



CRM und MEMBERSHIP SYSTEM

EINE KOMPLETTE SUITE FÜR DAS VENUE MANAGEMENT
Von Stadien bis hin zum Theater: Sicherheit für Ihre Besucher

Die Zucchetti-Gruppe trifft die Bedürfnisse all derer, die Sport- und Entertainmentveranstaltungen mit einer großen Zahl von Besuchern managen, integrierte Lösungen für das Veranstaltungs-Management, Sicherheit, Komfort und Bequemlichkeit für Besucher und Fans, neue Dienstleistungen für Sportvereine und Betreiber von Veranstaltungsstätten.

Zucchetti bietet eine fortgeschrittene Lösung für den Bereich **Customer Loyalty** und **Promotion**, mit der ein interaktiver Cross-Channel-Dialog mit den Besuchern einer Veranstaltung geschaffen wird. Der Einsatz des Produkts deckt sämtliche Momente ab, die den Teilnehmer selbst betreffen - nämlich vor, während und nach der Veranstaltung.

Die Lösung aus dem Hause Zucchetti zeichnet sich durch eine technologische Infrastruktur aus, die sich mühelos in die bereits verwendeten Kanäle zum Dialog mit den Teilnehmern einfügen lässt: **Sprache, SMS, Mobile App, soziale Netzwerke, Web und**

WAS

interaktive Bildschirme erweisen durch ihre große Anpassungsfähigkeit hochwertige Dienste. Nicht nur eine vereinfachte Handhabung, sondern auch wertvolle Instrumente für die Kundenbindung sind somit gegeben.

Mit dem Produkt können die spezifischen Verhaltensweisen der Besucher erfasst, deren Gewohnheiten mitverfolgt und damit optimierte Dialoge mit den Kunden geschaffen werden.

Dank der über die Software erfolgende Einbindung der Daten aus den **CRM-** und **Back Office-**Systemen sind sämtliche Vorteile einer kompletten Technologieplattform gegeben.

WIE

Die Zucchetti-Plattform **Loyalty, Promotion, Cross-Channel & Interaktiver Dialog** verfügt über eine Reihe an Mitteln, mit denen sämtliche Aktionen von Teilnehmern und Organisation auf einfache Weise festgelegt und verwaltet werden können. Mit diesem wirksamen, benutzerfreundlichen Hilfsmittel können die Daten der Teilnehmer verwaltet und deren Verhaltensweisen bestimmt werden, was das Einsetzen von gezielten Support- und Werbekampagnen ermöglicht. Durch die Einbindung der **Zugangskontroll**-Technologie kann beispielsweise an jeden Besucher, der einen Zutritt zur Veranstaltung tätigt, eine individuell gestaltete SMS gesendet werden. Der Inhalt dieser SMS wird aufgrund festgelegter Werbekampagnen und über eine Nutzerprofilierung (dank Daten aus dem **CRM**) gewählt.

Jeder einzelne Teilnehmer wird mit einer **SMS** begrüßt, in der er mit seinem Namen angesprochen wird. Außerdem enthält die SMS beispielsweise einen Aufruf zur Nutzung seiner im Laufe eines getätigten Kaufs gesammelten **Bonusse**, zu einem Kauf unter Anwendung eines Extra-Preisnachlasses oder etwa zur Nutzung von

bestimmten Diensten, die für sein Profil interessant sind. Auf die gleiche Art und Weise kann auch das neueste T-Shirt aus einer Reihe promotet werden, die ein bestimmter Fan jedes Jahr ankauft. Es können des Weiteren in Kürze stattfindende Veranstaltungen in die **SMS** integriert werden oder beispielsweise 2 Getränke zum Preis von 1 angeboten werden, falls sich herausstellt, dass der Teilnehmer noch nichts konsumiert hat oder in Begleitung anwesend ist. Dieselbe Art der Kommunikation kann auch über **Mobile App, soziale Netzwerke** (wie Facebook und Twitter) oder eine individuell gestaltete und per Telefon übermittelte **Sprachaufzeichnung** erfolgen. Diese Technologie macht es möglich, mit allen Teilnehmern der Veranstaltung zu kommunizieren und dabei doch das **One-to-One-Marketing** anzuwenden.

Die bevorzugten Kanäle, die für diese Kommunikation eingesetzt werden, bestimmt der Teilnehmer oder das Management darüber hinaus nach Wunsch.

Auch ist es den Teilnehmern möglich, über einen **virtuellen Assistenten** auf die erhaltenen Mitteilungen zu antworten. Dank der **Human Digital Assistance**-Technologie werden die

Dialoge im Self-Service-Modus verwaltet. Ein virtueller Assistent sorgt für eine effiziente Kommunikation mit den Besuchern.

Via **Mobile App** oder **SMS** können Teilnehmer beispielsweise nach einem Feedback zu einer besuchten Veranstaltung gefragt werden, Umfragen und Abstimmungen durchgeführt oder nützliche Hinweise gesendet werden, die sowohl für die Teilnehmer als auch für das organisierende Unternehmen von Interesse sind.

Diese hochentwickelte Technologie ermöglicht es Unternehmen, Marken und Institutionen, individuell gestaltete Inhalte zu erstellen, die sich für wertvolle **Querverkauf**-Kampagnen äußerst wirksam zeigen. Der Entstehung einer realen, digitalen **Customer Experience** steht folglich nichts im Wege. Der Dialog zwischen den Unternehmen und seinen Kunden erfolgt unter Berücksichtigung festgelegter Regeln und dank der Einbindung von Instrumenten des Betriebsmarketing. Push-Strategien und Interaktionen sind auch für bestimmte Zeitpunkte vor und nach der Veranstaltung vorgesehen, wodurch die Dauer der Kundenbeziehung verlängert und der Werbeerfolg bei jedem einzelnen Kunden gesteigert wird.

WARUM



Die Kundenbeziehung macht einen wesentlichen Aspekt im Management und bei der Organisation einer Veranstaltung aus. Die von Zucchetti gebotene Lösung einer digitalen Interaktion mit den Kunden ermöglicht die Ausarbeitung einer Strategie, mit der die Verbesserung der Kundenerfahrung und die Steigerung der Verkaufsmöglichkeiten vor, während und nach einer Veranstaltung angestrebt wird. Mit dem innovativen Produkt von Zucchetti ist eine Revolutionierung des **Venue Management** gegeben.

Der Besucher einer Veranstaltung wird der betroffenen Marke, dem Produkt sowie den damit verbundenen Initiativen immer näher gebracht. Seine Technologie kann mühelos mit den restlichen IT-Systemen des Unternehmens kombiniert und leicht für die Bestimmung der Verhaltensmuster eingesetzt werden. Die Lösung wird so zu einem Hilfsmittel für die One-to-One-Kommunikation mit den Kunden und die Werbung von Inhalten und Sponsoren, das auf intelligente Weise gezielt und zum geeigneten Zeitpunkt eingesetzt wird. Dank der Dialoge im Self-Service-Modus ist ein Echtzeit-Support gewährleistet. Außerdem können auf diese Weise Marketinggelegenheiten geschaffen werden, die für herkömmliche Systeme meist unerreichbar sind.

ZUCCHETTI: IMMER EINEN SCHRITT VORAUS FÜR SIE UND IHRE FANS!

Smart Card-Konzepte und Fulfillment Service:
wählen sie die beste Kombination
für Club und/oder Veranstaltungsstätte

POS & Bargeldloses Zahlungssystem:
6 Millionen Transaktionen tägliche

Zugangskontrolle:
schneller und sicherer Zugang
von Tausenden von Fans

CRM und Mitgliederverwaltung:
einfach zu installieren und integrierbar
mit anderen IT-Plattformen

Ticketing & Akkreditierung:
Integration mit
Drittanbieter-Web-Portalen

Gebäude Energie Management:
die intelligente Antwort bei Fragen
zum Energiebedarf

Videoüberwachung CCTV:
Drehkreuze mit integrierter IP-Kamera