenverkauf in einem System. Dadurch mehr Effizienz und Einsparung in der Verwaltung.



Success Story



combit Relationship Manager | Gesellschaft der Freunde von Bayreuth e.V. (GdF)

zu können, waren für uns wichtige Kriterien“, sagt Ina Besser-Eichler, Kulturmanagerin und Geschäftsführerin der Gesellschaft der Freunde von Bayreuth. Natürlich mussten auch die etwa 10.000 bestehenden Datensätze aus dem alten System komplett in die neue Lösung übernommen werden.

Lösung

Nach einer intensiven Bestands- und Bedarfsanalyse sowie ausgiebigen Recherchen, auch bei anderen Kultureinrichtungen, fiel die Entscheidung auf den combit Relationship Manager. Mit dem CRM als einem der flexibelsten CRM-Systeme am Markt konnten die besonderen Anforderungen sehr gut realisiert werden. Neben der Verwaltung der Mitglieder gehören auch der Versand des Newsletters und verschiedener Mailings an Mitglieder, verbundene Personen und Organisationen, Pressevertreter und andere Opernfreunde zum Einsatzbereich der CRM Software.

Um alle Prozesse optimal abzubilden, waren einige Anpassungen nötig, die in kurzer Zeit von combit direkt umgesetzt wurden. Auch die Integration des Ticket-Systems ReserviX war eine zentrale Aufgabe. Dazu wurde in einem gemeinsamen Projekt mit ReserviX eine Schnittstelle entwickelt, die von combit in die CRM Lösung integriert wurde. „Das Besondere ist das Zusammenspiel einer Weblösung (ReserviX) mit einer Windows-Applikation (CRM), und zwar so, dass der Anwender eine integrierte Anwendung wahrnimmt, obwohl es zwei autarke Systeme sind“, meint Oliver Schillinger, der das Projekt bei combit betreut hat. Bestellungen und Kartenwünsche können so direkt vom combit Relationship Manager aus in ReserviX bearbeitet werden. „Das vereinfacht die Bearbeitung der Kartenbestellungen enorm und spart eine Menge Zeit“, freut sich Ina Besser-Eichler.

Insgesamt nahm die Einführung des combit Relationship Manager zwölf Tage inklusive Schulung der Mitarbeiter in Anspruch. Zeit, die Ina Besser-Eichler gut investiert findet: „Die Schulung war sehr gut. Aber auch das Handbuch ist sehr gut verständlich. Eine eigene Einarbeitung weiterer Mitarbeiter ist dadurch auch gut möglich.“ Zur Zukunftsfähigkeit des Systems trägt auch bei, dass Anpassungen durch geschulte Mitarbeiter selbst vorgenommen werden können. In Zusammenarbeit

mit dem hauseigenen Web-Designer der Gesellschaft der Freunde wurden auch Kartenbestellungen über das Internet realisiert. Sogar Zahlungseingänge können mittlerweile automatisch zugeordnet werden.

Fazit



Bereits nach etwas mehr als drei Monaten konnte der combit Relationship Manager produktiv eingesetzt werden. Auch wenn sich die genauen Zahlen erst nach Ende der Festspielsaison beziffern lassen, zeichnet sich schon jetzt ab, dass es auf jeden Fall deutliche Einsparungen geben wird. Als wichtige Verbesserungen sieht Ina Besser-Eichler, dass nun alle Daten in nur einem Programm übersichtlich verfügbar sind. „Außerdem sind Termine und eMails jetzt direkt mit den Mitgliederdaten verknüpft. Dadurch läuft vieles schneller und besser.“ Effizienz ist gerade im Umgang mit Spendengeldern und Mitgliedsbeiträgen, die in erster Linie dem Kulturbetrieb zufließen sollen, oberstes Gebot.

„Das vereinfacht die Bearbeitung der Kartenbestellungen enorm und spart eine Menge Zeit.“

„Die Schulung und das Handbuch waren sehr gut verständlich. Damit war die Einarbeitung problemlos möglich.“

„Durch die Umstellung auf den combit Relationship Manager versprechen wir uns deutliche Einsparungen.“

© combit GmbH, Irrtümer und Änderungen vorbehalten! Die Angaben stellen nur Beschreibungen dar und enthalten keine Garantie der Beschaffenheit der Produkte. Alle genannten Produkte, Produktbezeichnungen sowie Logos sind Marken, eingetragene Warenzeichen oder Eigentum der jeweiligen Hersteller.