

Case Study

VfB Stuttgart: mit Wissensmanagement zum Service-Meister



Auf einen Blick

Die Organisation

VfB Stuttgart 1893 AG
www.vfb.de

Branche

Sport, Fußball

Kennzahlen

72.500 Mitglieder, ca. 56.000
Zuschauer pro Heimspiel,
70.000 verkaufte Trikots/Jahr

USU-Lösung

USU Knowledge Management

Die Herausforderung

Der VfB Stuttgart stand vor der Herausforderung, die in heterogenen Wissensquellen vorliegenden vielfältigen Informationen in einer Wissensdatenbank als „single source of truth“ zu konsolidieren und für das Service-Center transparent zugreifbar zu machen. Ziel war es, Fans einen exzellenten und effizienten Service über unterschiedliche Kommunikations-Kanäle zu bieten. Ergänzend sollte ein intelligenter Chatbot als Online-Hilfe häufige Standardfragen beantworten und die Kundenzufriedenheit steigern.

Die Lösung

Nach der Bedarfsanalyse und Marktevaluierung erfolgte die Einführung von USU Knowledge Management auf Basis der definierten Rahmenbedingungen und Anforderungen. Gemäß den Nutzungs- und Pflegeprozessen befüllte das Redaktionsteam die Wissensdatenbank sukzessive mit über 600 Lösungsdokumenten in einheitlichem Format. Neben Telefon und E-Mail wurde für aktuelle Standardfragen zusätzlich ein Chatbot integriert.

Das Ergebnis

Das Service-Center des VfB Stuttgart verfügt heute über strukturierte, dokumentierte Service-Prozesse. Die vielfältigen Anfragen der Fans werden über die Wissensdatenbank bedarfsgerecht, wirtschaftlich und rasch bearbeitet. Der Chatbot bietet rund um die Uhr schnelle Hilfe bei vielen Standardanfragen zu aktuellen Themen wie Ticketänderungen etc. und entlastet das Service-Center nachhaltig.

Wissen auf Ballhöhe

„Jeder Bundesligaverein im Profifußball ist ein mittelständisches Unternehmen, das professionell gemanagt werden muss“ – nach dieser Devise gilt es auch für die Verantwortlichen des VfB Stuttgart, Herzblut und die Emotionen mit der Strategie und den Steuerungsmechanismen eines modernen Wirtschaftsunternehmens zu verknüpfen. Seit Jahren legt der Verein daher großen Wert auf den effizienten Umgang mit Informationen und Wissen, der als einer der wesentlichen Eckpfeiler für den sportlichen und wirtschaftlichen Erfolg betrachtet wird. Das gilt insbesondere für das Service-Center, das seit 2017 durch die Integration des Merchandising-Bereiches alle Produkte, Dienstleistungen und Mitgliedschaften und damit sehr viele Themen betreut. Dabei werden sämtliche gängigen Kommunikationskanäle genutzt. So stand das Service-Team vor der Herausforderung, die vielfältigen Informationen in einer Wissensdatenbank als „single source of truth“ zu konsolidieren und damit transparent zugreifbar zu machen. Nach einer umfassenden Marktevaluierung fiel die Entscheidung aufgrund des Leistungsumfangs und des modular aufgebauten Lösungsportfolios zugunsten von USU Knowledge Management.

Wissen mit System

Mit der Einführung von Knowledge Management wurde der Redaktionsprozess zur Wissenserstellung nun zentralisiert, digitalisiert und automatisiert. Auf Basis der definierten Nutzungs- und Pflegeprozesse befüllte das Redaktionsteam die Wissensdatenbank sukzessive mit über 600 Lösungsdokumenten in einheitlichem Format. Inhalte zur Ticketabwicklung, zur Fußballschule, Arena-Führungen, Fritze-Club oder den aktuellen Corona-Auflagen etc. wurden eingepflegt und werden regelmäßig auf Aktualität überprüft. Da alle komplexeren Fragen standardmäßig über die Wissensdatenbank beantwortet werden, lernt das System aufgrund der



Quelle: Mercedes-Benz Arena

Feedbacks dazu und zeigt z. B. auf, welche Themen am meisten nachgefragt werden oder wo Informationslücken bestehen. Durch diese Dokumentation ließen sich die etwa 40 Prozesse und Prozessketten sehr gut nachvollziehen – ein Vorteil auch für neue Kolleg:innen.

Chatbots meistern Anfrage-Peaks

Der Saisonvorverkauf, ein Spitzenspiel, eine Spielerverpflichtung oder ein Mitglieder-Sonderaktion – es gibt viele Anlässe, die größere Nachfrage-Wellen verursachen. Die Telefone laufen heiß und manchmal auch die Emotionen. Es ist auch für das Service-Team unbefriedigend, hunderte von Malen die gleiche Frage zu beantworten, zum Beispiel, wann die Trainingszeiten sind, was bei einem Ticketverlust zu tun ist oder wie der Prozess zur Pandemie-bedingten Rückerstattung von Dauerkarten abläuft. Daher setzt der VfB Stuttgart zur Entlastung der Service-Agents und als weiterer 24-Stunden-Service für die Fans seit Ende 2020 einen virtuellen Assistenten von USU ein. Der Chatbot vermittelt sein Wissen im Dialog und greift hierbei ebenfalls auf die vorhandene Wissensdatenbank zu.

„ Mit aktuellem Wissen stets auf Ballhöhe zu sein – das ist auch im Service unser größtes Kapital. Die Vernetzung von Wissen und die abgestimmte Kommunikation nach außen ist für eine Organisation, mit der sich die Medien tagtäglich beschäftigen, entscheidend. Um die Services für unsere Fans professionell und wirtschaftlich zu erbringen, nutzen wir daher Wissensmanagement-Lösungen von USU.

Adrian Zürn, Manager Service, Shops & Administration beim VfB Stuttgart

Gefragter Gesprächspartner rund um die Uhr

Inzwischen hat sich die neue „Service-Kraft“ fest etabliert. Hauptsächlich kümmert sich der Bot um die verkaufsnaher Beratung anhand von Standardinformationen. Beispielsweise sind alle Informationen zum Retourenschein für Shop-Artikel hinterlegt, so dass der Chatbot die Kunden souverän durch den Prozess führen kann. Das Gleiche gilt für Auskünfte über das Ändern Personen-bezogener Tickets oder die Rückerstattung von Dauerkarten. Bedarfsgerecht beantwortet

er auch spezifische Fragen, z. B. ob ein Kind bis 12 Jahre einen Extraplatz benötigt oder wie die aktuellen Corona-Richtlinien im Stadion sind. Über 10.000mal wird die Service-Maschine im Monat zu Rate gezogen – häufig auch mobil über das Handy. Die Akzeptanz der Benutzer ist hoch, zumal der Bot auch bei Nichtbeantworten der Frage die direkte Verbindung zum Service-Team herstellt. Durch seine aktive Unterstützung entlastet der Chatbot das Service-Team spürbar und trägt zu einer hohen Zufriedenheit von Kunden und Fans bei.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU