

Effizientes Fan- & Sponsoren-Management in nur 2 Monaten.

Enge Kontaktpflege zu Fans und Sponsoren – das ist für Sportvereine und -organisationen nur mit der digitalen Transformation von Prozessen möglich. Das Beispiel des Traditionshandballvereins VfL Gummersbach zeigt: Allein ein modernes CRM-System bringt schnell durchschlagenden Erfolg

**DIGITAL SUCCESS STORY / SPORTS**

Alle Informationen auf einen Klick – für mehr Effizienz und weniger Kosten

Die Herausforderung:
Konsolidierte, stets aktuelle Daten für eine optimale Betreuung von Sponsoren und Fans mit deutlich weniger Kostenaufwand.

„Management by Excel“ und „Inselwissen“ über Fans und Sponsoren – so sahen bis vor Kurzem die internen Prozesse beim renommierten Handballverein VfL Gummersbach aus. Es fehlte dort vor allem eines: der Überblick über alles, was ein professionell unternehmerisch arbeitender Sportverein abgesehen vom Spielerfolg braucht – angefangen von zentral verfügbaren und stets aktuellen Informationen zu Sponsorenverträgen, Werbekapazitäten im Stadion und Beständen von Merchandising-Artikeln bis hin zu den Fans.

Das übergeordnete Ziel hieß somit: Überblick, um schnell alle erforderlichen Informationen zur Verfügung zu haben – konsolidiert und stets aktuell. Und das jederzeit und überall. Mit dieser Aufgabe wandten sich Christoph Schindler und Yannick Rüter von der VfL Handball Gummersbach GmbH an NTT DATA. Für CEO Schindler und Digitalisierungs-Verantwortlichen Rüter war wichtig, dass schnell etwas passiert, was die Prozesse effizienter macht und damit Kosten spart.

Athanasios Andreou
Business Development Asset Based Solution – Consultant
Sports Business bei NTT DATA

»NTT DATA treibt auch in der Sportindustrie den digitalen Wandel voran. Wir verstehen es, modernste Technologien für einen erfolgreichen Spitzensport zu nutzen«

Die Lösung:

Agil-iterative Einführung einer modernen Cloud-CRM-Lösung von Salesforce – zugeschnitten auf die Anforderungen der Anwender*innen.

Der Nutzen:

Das neue CRM sorgt für Überblick, schlanke Prozesse und ermöglicht Aufbau und Pflege von guten Kontakten zu Fans und Sponsoren

Cloudbasierte CRM-Lösung agil implementiert

Das Digitalisierungsprojekt für die VfL Handball Gummersbach GmbH startete mit einem Workshop im „Ensō – The Space for Creators“, dem Innovation Lab von NTT DATA. Dort wurde die Customer Journey von Sponsoren und Fans aufgezeichnet sowie die Prozesse, welche mit einem neuen cloudbasierten CRM-System digitalisiert werden sollten. Dieser erste gemeinsame wichtige Schritt – die Definition des Problem Spacing – war für die spätere Umsetzung wichtig. Die Implementierung des Cloud CRM Plattform von Salesforce erfolgte agil. Das heißt: Es wurden jeweils sogenannte „Minimum Viable Products“ entwickelt, um damit aus dem User-Feedback möglichst schnell die jeweiligen spezifischen Anforderungen zu identifizieren. Diese ließen sich ohne jeglichen Entwicklungsaufwand mit der „Click-and-Point“-Workflow-Konfiguration von Salesforce realisieren. Dank einer solchen agilen Vorgehensweise konnte die Plattform in weniger als zwei Monaten in Betrieb genommen werden.

Schneller Return on Investment

Dank intuitiver Bedienung des neuen Salesforce Tools war die Akzeptanz der User hoch, womit der Change-Prozess reibungslos verlief. Der VfL Gummersbach profitierte schnell von effizienteren Prozessen sowie einem spürbar besseren Sponsoren- & Fan-Beziehungsmanagement, sodass sich der Return on Investment bereits nach kurzer Zeit einstellte.

Die 3 wichtigsten Vorteile des neuen CRM-Systems im Überblick

- **Alle Informationen auf einen Blick.** Dank zentraler Datenhaltung jederzeit Zugriff auf aktuelle Informationen, pro Abteilung ein Dashboard mit allen relevanten Informationen
- **Spürbar weniger Aufwand.** Mit Automatisierung deutlich mehr Effizienz bei Angebotserstellung, Vertragsmanagement, Vertriebssteuerung, Buchhaltung
- **Sponsorenverträge auf Klick.** Gut strukturierte Übersicht über sämtliche Sponsorenverträge mit Konditionen, Ansprechpartnern und Vertragslaufzeiten

Yannick Rüter,
verantwortlich für die digitale Transformation bei der VfL Handball Gummersbach GmbH

»Die Professionalisierung unserer internen Strukturen wirkt sich positiv auf das gesamte Team aus – und damit auch auf unseren künftigen sportlichen Erfolg.«

Athanasios Andreou
athanasios.andreou@nttdata.com
+49 172 7 39 51 61
www.nttdata.com/de

Über NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf de.nttdata.com