

MANEGE FREI FÜRS MARKETING



Der Entertainment-Konzern Sarrasani engagierte ausnahmsweise mal keine Artisten und Clowns, sondern die CRM-Experten der Frankfurter Computerline. Diese installierten bei Sarrasani das System cobra CRM für das Management von Kontakten und Kundenbeziehungen. Seitdem geht das 1901 gegründete Traditionsunternehmen auch in puncto Marketing neue Wege.

NUTZEN

- ➔ Ein zentraler und jederzeit online zugänglicher Adressenbestand.
- ➔ Keine Doppelarbeit, weil die Mitarbeiter jederzeit wissen, wer in welcher Angelegenheit bereits kontaktiert wurde.
- ➔ Das CRM-System cobra ist zugleich ein zentrales Informationsmanagementsystem.
- ➔ Gezielte Marketingaktionen: Kundenadressen können nach bestimmten Kriterien recherchiert und zusammengestellt werden.
- ➔ Deutlich höhere Responseraten bei Mailings.

„Computerline spricht die Sprache der Kunden, was für mich als Künstler und Unternehmer sehr wichtig ist. Außerdem schätzen wir sehr, dass das Computerline-Team zuverlässig das umsetzt, was es versprochen hat.“

André Sarrasani, Geschäftsführer Sarrasani GmbH

Als Chef des Entertainment-Unternehmens weiß André Sarrasani, dass hervorragende Artisten, Jongleure, Seiltänzer und Clowns und ein exzellentes Programm nur eine Seite des Erfolgs sind. Die andere Seite sind Marketing und Vertrieb. „Wir müssen in allem neue Wege gehen, um die Zuschauer zu gewinnen“, sagt er. Früher hätten die Menschen Sensationen wie wilde Tiere oder den stärksten Menschen sehen wollen. „Heute suchen sie Entertainment und die Verführung durch große Illusionen“, sagt André Sarrasani. Folglich hat der Zirkusdirektor das Programm des Traditionsunternehmens komplett verändert. Statt wie früher bis zu 27 Elefanten treten, bis auf die Tiger Tara und Khan sowie mitunter drei Seelöwen und einer Ente, keine Tiere auf – stattdessen haben bei Sarrasani Artisten, Tänzer und ein exzellenter

Taschendieb den Vortritt. Auch das Marketing krepelte der Varieté-Chef um. Er holte die CRM-Experten und Adressendatenspezialisten der Frankfurter Computerline nach Dresden.

Zentrales Informationsmanagement

Seitdem hat der Entertainment-Konzern auch im Backoffice mehr Vergnügen. Denn das Computerline-Team installierte auf einem zentralen Terminalserver das CRM-System cobra und konsolidierte sämtliche Kunden- und Künstleradressen in der CRM-Software cobra. Immerhin mehrere Zehntausend. Zugleich verwandelten sie das CRM-System in ein Instrument für das zentrale Informationsmanagement des Entertainment-Unternehmens. Wann immer Adressen verändert, im Bemerkungsfeld Ergänzungen vorgenommen, Aufgabenlisten

UNTERNEHMEN

➔ Der 1901 in Radebeul bei Dresden gegründete Zirkus zählt heute zu den fünf größten Zirkus- und Variété-Unternehmen in Deutschland. Markenbekanntheit: 84 Prozent. Sarrasani bietet Dinnershows, Künstlerspektakel, aber auch Zeltvermietung, Catering und Technik an. Je nach Saison beschäftigt der Entertainment-Konzern zwischen 20 und 100 Menschen.

HERAUSFORDERUNG

➔ Sarrasani hat viele Zielgruppen: Zirkuskunden (vor allem Familien), Variété-Besucher, Firmen für Galas und den Zeltverleih. Hinzu kommen Kontakte bei Behörden, Caterern sowie eine riesige Künstlerdatei. Zusammen mehrere zehntausend Adressen, die lange Zeit auf mehreren Rechnern verstreut waren. Das behinderte den Tourneebetrieb und das Marketing.

LÖSUNG

➔ Sämtliche Adressen sind heute in einer Datenbank auf einem zentralen Terminalserver in Dresden konsolidiert. Online können Geschäftsführung und Mitarbeiter nun auf alle Adressen zugreifen, Mailings initiieren oder Ansprechpartner bei Behörden für den Zeltaufbau suchen.

DIENSTLEISTER

➔ Die CRM-Spezialisten der Computerline e.K. in Frankfurt/Main unterstützen vor allem Klein- und Mittelbetriebe bei der Einführung des cobra-CRM-Systems sowie der dauerhaften Konsolidierung und Pflege ihrer Kundendaten. Das Unternehmen ist auch auf mobiles Arbeiten mit cobra spezialisiert: ob mit cobra WebCRM oder cobra Mobile auf dem Blackberry. Das Team von Computerline besteht aus zehn Mitarbeitern.



André Sarrasani und Tiger Tara

vervollständigt oder Termine angelegt werden – alle 20 Nutzer des Systems wissen jederzeit, wer was bereits getan hat oder was noch zu tun ist. Und auch der „Check“ der elektronischen Post ist kein Problem: Dank cobra und der integrierten, ausgefeilten Dokumentenverwaltung haben alle Sarrasani-Mitarbeiter einen zentralen Zugang zu den eingehenden und ausgehenden E-Mails. Überdies müssen sie dafür nicht in Dresden sein. Wo immer André Sarrasani oder seine Mitstreiter in Deutschland oder Europa auf Tour sind, können sie via WLAN oder UMTS auf die Adressen, die Kontakthistorie und die Dokumente zugreifen. Verständlich daher, dass das Notebook für den Zirkusdirektor ein ebenso unverzichtbarer Begleiter ist wie der Zauberstab. Denn André Sarrasani steht nicht nur an der Spitze des Unternehmens, sondern auch regelmäßig auf der Bühne – als „der beste Magier Deutschlands“, wie ihn ein großer TV-Sender nannte.

Ein Riesenapparat im Hintergrund

Wie wichtig das CRM-System für ein Unternehmen wie Sarrasani ist, erkennt sofort, wer sich den Alltag des Entertainment-Konzerns vergegenwärtigt. Die Bühne, das Event ist sozusagen nur die glanzvolle Schauseite. Dahinter bewegen die je nach Saison 20 bis 100 Mitarbeiter einen Riesenapparat, um die Künstler auf die Bühne zu bekommen, Zelte in Köln oder Berlin zu errichten und das Publikum auf die Zuschauerränge zu ziehen. So gastiert Sarrasani mit seiner Dinnershow Trocadero für fünf Monate in Dresden. Gleichzeitig bereitet das

Unternehmen das nächste Event „Circussterne“ in Wiesbaden und Düsseldorf, Jubiläen und Sommerfeste vor. Oder es bedient die Nachfrage von Firmenkunden nach dem, was André Sarrasani „Eventertainment“ nennt: Zeltvermietung einschließlich Catering, Show und Veranstaltungstechnik. Immer-

hin können im Pyramiden- und Sternenzelt rund 1.500 Menschen unterkommen und bewirtet werden. Entsprechend unterschiedlich sind die Zielgruppen und Kontakte des Zirkus- und Variété-Konzerns: Familien für Zirkusbesuche, Variété-Besucher, Firmenkunden für Galas und Events, eine umfassende Künstlerdatei, Caterer-Adressen und Ansprechpartner bei Behörden für das Einholen von Genehmigungen für den Zeltaufbau und -betrieb.

Neue Wege zum Kunden

„Ohne ein Vertriebsinstrument auch für kurzfristige Mailings hat man nur Nachteile.“ So beschreibt der Zirkusdirektor die Vorzüge des CRM-Systems von cobra. Sarrasani dagegen könne nun mit enormer Schnelligkeit und Genauigkeit die Adressen im Einzugsbereich von 50 Kilometern um ein Event recherchieren und an Interessierte personalisierte Mails verschicken. Der erhoffte Effekt bleibt nicht aus: „Die Responseraten auf unsere Mailings sind heute wesentlich höher als früher“, sagt André Sarrasani. Zum Beispiel die Dinnershow Trocadero im Zentrum von Dresden. Mehr als 100.000 Menschen haben die Mischung aus virtuoser Artistik und hochrangiger Kochkunst bereits genossen. „An diesem Erfolg dürfte unser gezieltes Marketing einen großen Anteil haben“, sagt er. Schon hat der Variétéchef den nächsten Schritt im Auge, und zwar cobra Mobile. Dann kann er sämtliche Daten auf dem zentralen Terminal auch mit einem Smartphone aufrufen und erfassen. 📍



Computerline e.K.
Feuerbachstr. 31
60325 Frankfurt am Main
Telefon +49 69 77 06 21 -0
Telefax +49 69 77 06 21 -21
E-Mail info@computerline-frankfurt.de
www.computerline-frankfurt.de

SARRASANI

Sarrasani GmbH
Straßburger Platz
01307 Dresden
Telefon +49 351 64 65 056
Telefax +49 351 64 65 057
E-Mail info@sarrasani.de
www.sarrasani.de