

Referenz Sage CRM

Branche: NHL-Team

Buffalo Sabres heizen ihren Fans mit Sage CRM ein

„Die Zukunft beginnt heute“ lautet der Werbeslogan der Buffalo Sabres, die gerade eine der besten Spielzeiten in der Geschichte des NHL-Teams beendet haben. Sage CRM hat dem Team auch außerhalb des Eisfeldes zum Erfolg verholfen, indem man zahlreiche Abteilungen integriert und die Datenbanksysteme auf den neuesten Stand gebracht hat.

Sage CRM verknüpft

2004 implementierten die Buffalo Sabres Sage CRM, eine leicht zu bedienende, funktionsreiche Lösung, die unternehmensweiten Zugang zu wichtigen Kundeninformationen bietet. Die Software hat alle Aspekte der Kundenkontaktverwaltung automatisiert, vom Account-Service über Dauerkarten-Informationen bis hin zur Bearbeitung des Ticketverkaufs. „Das Beste an Sage CRM ist, dass es alles für uns verknüpft“, sagt Matheny. „Die Abteilungen Verkauf, Marketing und Account-Services nutzen alle die gleichen Informationen. Oft haben unsere Kunden Anforderungen, die von anderen Abteilungen bearbeitet werden müssen. Mithilfe von Sage CRM können beispielsweise Informationen unmittelbar an einen Dauerkartenbesitzer geschickt werden, der an Förderungsmöglichkeiten interessiert ist. Wir können dann eine angemessene Antwort planen und versenden. Einzelheiten jeder Kommunikation mit dem Kunden werden an dessen Account angefügt. Dies hat unsere Verwaltung erheblich rationalisiert und unsere Fans noch glücklicher gemacht.“

Ausgezeichnete Nachbearbeitung

Die Sabres nutzen Sage CRM, um sämtliche Kommunikation mit ihren Fans zu speichern. „Mithilfe der Software können wir eine lebensfähige Gemeinschaft mit unseren Fans schaffen. Im Rahmen dieser Gemeinschaft unterstützt die Software unsere Bemühungen, weitere potenzielle Fans zu erreichen, und erlaubt uns, Nachbearbeitungsprogramme durchzuführen, nachdem jemand ein Event besucht hat. Dies stärkt unsere Cross-Selling-Aktionen“, erklärt Matheny. „So haben zum Beispiel

„Wir hatten in unserem Verband eine Kombination von geschützten Systemen, maßgeschneiderten Datenbank-Anwendungen und Fremdprodukten. Das Fehlen von Integration und Funktionalität begrenzte unsere Möglichkeiten, unseren Kundenstamm auszubauen und effizient zu bedienen.“

*Tom Matheny,
Leiter des Datenbankmarketings,
Buffalo Sabres*

Mitglieder mit Logenplätzen die Möglichkeit, Tickets für andere HSBC-Arena-Events zu erwerben, noch bevor sie in den öffentlichen Verkauf gelangen. Die Mitglieder können wählen, ob sie diese Informa-

Info Referenzkunde
Firma: Buffalo Sabres
Software-Lösung: Sage CRM
Anwendungsgebiete: Kundenmanagement

tionen per Fax oder E-Mail bekommen möchten, und ihre Vorlieben werden in Sage CRM gespeichert. Dies erleichtert es uns, schnell mit ihnen zu kommunizieren, wenn wir ein besonderes Angebot haben.“



Referenz Sage CRM

Branche: NHL Team

Werbekampagnen

Mit Sage CRM können die Sabres ihre eigenen Werbekampagnen gestalten. Die Software erstellt zielgerichtete Listen, beispielsweise von früheren Dauerkartenbesitzern oder Konzertgästen, und verfolgt dann Kampagnenaktivitäten in Bezug auf die unterschiedlichen Varianten in Listen- bzw. Programminhalten.

„Sage CRM trägt zu einem neuen Grad an Professionalität bei, wenn es um unsere täglichen Post-, Telemarketing- und E-Mail-Aktivitäten geht“, bemerkt Matheny. „Die detaillierten Berichte, die wir mit der Software erstellen können, liefern uns unmittelbare Ergebnisse, sodass wir Kampagnen optimieren und leistungsfähiger gestalten können. Dank Sage CRM sind unsere Kampagnen um 20 Prozent erfolgreicher geworden.“

Insider Neuigkeiten

Die Mitgliederzahl des Sabres-Insider-Clubs ist in dieser Spielzeit auf über 45.000 angewachsen. Mitglieder des Insider-Clubs erhalten per E-Mail Nachrichten, besondere Angebote und weitere Informationen sowie exklusive Inhalte auf der Homepage der Sabres, www.sabres.com.

So konnten zum Beispiel Sabres-Insider-Club-Mitglieder schon vor dem offiziellen Verkaufstart Tickets für die erste Runde der NHL-Entscheidungsspiele kaufen. Die Liste wird im Sage CRM verwaltet und

ermöglicht den Sabres, ihren Fans schnell Informationen zukommen zu lassen.

Smartere Strategien

Die Anpassung von Sage CRM macht eine nahtlose Eingliederung in Tickets.com möglich. Tickets.com verarbeitet Bestellungen und erstellt Rechnungen für Sabres-Tickets, während Sage CRM das tägliche Geschäft erledigt. Daten von spezifischen Transaktions-, Account- und Verkaufsverläufen werden direkt von Tickets.com heruntergeladen, zusammengefasst, um Duplikate zu vermeiden, und schließlich in Sage CRM gespeichert. Verschiedene Berichte in Sage CRM helfen den Sabres dabei, ihre Zukunft strategisch zu planen. „Wir errechnen demografische Merkmale für jede Art von Kunden“, sagt Matheny. „Unsere Verkaufsberichte zeigen genau an, wie viel prozentualen Gewinn unsere Verkaufskampagnen jeweils erzielen.“

Besondere Fähigkeiten

Die Sabres sind sehr aktiv in der Fangemeinschaft und erweitern stets die Rolle, die Sage CRM in diesen Aktivitäten spielt. Die Schlüsselattributsfunktionalität, die die Software aufweist, bietet genau die Funktionalität, die gebraucht wird, um Teilnehmer an besonderen Ereignissen zu verwalten. Dazu gehören zum Beispiel die jährliche Benefizveranstaltung der Sabres-Förderer Aces and Blades oder ihr Street-Hockey-Festival. Außerdem benutzen die Sabres Sage CRM, um ihren SabreKidz Club für

Kinder unter 12 Jahren zu organisieren. Die Buffalo Sabres sind einzigartig: Selbst in Kanada haben sie sehr viele treue Fans. „Sage CRM ist flexibel genug für grenzübergreifende Aktionen“, erklärt Matheny. „Es hilft uns, Portogebühren einzusparen, indem die Post vorsortiert wird und auch den kanadischen Portogebührmaßgaben entspricht, obwohl sich diese von denen der Vereinigten Staaten unterscheiden.“ Matheny sagt: „Sage CRM ist nun ein fester Bestandteil unseres Betriebs und wir verlassen uns auf die Informationen, die uns die Software liefert. Unsere Fans haben sich den besten Kundenservice verdient“, sagt er. „Sage CRM hilft uns, ihnen dies zu geben.“

Herausforderung

Die Kombination von Kundendatenbanken verschiedener Abteilungen erforderte mehrfache Dateneingabe, verhinderte strategische Verkaufserfolge und erzeugte Fehler.

Lösung

Sage CRM als voll integriertes Kundenservice-, Ticketverkaufs-, Informations- und Managementsystem.

Ergebnisse

Der Zeitaufwand für die Administration des Kundenservice wurde um 20 Prozent reduziert, detaillierte Aktivitäten und demografische Berichte trieben die Verkaufszahlen in die Höhe.