



# «EINE BENCHMARK, DIE SICH VIELE KLUBS WÜNSCHEN»

Interview: Eugen Thalmann/ Fotos: Philipp Hegglin

CEO Patrick Lengwiler über die Einführung und den Nutzen des Digitalisierungs-Projekts.

Auf den Meisterschaftsstart hat der EVZ eine neue digitale Plattform eingeführt. Ist die Lancierung erfolgreich gelaufen?

Die Lancierung ist immer noch im Gang, einige Projekte werden gemäss Plan erst im vierten Quartal 2018 umgesetzt. Aber das, was zum Meisterschaftsstart fertig sein musste, war rechtzeitig betriebsbereit: Die neue Website, das neue Web-Portal mit der Login-Funktion, das neue Ticketing-System mit dem neuen Zutritts-System oder auch die digitalen Anzeigetafeln an den Food-Ständen.

Was ist noch am Laufen?

Im vierten Quartal ergänzen wir unsere neue und eigene EVZ App mit

einer attraktiven Video Replay-Funktion für unsere Matchbesucher, mit der man die letzten Spielszenen verlangsamt und aus mehreren Kameraperspektiven noch einmal anschauen kann. Ebenfalls im vierten Quartal bereit sein werden das kostenlose EVZ WiFi in der BOSSARD Arena, das bargeldlose Bezahlen mit unseren Cashless-Karten und auch der EVZ Marktplatz, auf welchem Sitzplätze aus Sitzplatz-Dauerkarten für einzelne Spiele weiterverkauft werden können. Dazu kommen interne Tools wie das neue CRM-System und generell die Erarbeitung der vielen Schnittstellen zwischen den einzelnen Systemen. Damit die Umsätze aus dem

Ticketing gleichzeitig in der Buchhaltung und im CRM richtig erfasst werden, um nur ein Beispiel zu nennen. Wir werden sicher auch im nächsten Jahr mit diesem Projekt beschäftigt sein, wenn es darum geht, die Prozesse weiter zu optimieren und die Systeme effizient zu nutzen.

Was war und ist die grösste Herausforderung bei der Realisierung der neuen digitalen Plattform?

Die einzelnen Systeme mit verschiedenen internen und externen Experten zu einer perfekten Gesamtlösung zu verknüpfen. Hier haben wir Pionierarbeit geleistet, wir mussten etwas komplett Neues entwickeln und konnten



Alle Foodstände in der BOSSARD Arena sind mit neuen Kassen für das bargeldlose Bezahlen ausgerüstet.

nichts anschauen. In Zukunft könnte jemand kommen und sagen: Ich will die gleiche Lösung wie der EVZ. Die andere Herausforderung war, alles in der zur Verfügung stehenden Zeit umzusetzen, und das EVZ-intern zusätzlich zum normalen Arbeitsprogramm. Wir haben mit Daniel Isler zwar einen externen Projektleiter engagiert, aber mit Ausnahme des Bereichs Sport war unsere ganze Organisation täglich stark in dieses Riesenprojekt involviert. Ich bin sehr stolz, wie viel unser Team geleistet hat und was in relativ kurzer Zeit erreicht worden ist.

#### Wo siehst du den grössten Nutzen für die EVZ Kunden?

Dass es nur einen Login für alle EVZ Digitalsysteme gibt und dass dort jeder EVZ Kunde seinen Account selber führen und jederzeit einsehen kann, dass man mit der Saisonkarte ins Stadion kommt und damit zahlen kann, dass man seine Saisonkarte für ein einzelnes Spiel einfach weitergeben oder einen Sitzplatz für ein einzelnes Spiel weiterverkaufen und damit profitieren kann und vieles mehr. Es gibt viele relevante Vorteile.

#### Was ist der grösste Nutzen für die EVZ Organisation?

Dass die Prozesse einfacher und sicherer sind, dass die Datenpflege einfacher ist und Änderungen nicht mehr in 7-8 verschiedenen Listen manuell eingepflegt werden müssen, dass wir dank dem neuen CRM-System mit unseren Stakeholdern zielgruppenorientierter kommunizieren und ihnen bedürfnisgerechtere Angebote machen können. Was die neue digitale Plattform alles bringt, werden wir erst sehen, wenn alles fertig ist.

#### In einer Online-Umfrage wurde im Oktober die Meinung der Sitzplatz-Dauerkartenbesitzer zur geplanten Wiederverkaufs-Plattform eingeholt. Wie war das Feedback?

Mit der Wiederverkaufs-Plattform wollen wir den Karteninhabern die Möglichkeit geben, dass sie ihr Ticket zum Verkauf anbieten können, wenn sie nicht an ein Spiel kommen können oder wollen. Damit haben andere Fans die Möglichkeit, das Ticket zu kaufen, und die Plätze im Stadion bleiben nicht leer. Bei einem erfolgreichen Verkauf erhält der Ticket-Inhaber einen Anteil des Verkaufspreises auf sein Kundenkonto gutgeschrieben. Mit der Umfrage wollten wir unter anderem herausfinden, an wie viele Spiele pro Saison die Inhaber selber nicht kommen und welcher Anteil vom jeweiligen Einzel-

ticketpreis als fair erachtet wird. Es haben bereits Hunderte von Teilnehmern geantwortet. Das Ergebnis zeigt beispielsweise, dass viele Dauerkartenbesitzer 5-10 Spiele nicht da sind und dass sie eine Rückvergütung von rund 60 Prozent des Einzelticketpreises als fair erachten. Und ganz wichtig: dass viele unserer Mitglieder schon lange auf eine solche Wiederverkaufsmöglichkeit warten. Wir versuchen dies nun mal projektweise und sind gespannt, wie stark es genutzt wird.

#### Auf was bist du bei diesem Projekt am meisten stolz?

Wir haben einmal mehr den Mut gehabt, voranzugehen und damit eine grosse Herausforderung anzunehmen. Viele andere Klubs haben sich noch nicht daran gewagt, wir schon. Und ich denke, wir haben für unsere Grösse und unser Budget eine optimale Lösung gefunden. Wir haben damit eine Benchmark gesetzt, die sich viele Klubs in der Schweizer Sportwelt noch wünschen! Aber wie schon erwähnt: Das Projekt ist noch nicht abgeschlossen. Es ist vergleichbar mit einem Marathon und wir haben erst 30 von 42 Kilometern geschafft.

### ZUTRITT VIA TICKET-SCANNER

Wie am Flughafen: Von den neuen Ticket-Scannern werden Saisonkarten, Mobile Tickets und Print@Home-Tickets blitzschnell erfasst. In der BOSSARD Arena sind vier Ticket-Scanner-Säulen und diverse mobile QR-Code-Scanner im Einsatz, die eine schnelle und sichere Zutrittskontrolle garantieren.



### BARGELDLOSES ZAHLEN (CASHLESS)

Mit der EVZ Saisonkarte, der Arenakarte oder Memberkarte kann nicht nur an jedem Foodstand, sondern in allen Gastro-Lokalen in der BOSSARD Arena bargeldlos bezahlt werden. Das funktioniert auch mit den gängigen Kreditkarten – bis 40 Franken ohne PIN. Heisst für alle weniger lang anstehen und schneller konsumieren.



### DIGITALE ANZEIGETAFELN

Alle Verkaufsstände sind nicht nur mit neuen Kassen, sondern auch mit neuen digitalen Anzeigetafeln ausgerüstet. Angebote, Sonderaktionen und Preislisten können digital jederzeit problemlos verändert werden. Auch für andere Anlässe kann das Digital Signage für Informationen und Bilder ideal genutzt werden.

