

BESUCHERSERVICE & TICKETING

MEHRWERTE AUS DER SCHNITTSTELLE GO~MUS - SALESFORCE





Ticketing, CRM, Marketing

- 01 **Überblick**
- 02 Organisation & Systeme

Das Humboldt Forum

- 4 Akteure
- 6 Ausstellungen inkl. Sonderausstellung
- ~12 temporäre Wechselausstellungen
- ~über 300 öffentl. Vermittlungsangebote im Monat
- ~240 gebuchte Führungen pro Monat
- ~bis zu 25 Veranstaltungen pro Monat

Unsere Vision:

Die Besucher*innen stehen im Mittelpunkt

Dafür haben wir im Sinne der Dachmarke einen umfassenden, nachhaltigen, besucher- und lösungsorientierten Besucherservice inklusive aller dazugehörigen Systeme implementiert. Wir sind zentral am Telefon, per Kontaktformular auf der Website, über spezifische E-Mail-Adressen und mit serviceorientiertem, gut informiertem Personal auf den Flächen des Humboldt Forums erreichbar.

Unsere Strategie:

Besucher finden – begeistern – binden.

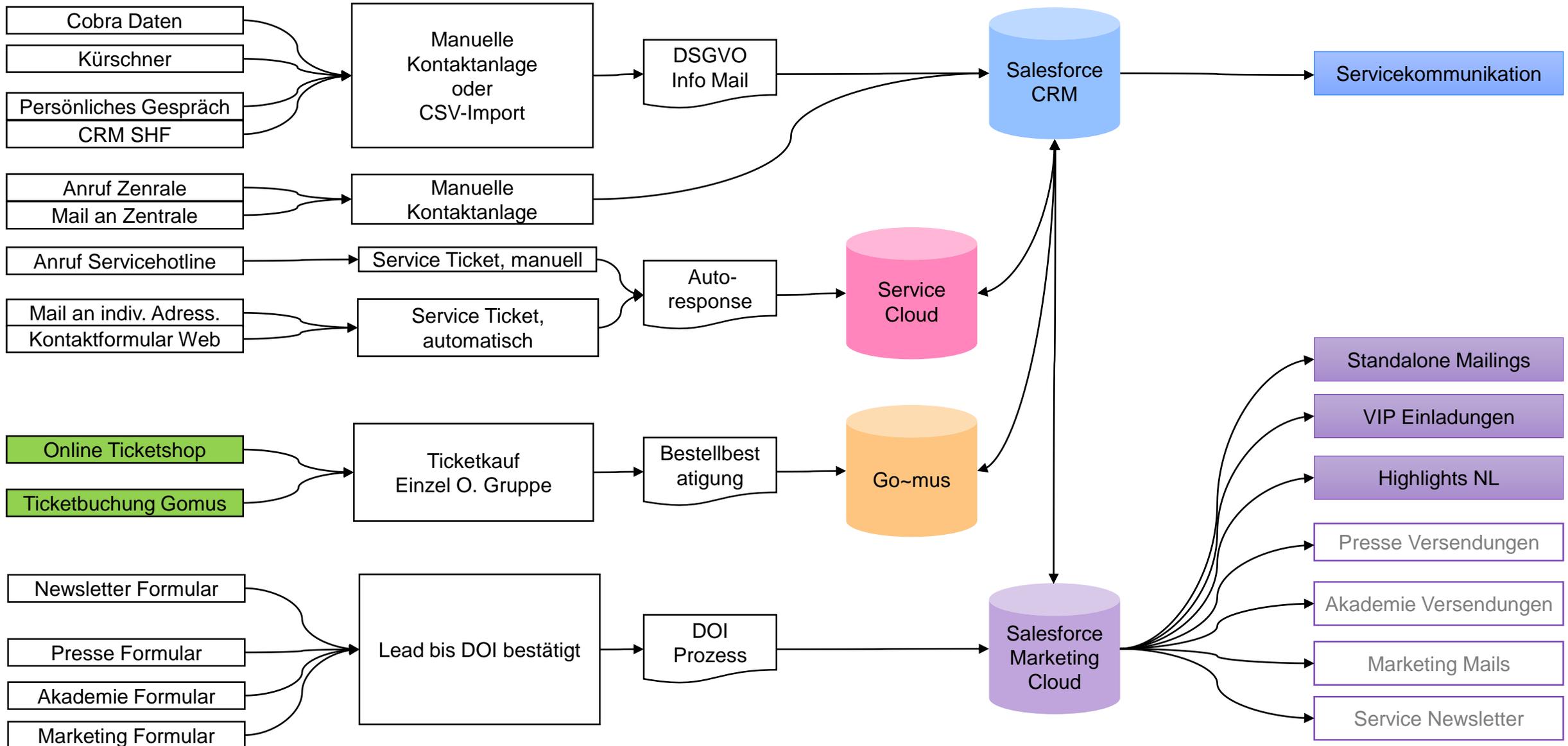
Wie sind wir vorgegangen?

- Strategie, Aufbau und Weiterentwicklung eines umfassenden, nachhaltigen Besucherservice im Humboldt Forum
- Implementierung und Weiterentwicklung des BSC (Besucherservice Centers) für den Besucherservice per Telefon, E-Mail und Kasse sowie des Besucherservice auf allen Flächen des Humboldt Forums
- Implementierung und kontinuierliche Einrichtung, Weiterentwicklung und Pflege des Ticketings für das gesamte Programm im Humboldt Forum
- Entwicklung der CRM-Strategie vom umfassenden SHF-übergreifenden Kundenkontaktmanagement bis zum Einladungs- und Newsletter-Management in Kooperation mit Marketing
- Konzeption, Umsetzung und Weiterentwicklung von Schulungsmaßnahmen für Service, Diversität und Inklusion

Service macht den Unterschied - Lösungsorientiert auf allen Kanälen

- Per Telefon & E-Mail (zentrale Servicenummer/Kontaktformular Homepage)
- Ticket-Webshop und Vertriebswege (Online)
- E-Mail (Newsletter, Service Mails, Einladungsmanagement)
- Persönlich an der Kasse und am Infocounter
- Persönlich an allen Service-Stationen des Humboldt Forums
- Persönlich bei Veranstaltungs- und Ausstellungsbetreuung

Kontakteingangskanäle

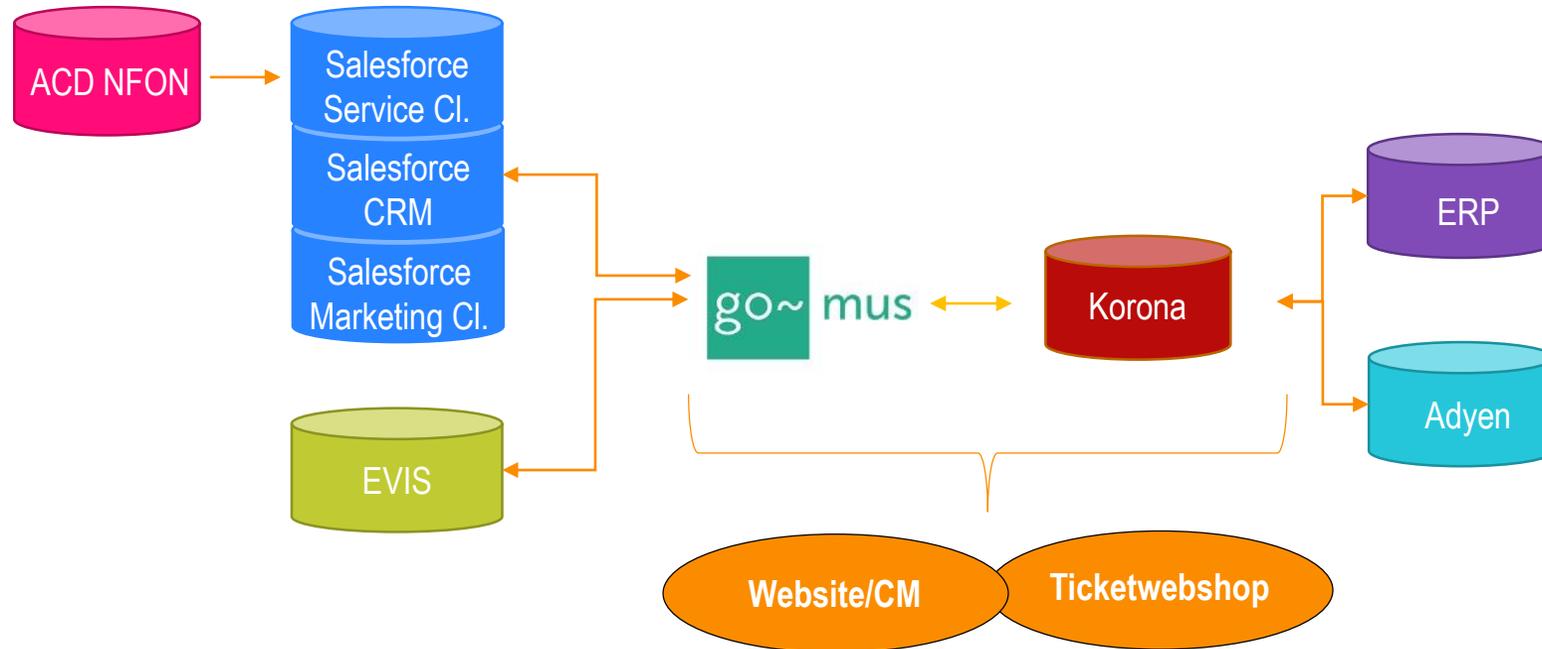




Besucherservice

- 01 Überblick
- 02 Organisation & Systeme**

Systeme und Schnittstellen



Ganzheitliche Besucherkommunikation



Besucherservice:

- Anrufe im BSC & BS SHF
- Mails an service@hf u.ä.
- Kontaktformular Webseite
- Eigene Queues für Anfragen aller Themenbereiche



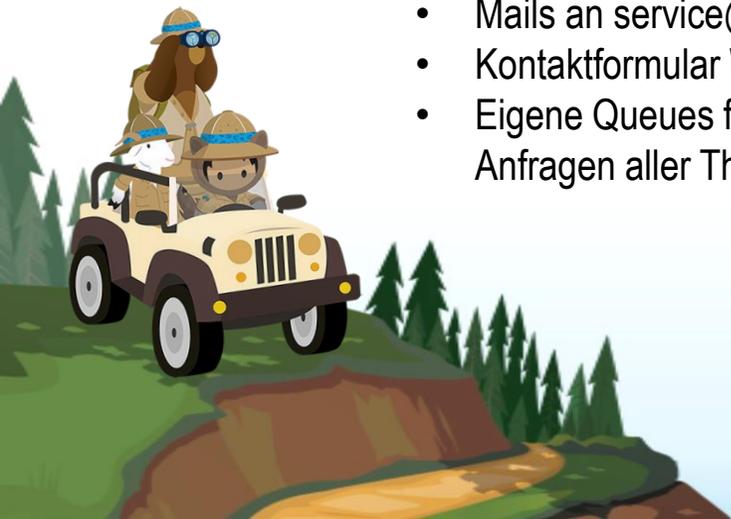
Kontaktmanagement:

- DSGVO Management
- Kontakte aus SHF Bereichen
- Kontakte aus Anmeldungen
- Politische Kontakte & VIPs
- Segmente
- Bestellungen
- Service Cases
- Kontakthistorie
- Verteilermanagement
- Prozessautomatisierung
- Berichte & Dashboards
- Schnittstelle go~mus

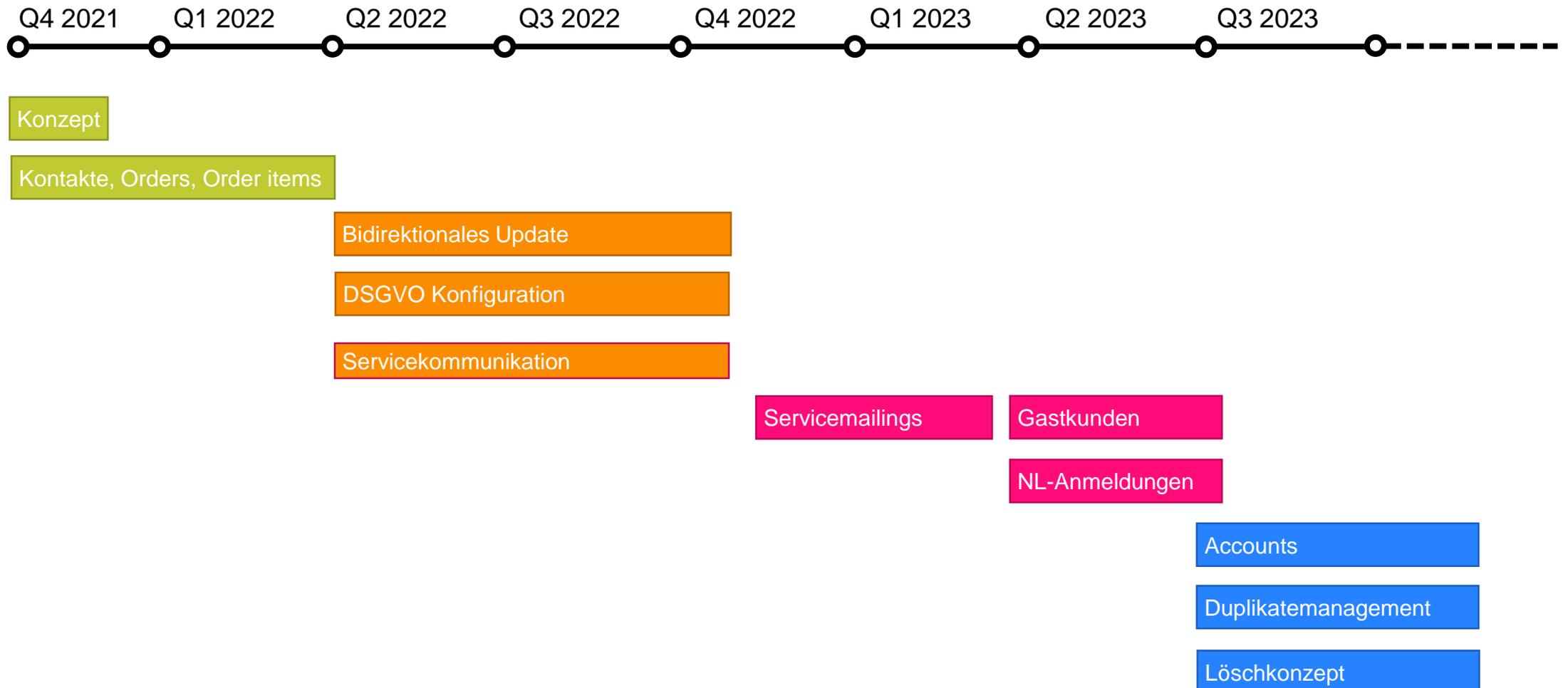


Einladungs- & Kampagnenmanagement

- DSGVO Mailings & Prozesse
- Prozessautomatisierung
- Einladungs-Mailings
- Service-Mailings vor Besuch
- Sonder-Mailings
- Highlights Newsletter
- Akademie Newsletter
- Presse Newsletter + PMs
- Auswertungen
- Preference Center
- Kurzbefragungen nach dem Besuch



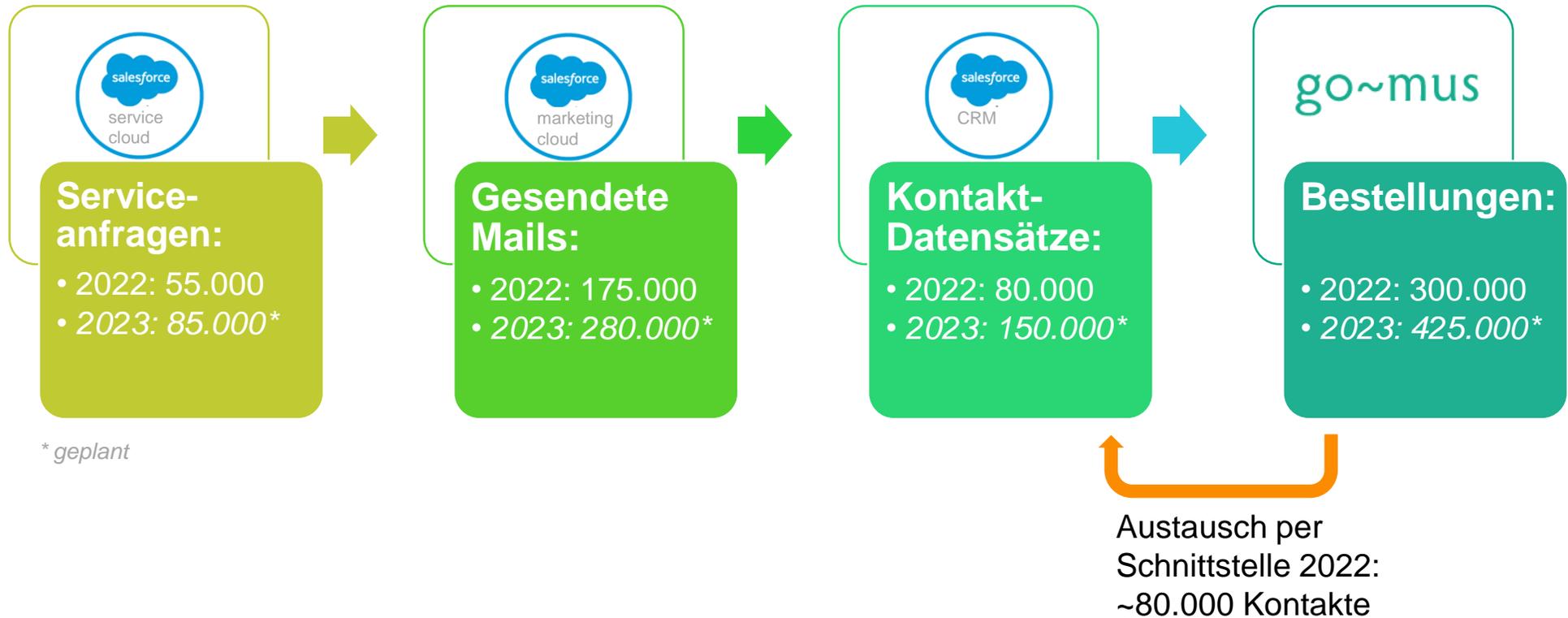
Schnittstellen-Entwicklung in Phasen



Mehrwerte der Systeme im Service

- Top Service durch **Digitalisierung & Automatisierung** → **Kosten reduzieren**
- Komplexe Kampagnen durch **Personalisierung** → **Kosten reduzieren**
- Effiziente Reichweite durch **Aufbau eigener Verteiler** → **Kosten reduzieren**
- Skalierbarer Betrieb durch **sichere Cloudlösungen** → **Risiken minimieren**
- Transparenz durch **Berichte zu Unternehmenszielen** → **Ziele erreichen**

03 Systeme und Nutzung



Überlegungen CRM + Ticketing

- Was ist der primäre Use Case für CRM in der Organisation?
- Welche Datenschutzerfordernungen hat die Organisation?
- Welche Potentiale zur Automatisierung gibt es?
- Wie wird der Erfolg des Systemeinsatzes ermittelt?
- Welche Ressourcen stehen zur Verfügung?

Vielen Dank.

Ansprechpartner*innen:

Christie Auber, Ltg. Ticket-Administration: christie.auber@humboldtforum.org

Peter Schneider, CRM-Administration: peter.schneider@humboldtforum.org

Ute Behrmann, Ltg. Besucherservice und Ticketing: ute.behrmann@humboldtforum.org