

# cobra® Anwenderbericht

## Die Hamburger Symphoniker e.V.

Seit über fünf Jahrzehnten sind die Hamburger Symphoniker als eines der drei großen Hamburger Orchester ein Klangkörper von nationaler und internationaler Strahlkraft. Mit der Verpflichtung eines der bedeutendsten Dirigenten unserer Zeit, dem Briten Jeffrey Tate, als Chefdirigenten und der Aussicht auf den Status als Residenzorchester der Laeishalle geht das Orchester einer neuen Ära entgegen und wird dabei von cobra CRM PLUS und dem Hamburger cobra Partner Fluctus-IT begleitet.

### Die musikalische Zukunft flexibel gestalten

Neben Symphoniekonzerten, den traditionellen, sommerlichen Kinderkonzerten und einer Kammermusikreihe haben die Hamburger Symphoniker in den letzten Jahren durch neue Konzertprogramme und -formate ihren hohen Grad an Flexibilität, Motivation und Neugier immer wieder unter Beweis gestellt und begeistern neben dem „Stammpublikum“ auch vermehrt ein junges Publikum. Eine neue Konzertreihe für Vorschulkinder, verschiedene Musikvermittlungsprojekte für Schüler aber auch für Erwachsene sowie kostenlose Lunchkonzerte zur Mittagszeit runden das Angebot der Symphoniker ab.

Gerade diese neuen Wege und die Erschließung neuer musikinteressierter Zielgruppen brachten für das Hamburger Orchester gleichzeitig die Notwendigkeit einer zuverlässigen Datenbasis mit sich. Denn bisher wurden sowohl die Adressen der Orchestermitglieder als auch der Abonnenten in Excel-Listen oder Outlook verwaltet. Diese

waren verteilt an verschiedenen Arbeitsplätzen und mitunter auch ganz einfach nicht mehr auffindbar. „Der Anspruch an die Professionalität unseres musikalischen Schaffens sollte nun auch in der Verwaltung und Kommunikation einziehen“, so Gaby Nowak, verantwortlich für das Projekt CRM. „Denn ein positives Image wird letztlich nicht nur über unsere musikalischen Leistungen sondern auch über unseren Abo-Service sowie die regelmäßige Information unserer Kunden und Interessenten geprägt.“

### cobra bringt Musik und Verwaltung in Einklang

Andreas Peters, Geschäftsführer des Hamburger cobra Partners Fluctus-IT bot mit cobra CRM PLUS eine starke Basis für die Neuorganisation der zu verwaltenden Adressen. Mit dem klaren Ziel durch strukturierte und effiziente Vorgehensweisen den Verwaltungsaufwand zu minimieren, um damit Zeit für die eigentlichen Aufgaben zu schaffen, begann die Einführung von cobra bei den Symphonikern.

### cobra erfolgreich im Einsatz bei:



#### Hamburger Symphoniker e.V.

Karten und Abonnements:  
Konzertkasse Gerdes  
Rothenbaumchaussee 77  
20148 Hamburg  
Telefon 040 440298  
info@hamburgersymphoniker.de  
www.hamburgersymphoniker.de



„Durch das strukturierte Arbeiten mit cobra können wir uns auf unsere eigentlichen Aufgaben konzentrieren und werden nicht von Unwägbarkeiten der IT aufgehalten. Ganz im Gegenteil: cobra ermöglicht uns eine effiziente Nutzung unserer Manpower.“

*Daniel Kühnel, Intendant  
Hamburger Symphoniker*

#### Im Überblick

##### Der Kunde:

Die Hamburger Symphoniker sind ein städtisches Orchester, das sich neben vielfältigen Konzertprogrammen auch für die Musikvermittlung engagiert und so mit Menschen aller Altersgruppen in Dialog tritt.

**Eingesetzte Lösung:** cobra CRM PLUS

##### Einsatzbereich:

Abonnenten- und Mitglieder-Verwaltung, Marketing

##### Betreuer der cobra Partner:



##### Fluctus IT GmbH

Tempowerkring 6, 21079 Hamburg  
Telefon 040 79012-400  
Telefax 040 79012-401  
info@fluctus-it.com, www.fluctus-it.com



## Einführungszeiten à tempo

Bereits nach kürzester Zeit war der produktive Einsatz des CRM-Systems möglich. „Da cobra durch vielfältige Funktionen und enorme Flexibilität für nahezu alle Branchen und Einsatzbereiche relativ einfach skalierbar ist, ist die Umsetzung im Rahmen des Standards meist in 6-8 Wochen möglich. Dabei sind unsere individuellen Schulungen für die Anwender bereits inbegriffen; hier wirkt sich die hohe Bedienerfreundlichkeit von cobra direkt auf die benötigten Schulungszeiten aus“, erzählt Andreas Peters mit gewissem Stolz. Denn seit Jahren nutzen Partner von cobra die Möglichkeit die Produktentwicklung der Konstanzer Software-Schmiede mit ihren Ideen und Wünschen aus der Praxis zu beeinflussen. So ist die hohe Benutzerfreundlichkeit indirekt auch ein Verdienst von langjährigen und engagierten cobra Partnern.

## Newsletter mit cobra auf einen Streich

Der Serien-E-Mail-Assistent in cobra setzt neue Maßstäbe im Marketing der Hamburger Symphoniker. Mit Leichtigkeit wickelt das Team damit den regelmäßigen Newsletter-Versand ab. Bei der Gestaltung sind hier keine Grenzen gesetzt. Sowohl Text- als auch HTML-Formatierung, mit oder ohne Anlagen, sind möglich. Mit den individuellen Vorlagen braucht es keine langen Vorlaufzeiten,

um beispielsweise das aktuelle Konzertprogramm als pdf-Anlage an alle Interessenten zu versenden.

Die mehrschichtigen und dabei gleichermaßen einfachen Recherchen lassen eine sehr detaillierte Zielgruppendefinition zu, die den Streuverlust der Ansprache minimiert. Und dazu braucht man keine Programmierkenntnisse und keinen Selektionsauftrag an IT-Spezialisten. Das kann jeder der insgesamt 6 Mitarbeiter im Büro der Hamburger Symphoniker ganz einfach selbst. So ist das Team nicht nur flexibel sondern auch immer absolut „in Time“.

## Auch Orchestermitglieder spielen bei cobra mit

Mittlerweile werden auch die Orchestermitglieder selbst in cobra gepflegt. Durch die individuell einstellbare Datenbank und Oberfläche der Software ist die Eingabe von Zusatz-Informationen aus verschiedenen Themenbereichen problemlos möglich. So sind alle personellen Informationen für den Intendanten Kühnel schnell griffbereit. Probentermine und wichtige Informationen sind in wenigen Kicks per E-Mail oder auch per Post versandt.

Hier hat der cobra Partner Fluctus-IT einen besonderen Wunsch des Teams individu-

ell umgesetzt: Je nach Benutzer in cobra werden einzelne Personen mit unterschiedlichen Brief-Anreden angesprochen. D.h. die Anrede in Einladungen oder Briefen kann zwischen „Hallo Max“, „Sehr geehrter Herr Müller“ oder „Lieber Max“ wechseln, da die unterschiedlichen Mitarbeiter auch unterschiedliche Beziehungen zu den einzelnen Personen pflegen.

## Ausblick

Zusammen mit Fluctus-IT werden im Moment weitere Aufgaben in cobra abgebildet. Andreas Peters freut sich bereits darauf, die Effizienz der Abläufe bei den Hamburger Symphonikern mit cobra zu steigern.