



## DFB ist Fan von SAP CRM

DFB ist Fan von SAP CRM  
Der Deutsche Fußball-Bund (DFB) implementiert die Rapid-Deployment Solution SAP CRM powered by SAP HANA und verbessert über soziale Medien und Apps sein Informationsangebot für Fans. In der deutschen Nationalmannschaft spielen viele junge Talente, die die Zuschauer in den Stadien begeistern. Um diesen Fans künftig ein noch besseres Fanerlebnis bieten zu können, hat der DFB das größte IT-Projekt in seiner Geschichte in Angriff genommen. "Wir werden eine neue integrierte Unternehmenslösung für den DFB implementieren und völlig neue Möglichkeiten für unsere Fans schaffen, mit uns zu interagieren", erläuterte DFB-Projektmanager Daniel Gutermuth. Über soziale Medien und Apps für mobile Endgeräte möchte der DFB das Informationsangebot für die Fans verbessern und sich zugleich selbst eine Rundumsicht auf seine Kunden verschaffen. Durch maßgeschneiderte Produkte und Dienstleistungen sollen langfristige Beziehungen zu den Kunden aufgebaut und damit die Kundenbindung gestärkt werden. "Mit Apps für Smartphones können wir unsere Kunden über spannende Veranstaltungen und Ticketangebote auf dem Laufenden halten", so Gutermuth. Über soziale Medien können sich Fans außerdem informieren, welche Freunde ein bestimmtes Spiel besuchen und wo sie im Stadion sitzen, oder Fahrgemeinschaften zu den Heim- und Auswärtsspielen ihrer Mannschaft bilden. Eine neue Ticketing-Lösung ermöglicht es dem DFB darüber hinaus, Kundendaten besser zu analysieren. "Wir hatten bislang nur eingeschränkten Zugriff auf Kundendaten und damit auch nur eingeschränkte Möglichkeiten, die Daten auszuwerten. Es gab keine direkte Interaktion zwischen dem Vertrieb und der Finanzabteilung", berichtete Gutermuth. "Wir benötigen zentrale Prozesse und eine zentrale Lösung, über die wir unseren Kunden Dienstleistungen anbieten und die Beziehungen zu ihnen verwalten können." Ein Problem für den DFB waren auch die zahlreichen manuellen Prozesse, die geschäftliche Transaktionen ausbremsten und hohe Kosten nach sich zogen. Rapid-Deployment Solution vorkonfiguriert und erweiterbar  
Der DFB befasste sich ausgiebig mit den Lösungen verschiedener Softwareanbieter und entschied sich schließlich für die Rapid-Deployment Solution SAP Customer Relationship Management powered by SAP HANA. Mit der Rapid-Deployment-Version von SAP CRM möchte der DFB eine schnelle und einfache Implementierung realisieren. "Die Rapid-Deployment-Solution war für uns wichtig, da wir auf der Suche nach einer Lösung waren, die sich schnell installieren lässt, vorkonfiguriert ist und erweitert werden kann", erläuterte Gutermuth. Mit einer vorkonfigurierten Lösung und einem klaren Fahrplan, den SAP Services für die Implementierung aufgestellt hatte, konnte der DFB die Anwendung in nur drei Monaten implementieren. Bereits zwei Wochen nach der Inbetriebnahme der Lösung startete der DFB seine erste Marketingkampagne für den Verkauf der Tickets zum DFB-Pokalfinale der Frauen in Köln. "Wir konnten erstmals eine Marketingkampagne selbst durchführen", berichtete Gutermuth. Da nun alle Kundeninformationen in einer zentralen Datenbank gespeichert werden, kann der DFB seinen Kunden maßgeschneiderte Angebote unterbreiten. Auch der Vertrieb hat Zugriff auf die Daten. Rund 8.700 Fans in und um Köln erhielten E-Mails, in denen ihnen Tickets zum Sonderpreis angeboten wurden und über die sie auf den Online-Shop für Fanartikel zugreifen konnten. Fast die Hälfte der angeschriebenen Fans sandte eine Lesebestätigung, und 7 Prozent von ihnen besuchten die DFB-Webseite für den Ticketverkauf. So konnte der DFB einen persönlichen Kontakt zu seinen Kunden herstellen und seinen Umsatz steigern. Der Verband konnte sehen, wie die Kunden auf das Angebot reagieren, und kann die gewonnenen Erkenntnisse für zukünftige Kampagnen nutzen. Das nächste Ziel des DFB besteht nun darin, mithilfe der Analysefunktionen und Dashboards der SAP-BusinessObjects-Lösungen Kundendaten noch besser auszuwerten. Einsatz von SAP HANA Enterprise Cloud geplant  
Langfristig verfolgt der DFB das Ziel, alle zentralen SAP-Anwendungen und die Software SAP Event Ticketing in der SAP HANA Enterprise Cloud auszuführen. "In fünf Jahren gehört unsere Fußballnationalmannschaft hoffentlich immer noch zu den besten der Welt", so Gutermuth. "Und wir werden unseren Kunden hoffentlich ein vollständig integriertes Kundenerlebnis bieten können, das auch mit unseren Backoffice-Systemen verknüpft ist."  
SAP Deutschland AG & Co. KG  
Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf  
Deutschland  
Telefon: 06227/7-47474  
Telefax: 06227/7-57575  
Mail: info@sap.com  
URL: http://www.sap.com/germany/index.epx  
src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n\_pinr\_=544168" width="1" height="1">

### Pressekontakt

SAP Deutschland AG & Co. KG

69190 Walldorf

sap.com/germany/index.epx  
info@sap.com

### Firmenkontakt

SAP Deutschland AG & Co. KG

69190 Walldorf

sap.com/germany/index.epx  
info@sap.com

Seit mehr als 30 Jahren bürgt der Name SAP (Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung) für Innovation, Erfolg und Kreativität. Als drittgrößter unabhängiger Softwarelieferant der Welt entwickeln wir maßgeschneiderte Unternehmenslösungen für unsere Kunden rund um den Globus. Unseren Erfolg verdanken wir der hohen Qualität unserer Produkte sowie der langjährigen Erfahrung und dem Know-how unserer Mitarbeiter. Einzelheiten über die Entwicklung des Unternehmens finden Sie in unserer Unternehmensgeschichte. Das Unternehmen wurde 1972 von fünf IBM-Mitarbeitern gegründet und zählt mittlerweile rund 35.000 Beschäftigte. Allein in der Software-Entwicklung sind weltweit insgesamt 10.600 Mitarbeiter beschäftigt. Neben ihrem Haupt-Entwicklungszentrum am Stammsitz in Walldorf unterhält die SAP Entwicklungslabors unter anderem in Palo Alto (USA), Tokio, Bangalore (Indien) und Sophia Antipolis (Frankreich) sowie in Berlin, Karlsruhe und Saarbrücken. Mit Niederlassungen in mehr als 50 Ländern erzielte die SAP im Geschäftsjahr 2004 einen Umsatz von 7,5 Milliarden Euro. Die SAP AG ist an verschiedenen Börsen einschließlich der Frankfurter Wertpapierbörse und der New Yorker Wertpapierbörse (NYSE) unter dem Tickersymbol "SAP" gelistet.