



Stage Entertainment Germany

Vorhang auf und Bühne frei...

Branche: Kultur und Unterhaltung

Homepage:

www.stage-entertainment.de

Eingesetzte Lösungen:

julitecCRM
julitecWORKFLOW
individuelle Schnittstellen

Einsatzbereiche:

Partnerbetreuung
Vertrieb und Kampagnen
Reporting

Zuständig: Michael Ellert,

Leiter Account Management Touristik



„Besonders beeindruckt hat mich die Einfachheit der Software. Alles war intuitiv und leicht verständlich. Dadurch konnten wir von einer raschen Einführung der Software ausgehen.“

Michael Ellert,
Leiter Account Management Touristik

Angebundene Systeme (Schnittstellen):

- Datawarehouse zur Abfrage von Ticket- und Umsatzzahlen
- Buchungssystem Elektra zum Adressabgleich

Highlights der Implementierung:

- Visualisierung der Partner mit Umsätzen und Sparten
- Integriertes Partnermanagement
- Bündelung aller Vertriebsaktivitäten

Projektlaufzeit:

Einführung in nur 7 Wochen vom Startschuss bis zum Rollout

Auch in der Glitzerwelt des großen Showbiz macht julitecCRM eine gute Figur. Stage Entertainment Germany Marketing & Sales bringt mit Hilfe unserer einfachen Customer Relationship Management (CRM) Software Fans in ganz Deutschland in die bekanntesten Musicals der Welt, darunter „Disneys DER KÖNIG DER LÖWEN“ oder „MAMMA MIA!“.

„BLUE MAN GROUP“, „Disneys DER KÖNIG DER LÖWEN“, oder „MAMMA MIA!“, Stage Entertainment Germany bringt Kinderträume auf die Bühne. 2.500 Beschäftigte in drei Geschäftsfeldern produzieren Shows auf hohem Niveau, betreiben insgesamt elf eigene Theater und vermarkten ihre Aktivitäten direkt oder mit über 20.000 Partnern. So verkauft Stage Entertainment Germany jährlich ca. 25 Millionen Tickets, Hotelübernachtungen und Reisen. Dreh- und Angelpunkt der Partnerbetreuung in Deutschland ist die Abteilung Marketing & Sales mit Hauptsitz in Hamburg.

Wichtige Stütze der täglichen Arbeit: julitecCRM

Rund 130 Anwender nutzen täglich die 80 Zugriffslizenzen von julitecCRM, um Ihre Kontakte zu verwalten, Termine zu vereinbaren oder Auswertungen durchzuführen.

Grundlage der Arbeit sind die rund 65.000 Kontaktadressen mit ca. 200.000 Ansprechpartnern, darunter Kunden, Partner und wichtige Multiplikatoren. Diese werden in unterschiedliche Klassen eingeteilt, wie z. B. touristische Kunden oder Business-to-Business Kunden. Der Zugriff auf diese umfangreiche Adressdatenbank steht nicht nur den Mitarbeitern in Hamburg zur Verfügung, sondern über Serverzugriff auch den jeweiligen Vertriebsabteilungen an den Theaterstandorten. Um die unterschiedlichsten Partner gezielt ansprechen zu können, hat Stage Entertainment den Stage Performance Club

eingeführt. Die „Reseller“, z. B. Reisebüros, Busunternehmen, aber auch große Touristikkonzerne, werden je nach Umsatz in insgesamt vier Partnerstufen eingeteilt. julitecCRM unterstützt hier bei der Einteilung der Partner in die jeweiligen Kategorien, sammelt die Zielvereinbarungen mit den Kunden zur zukünftigen Einstufung und liefert Auswertungen, Statistiken und Grafiken mit den entsprechenden Umsatzkurven. Die für die Einteilung notwendigen Geschäftszahlen liefert ein bereits vorhandenes eigens für Stage Entertainment entwickeltes Datawarehouse auf Basis einer Oracle-Datenbank.

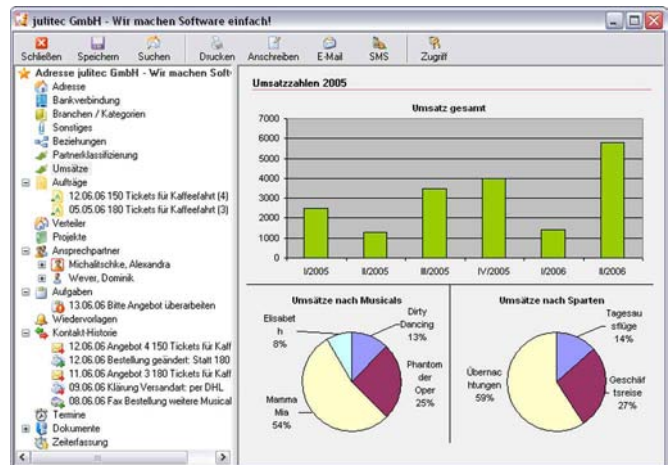
Diese Schnittstelle dient auch als Grundlage für Massenmailings, die durch julitecCRM weitestgehend automatisiert wurden. Über die Verteiler- und Kampagnenfunktion von julitecCRM werden die jeweiligen Adressaten zusammengestellt, bei einer E-Mail automatisch der entsprechende Text angehängt und ebenfalls automatisch ein Historieneintrag zu der Adresse bzw. dem dazugehörigen Ansprechpartner hinzugefügt.



Auf der Suche nach einer neuen Software

Die verantwortlichen Mitarbeiter, allen voran Michael Ellert, der als Leiter Account Management Touristik auch Projektleiter für die Einführung einer neuen CRM-Software wurde, sind nach der Einführung von julitecCRM durchweg begeistert: „Irgendwann reichten unsere internen Lösungen mit Microsoft Excel einfach nicht mehr aus und wir mussten reagieren. Aber wir wollten eine Softwarelösung, die schnell eingeführt werden konnte, die Einführung sollte möglichst wenig den täglichen Betrieb stören und die Software dennoch gut an unsere speziellen Bedürfnisse anpassbar sein“. Für die Analyse der CRM-Prozesse und die Auswahl einer geeigneten Software wurde die Dr. Fried & Partner Unternehmensberatung für Marketing + Management beauftragt. Geschäftsführer Stephan Haller erarbeitete vorab die CRM-Strategie und formulierte daraus die genauen Anforderungen an die Ausschreibung. Neben einer einfachen Kontaktverwaltung sollten mit der Software auch Termine und Projekte bearbeitet, Massenmailings durchgeführt und darüber hinaus ein zentraler und tagesaktueller Adress- und Datenpool allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden.

Nach Eingang der Angebote, die auch von anderen namhaften Branchengrößen eingereicht wurden, wurde die julitec GmbH aus Erlangen zur Präsentation eingeladen. Schnell war klar, dass die Lösung julitecCRM des Mittelständlers aus Franken die Anforderungen der Marketing & Sales Abteilung am Besten erfüllt. Nach Stephan Haller habe vor allem das schlüssige Gesamtkonzept den Mehrwert gegenüber den großen Anbietern dargestellt: „Wir hatten hier den direkten Kontakt zum Hersteller der Software. So konnten wir eine Standard-CRM-Lösung einführen, die sich durch ihre Flexibilität und die direkte Herstellerunterstützung nahtlos in die EDV-Umgebung integrieren ließ. Der sonst nötige Abstimmungsaufwand zwischen Systemintegrator und Hersteller entfiel dabei völlig.“ Und Michael Ellert war bereits bei der Präsentation von julitecCRM durch Dominik Wever, den Geschäftsführer der julitec GmbH, überzeugt: „Besonders beeindruckt hat mich die Einfachheit der Software. Alles war intuitiv und leicht verständlich. Dadurch konnten wir von einer raschen Einführung der Software ausgehen.“ In weniger als acht Wochen konnte die Software eingeführt, über so genannte „Power-User“ die Anwender geschult und die Anbindung von julitecCRM an das Datawarehouse realisiert werden. Die weiteren Anpassungen an den täglichen Einsatz wurden anschließend weitestgehend von den Mitarbeitern der Stage Entertainment Marketing & Sales Abteilung selbst durchgeführt. Ein weiteres wichtiges Kriterium von Projektleiter Michael Ellert zur Auswahl: „Die Software sollte kein statisches System sein, sondern mit unseren Anforderungen wachsen. Und hier können wir selbst die Oberfläche einfach und schnell an unsere Bedürfnisse anpassen, eigene Felder anlegen oder eigene Auswertungen fahren.“ Durch die Schnittstelle zum Datawarehouse sind nun direkt in der Einzeladresse aktuelle grafische Auswertungen möglich, beispielsweise Umsätze nach Zeiträumen und Sparten. Auch Auswertungen über die Gesamtheit der Adressen sind kein Problem, so werden unter anderem regelmäßig die Kunden nach ihren Umsätzen selektiert.



Partneradresse mit Umsätzen, Angeboten, Ansprechpartnern und Kontaktgeschichte

Erfolgreicher Projektabschluss

Nach Abschluss der Projektlaufzeit greifen die Anwender nun auf eine einheitliche CRM-Adressdatenbank zurück. Für das Datenbank-unabhängige julitecCRM wurde ein bereits vorhandener Microsoft SQL-Server mitverwendet, so dass keine weiteren Datenbanklizenzen angeschafft werden mussten. Der Zugriff erfolgt über Thin-Clients, die über eine Citrix-Server-Farm versorgt werden. So ist gewährleistet, dass Änderungen an den Kontakten jederzeit und in Echtzeit übernommen werden und zur Verfügung stehen. Die Adressdatenbank steht über die Serverlösung nicht nur den Mitarbeitern in Hamburg zur Verfügung, sondern auch den jeweiligen Vertriebsabteilungen an den Theaterstandorten. Anpassungen werden jederzeit selbst vorgenommen und regelmäßig direkt im Programm Auswertungen über Verkaufszahlen und -erfolge durchgeführt. Und somit kann es auch ohne Probleme wieder heißen: „Vorhang auf und Bühne frei“.

Gerne beraten wir Sie über die Einsatzmöglichkeiten unserer Softwarelösungen oder senden Ihnen Informationsmaterial und CDs zu.

julitec GmbH – Wir machen Software einfach!
Flößbastraße 22 a, 90763 Fürth

Fon +49 (0)911 979070-0
Fax +49 (0)911 979070-14

info@julitec.de
www.julitec.de

© 2011 julitec GmbH

www.julitec.de

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung der julitec GmbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Verwendete Produktnamen, Warenzeichen und geschützte Warenzeichen sind im Besitz ihrer jeweiligen Eigentümer und wurden in der Regel nicht als solche kenntlich gemacht. Die Verwendung dient nur zur Information. Das Fehlen einer solchen Kennzeichnung bedeutet nicht, dass es sich um einen freien Namen im Sinne des Waren- und Markenzeichnungsrechts handelt. Die julitec GmbH erkennt alle Produktnamen und Warenzeichen an.

