

# EIN DIGITALER QUANTENSPRUNG

Text: Eugen Thalmann

Auf die nächste Saison schaltet der EVZ eine neue und im Schweizer Sportarenenmarkt führende IT-Plattform auf – ein digitaler Quantensprung!



Daniel Isler zeigt anhand eines Blockdiagramms den Umfang des Digitalisierungsprojekts.

Es ist ein grosses und wegweisendes Projekt, das der EVZ vor dem Start zur Saison 2018/2019 lancieren will. Das sogenannte Digitalisierungsprojekt beschäftigt seit Anfang Jahr die Mitarbeitenden der EVZ-Geschäftsstelle und vier externe Partner: Spezialisten der beiden deutschen Firmen neusta sport portals und simply-X sowie der beiden Schweizer Firmen SecuTix und Abacus/Customize. Die Leitung wurde in die Hände eines externen Spezialisten gelegt:

Daniel Isler ist für die Umsetzung des Digitalisierungsprojekts verantwortlich und arbeitet in dieser Zeit auf Mandatsbasis für den EVZ. Der 55-jährige Unternehmensberater aus Baden hat ursprünglich ein Studium als Elektroingenieur HTL abgeschlossen, ist heute aber mehrheitlich in Digitalisierungs- und Reorganisationsprojekten tätig. Er hat im grossen Projektverbund den Lead, koordiniert die Arbeit der verschiedenen Partner, schaut dafür, dass der Gesamtprojektplan eingehalten wird und organisiert die regelmässigen Meetings und Workshops. Das ist allein schon in kommunikativer Hinsicht eine Herausforderung. Deshalb finden alle zwei Wochen Skype-Meetings mit den Hauptprojektpartnern statt. Zudem erhalten alle Beteiligten zweiwöchentlich einen E-Newsletter mit einem Status-Update.

«Intern müssen wir verschiedene Prozesse neu definieren und zusammenführen. Aber am meisten Aufwand betreiben unsere IT-Partner neusta, SecuTix und simply-X», erzählt Daniel Isler. «Allein der Software-Lieferant neusta in Bremen wird für das EVZ-Projekt dieses Jahr rund 500 Personentage leisten.» neusta hat bereits ähnliche Plattformen für die Fussball-Bundesligisten Werder Bremen und Greuther Fürth realisiert. Diese Lösungen sind für den EVZ so etwas wie die Benchmark für sein eigenes Projekt.

### MEHR MITARBEITER-EFFIZIENZ ...

Mit der neuen IT-Plattform werden die EVZ-Mitarbeitenden bedeutend effizienter arbeiten können. Heute existieren verschiedene gewachsene Systeme, die nicht miteinander verbunden sind und deren Inhalte – wie beispielsweise die Adresse eines Kunden – parallel an mehreren Orten gepflegt werden müssen. Die neue IT-Plattform des EVZ ist ein digitales Verbundsystem, das die wichtigsten Systemkomponenten miteinander verbindet: das Buchhaltungssystem Abacus mit den Gastro-Kassen ge-

nauso wie das Ticketingsystem mit den Zutrittsterminals. Der EVZ kann in Zukunft zentral auf seine Daten zugreifen, diese besser auswerten und konsolidieren und seine Geschäftsprozesse höher automatisieren.

### ... UND MEHR KUNDEN-SERVICE

In erster Linie will der EVZ seinen Kunden einen besseren Service bieten. Dazu gehört eine neue Website mit einem sogenannten Single Sign-on. Dies bedeutet, dass sich ein Internet-Besucher in Zukunft nur einmal irgendwo im Webportal anmelden muss. Danach kann er im ganzen Verbundsystem navigieren, ohne sich erneut anmelden zu müssen. So kann er zuerst den letzten Spielbericht lesen und danach mit einem einfachen Mausklick die Historie seiner Stadiontickets oder den Kontostand seiner Cashless-Karte anschauen. Stand heute muss er sich über verschiedene User-Logins separat anmelden. In Zukunft sind die diversen dezentralen Anwendungen – vom Kauf von Eintrittstickets über den Zutritt in das Stadion und das bargeldlose Bezahlen in der BOS-SARD Arena bis zur Bestellung eines Fan-Artikels oder das Abonnieren des EVZ-Magazins – über eine Kommunikationszentrale miteinander vernetzt. «Das ist auch für die Zu-

kunft wichtig, wenn neue digitale Funktionalitäten dazukommen werden», betont Daniel Isler.

### TICKETS DIGITAL WEITERGEBEN

Zur neuen Plattform gehört auch ein neues Ticketing-System mit der Möglichkeit, Tickets digital weiterzugeben oder auf einer EVZ-Wiederverkaufs-Plattform zu verkaufen. Auf einem dreidimensionalen Stadionplan kann jeder Besucher sehen, wo sich sein Platz befindet und wie von dort die Sicht auf das Eisfeld ist. Für den schnellen Zutritt ins Stadion gibt es neue, zum Teil mobile Terminals. Ein RFID-Chip auf allen EVZ-Karten ermöglicht das bargeldlose Bezahlen im ganzen Stadion inklusive Fondue Chalet. Mit dem Webauftritt kommen im Laufe der Saison auch der Webshop und die EVZ-App technisch und optisch neu daher. Und ein neues CRM ermöglicht es dem EVZ, seine verschiedenen Zielgruppen mit personalisierten Informationen und Angeboten zu bedienen. «Mit der Umsetzung des Digitalisierungsprojekts setzt der EVZ neue Massstäbe», weiss Branchenkenner Daniel Isler. «Im Schweizer Eishockey und Fussball hat kein anderer Nationalligaklub seine IT-Systeme derart modern integriert.»

Workshop mit den externen Projektpartnern am 2. Mai in Kloten.

