



FEEDBACK MANAGEMENT

IM HUMBOLDT FORUM



Das Humboldt Forum – mehr als ein Museum

- 4 Akteure
- 6 Ausstellungen inkl. Sonderausstellung
- ~12 temporäre Wechselausstellungen
- ~über 200 öffentl. Vermittlungsangebote im Monat
- ~180 gebuchte Führungen pro Monat
- ~bis zu 600 Veranstaltungen pro Jahr

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 Fragen (eine Auswahl)

- Über welche Kanäle sollen unsere Besucher uns mindestens erreichen können?
- Wie sorgen wir für eine schnelle und gute Bearbeitungsqualität?
- Wie gestalten wir das Besuchserlebnis?
- Wie möchten sich unsere Besucher fühlen?
- Wie möchten sich unsere Kolleg*innen im Besucherkontakt fühlen?
- Wie bleiben unsere Kolleg*innen im direkten Besucherkontakt auskunftsfähig?
- Wie können wir das Besuchserlebnis kontinuierlich verbessern?
- Wie können wir unsere Besucher so begeistern, dass sie gerne wiederkommen?

Wie sind wir vorgegangen?

- Strategie, Aufbau und Weiterentwicklung eines umfassenden, nachhaltigen Besucherservice im Humboldt Forum
- Implementierung und Weiterentwicklung eines 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 und Erstumsetzung von Schulungsmaßnahmen für Service, Diversität und Inklusion für die Teams im Besucherkontakt

Lösungsorientierte Kommunikation und Feedbackmanagement auf allen Kanälen

- Per Telefon & E-Mail (zentrale Servicenummer/Kontaktformular Homepage) mit kurzen Reaktionszeiten
- Ticket-Webshop und Vertriebswege (Online)
- E-Mail (Newsletter, Direct-Mails gemäß Preferences, Einladungsmanagement, Befragungen)
- Kampagnen-Automation: Service-Mails vor dem Besuch; Kurzbefragung nach dem Besuch
- Persönlich an der Kasse im Foyer des Humboldt Forums
- Persönlich an allen Service-Stationen des Humboldt Forums (BS-Visitenkarten für nicht sofort lösbarer Fragen)

Zusammenarbeit mit den Besucherservice-Teams

Anforderungen an den Besucherservice der SHF

u. a. durch

- Akteure
- Bereiche SHF z.B.
 - Disposition
 - Produktion
 - Programm
 - Ausstellungen
 - Intendanz
 - Sicherheit
 - FM/IT/VTM
 - Kommunikation
 - Rechnungswesen

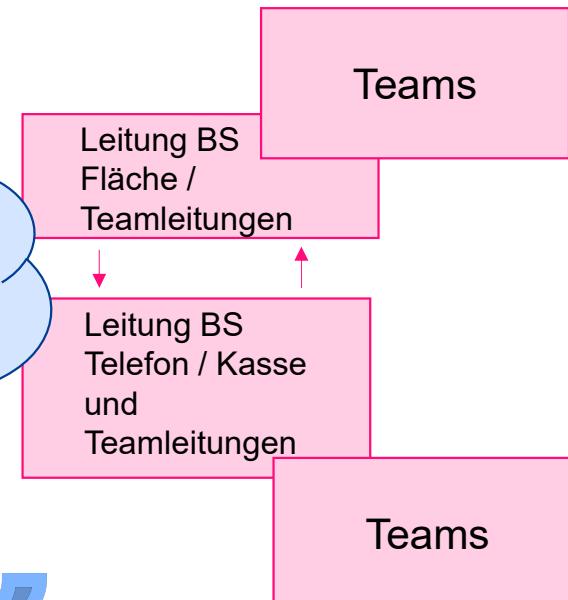
Bereich BS/Ticketing SHF



Workflow

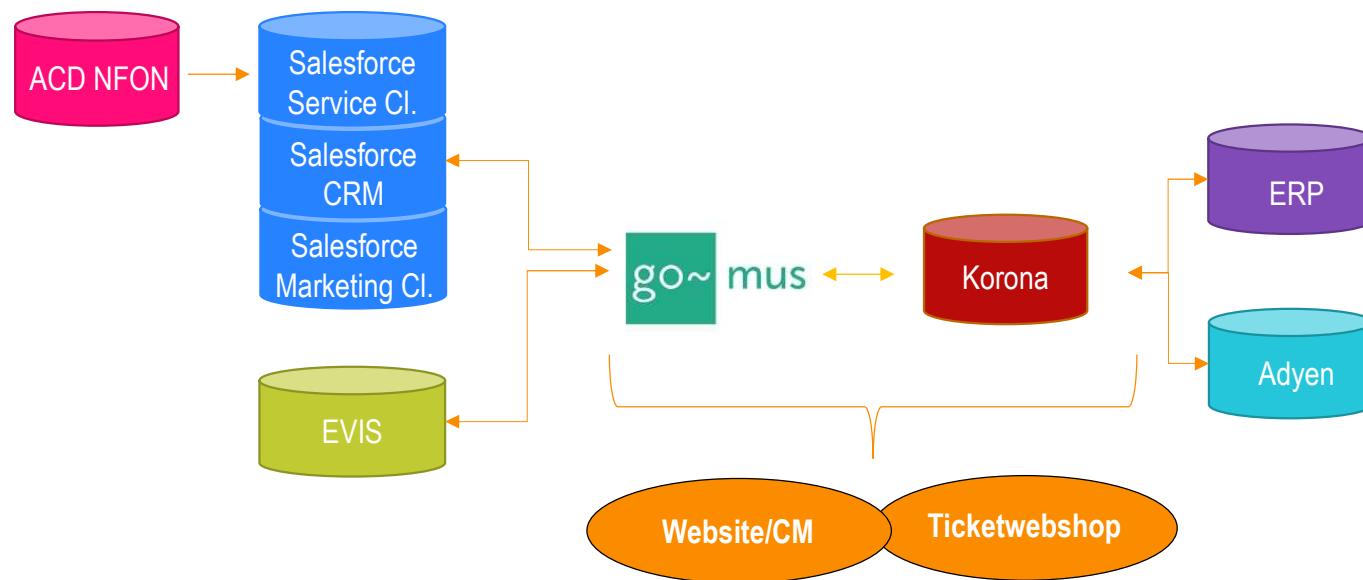
- Informationsmanagement
- Feedbackkultur
- Qualifizierung & Qualitätssicherung
- Systemadministration
- Gemeinsam: KVP

Teams im Besucherkontakt

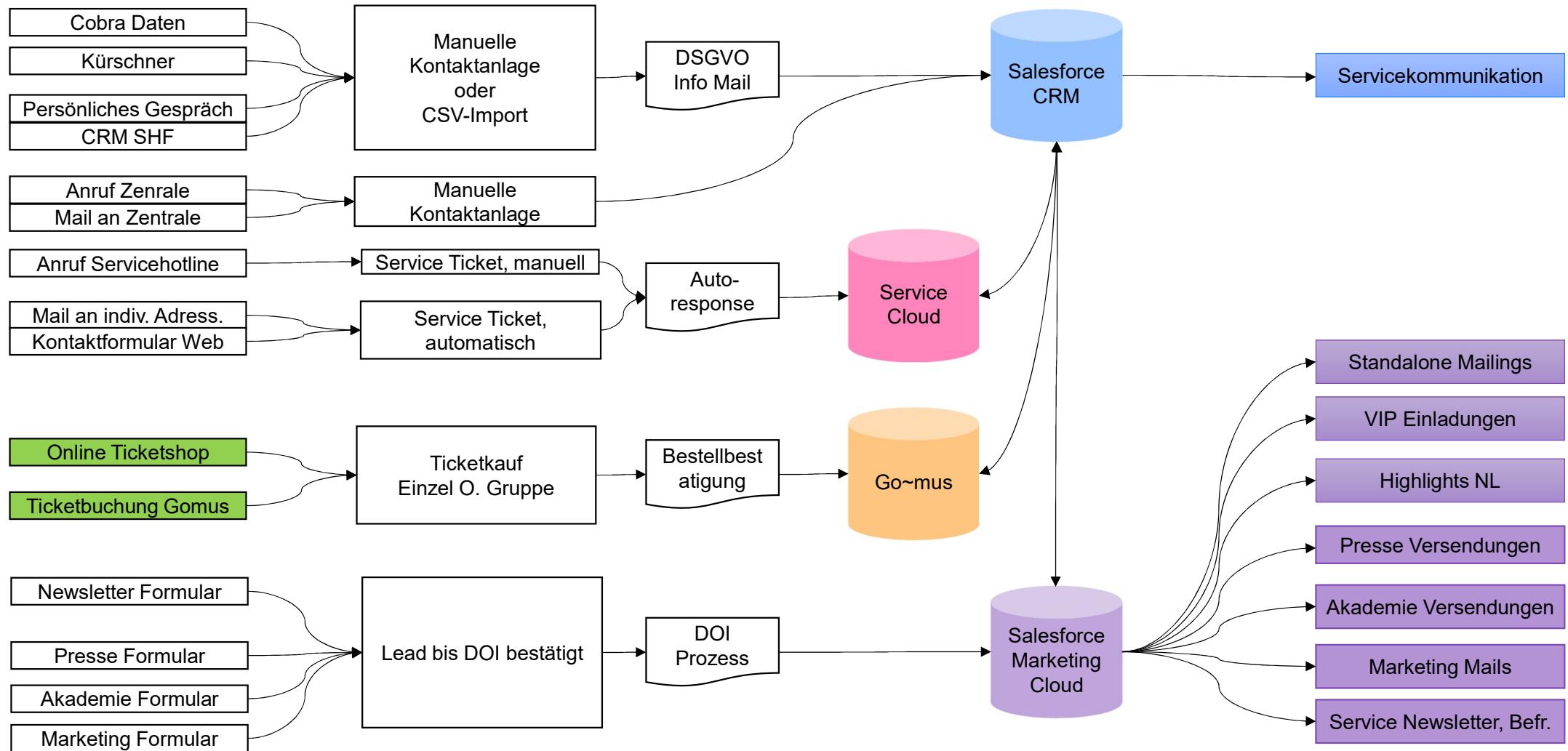


Kleiner Exkurs: Systeme vom Besucher her gedacht

Systeme und Schnittstellen



Kontakteingangskanäle



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



Vielen Dank.

Ansprechpartnerin:

Ute Behrman, Ltg. Besucherservice und Ticketing: ute.behrman@humboldtforum.org