

Manchester United erweitert digitale Services für ein optimiertes Fan-Erlebnis



Die weltweit bekannte und populäre Sportmannschaft Manchester United hat eine umfassende Partnerschaft mit TeamViewer geschlossen, um seinen Fans einen noch besseren Online-Service zu bieten.

Ausgangssituation

In den vergangenen Jahren ist die Zahl jener Fans von Manchester United, die Tickets online kaufen und ihre Konten online verwalten wollen, deutlich gestiegen. Dies in Kombination mit der Notwendigkeit eines ganzheitlicheren Ansatzes für digitale Support-Funktionen über eine Vielzahl von Online-Plattformen des Vereins hat dazu geführt, dass Manchester United stark in diesen Bereich investiert hat.

„Ein Vorteil der TeamViewer Engage Software ist, dass sie sich schnell und einfach implementieren lässt, an unsere Website angepasst werden kann und einfach zu bedienen ist.“

Sam Kelleher, Head of Ticketing & Memberships, Manchester United



Herausforderung

Wie viele andere Unternehmen musste auch Manchester United als Antwort auf Covid-19 seine digitale Transformation schneller umsetzen.

Man hatte erkannt, dass die Fans unterschiedliche Kenntnisse im Umgang mit der digitalen Welt haben, weshalb es notwendig war, die Online-Unterstützung für die Fangemeinde zu verbessern:



Ablösung der Ticketplattform



Umstieg auf digitales Ticketing & virtuelles Fulfillment



Einführung von Self-Service-Optionen im Internet



TeamViewer Lösung

TeamViewer Engage hat es Manchester United ermöglicht, seinen Fans einen deutlich verbesserten Service zu bieten. Es ermöglicht ein besseres Verständnis der Online-Anfragen von Fans, wobei der Kunde durch den Prozess des Ticketkaufs geführt wird, ganz so als ob Kunde und Berater im selben Raum säßen.

Vor der Einführung von TeamViewer Engage mussten Fans bei Problemen während des Einkaufsprozesses im Internet das Problem oder ihre Anfrage einem Berater am Telefon schildern. Der Berater versuchte dann in seinem eigenen Browser, das Problem zu identifizieren und nachzuvollziehen. Manche Probleme lassen sich aber schlicht nicht nachstellen, etwa wenn sie geräte-, betriebssystem- oder browserspezifisch sind, oder wenn sie auf die Eingabe falscher Daten zurückzuführen sind, oder aus anderen Gründen, z.B. wenn der Käufer im falschen Konto angemeldet ist. Die Co-Browsing-Funktionalität von TeamViewer Engage funktioniert jedoch ähnlich wie ein virtuelles Ticketbüro.

„Wenn sich ein Kunde mit einer Frage zu seiner Online-Bestellung an unseren Support wendet, oder wenn er anderweitig Hilfe benötigt, kann er Dank TeamViewer Engage unserem Berater die Erlaubnis geben, sich per Mausclick mit seinem Browser zu verbinden. Diese Berechtigung wird in der TeamViewer-Beraterkonsole angezeigt, woraufhin sich der Berater aus der Ferne aufschalten kann, um die Online Customer Journey des Fans zu begleiten, und um sein Problem schnell und effizient zu lösen“, erläutert Sam Kelleher, Head of Ticketing & Memberships, Manchester United.

„Der Kunde kann wenn er will auch lediglich seinen Bildschirm freigeben, ohne die Freigabe von Kontrollfunktionen für den Berater. Sein Anliegen kann dann mit Hilfe des Mauszeigers und Notizen besprochen werden, und er erfährt, wie er das Problem am besten selbst lösen kann. Der Kunde kann sicher sein, dass sensible Daten wie Kreditkarteninformationen nicht von unserer Software oder den Beratern eingesehen werden können, sodass der Schutz personenbezogener Daten stets gewährleistet ist. Auch steht es dem Fan frei, in einer Sitzung jederzeit das Screensharing per Mausclick zu beenden.“



Umfassendes Reporting ermöglicht optimale Verteilung von Ressourcen

Neben den klaren Vorteilen für die Fans bietet TeamViewer Engage auch geschäftskritische Funktionen. So stellt die Software ein umfassendes Reporting zur Verfügung, das leicht heruntergeladen werden kann, um die Nutzung der Lösung im Team an einem bestimmten Tag zu überprüfen. Dies ermöglicht es, Verbesserungsmöglichkeiten an der Software zu identifizieren. Das Nachfrageverhalten kann ausgewertet werden, um darauf basierend die Ressourcenzuteilung in Peak-Zeiten zu optimieren, z.B. im Vorfeld eines Spiels.

„Ein weiterer Vorteil von TeamViewer Engage ist, dass es schnell und einfach zu implementieren, an unsere Website anpassbar und einfach zu bedienen ist. Die Berater-Konsole ist ein intuitives System im Stil einer Website, so dass nur eine minimale Schulung erforderlich war, um die Anwender einzuarbeiten. Schnell erkannten wir die Vorteile der Software für Fans und Berater und die Leichtigkeit, mit der wir Probleme der Fans bei der Online-Buchung lösen konnten, was natürlich auch für unsere Berater ein großer Vorteil ist“, so Sam Kelleher. „TeamViewer Engage ist ein großer Schritt für Manchester United. Es beseitigt vorhandene Hürden, verbessert unsere Prozesse und stellt sicher, dass wir unseren Fans ein bestmögliches Erlebnis bieten.“

„Ein weiterer Vorteil der TeamViewer Engage Software ist, dass sie schnell und einfach zu implementieren, an unsere Website anpassbar und einfach zu bedienen ist.“

Sam Kelleher, Head of Ticketing & Memberships, Manchester United



Darüber hinaus wird die TeamViewer Engage Customer Supporter Suite auch in der virtuellen Event-Plattform von Manchester United eingesetzt, zunächst bei der Unterstützung eines virtuellen Partner-Launches im Juli 2021 und danach bei einer Vielzahl von virtuellen Events, wie z.B. den virtuellen Soccer Schools und den virtuellen Team-Talk-Events von Manchester United.

„Die Integration hat es dem Verein ermöglicht, die Effizienz des Benutzersupports innerhalb der virtuellen Event-Plattform von Manchester United zu verbessern und zu zeigen, wie die TeamViewer-Technologie das Benutzererlebnis verbessern und verschiedene Probleme lösen kann, die bei Events auftreten können“, kommentiert Ian Fox, Head of Media Operations, Manchester United.

„Die Lösung unterstützt unsere Kundenbetreuer mit Chatbots, LiveChat und Videokonferenzen, was die Kundenzufriedenheit erhöht und die durchschnittliche Lösungszeit von Anfragen verkürzt.“

„ **Die Integration hat es dem Verein ermöglicht, die Effizienz des Benutzersupports innerhalb der virtuellen Events-Plattform von Manchester United zu verbessern und zu zeigen, wie die TeamViewer-Technologie das Benutzererlebnis verbessern und verschiedene Probleme lösen kann, die bei Events auftreten können.**“

Ian Fox, Head of Media Operations, Manchester United



Ergebnis

⊖ **Verbessertes Kundenerlebnis**

Mit TeamViewer Engage kann Manchester United seinen Fans ein deutlich besseres Einkaufserlebnis bieten und Anfragen im Online-Service noch besser nachvollziehen.

⊖ **Schnelle Unterstützung während des Bestellvorgangs**

Mit Hilfe der Customer Engagement-Lösung kann sich ein Berater nach Freigabe aus der Ferne in den Online-Bestellprozess schalten, zusammen mit dem Kunden auf der Website navigieren und ihn durch den Bestellvorgang führen, um sein Problem schnell und effizient zu lösen.

⊖ **Anpassbar an Kundenanforderungen**

Kunden können wählen zwischen Co-Browsing oder einfachem Screensharing ohne eine Kontrollfreigabe. Dabei wird beim Screensharing ein Problem mit Hilfe des Mauszeigers und Notizen erörtert und gelöst, wobei dem Kunden gezeigt wird, wie er ein Problem selbst lösen kann. Sensible Daten wie Kreditkarteninformationen können vom Berater nicht eingesehen werden, die Sicherheit personenbezogener Daten bleibt stets gewahrt.

⊖ **Einfache und schnelle Dokumentation und Bedarfsanalyse**

Dank der umfassenden und schnell verfügbaren Reporting-Funktionen in TeamViewer Engage kann Manchester United die tatsächliche Nutzung des Tools im Team auswerten und Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren, sowie Nachfragemuster für eine verbesserte Bedarfsanalyse und Allokation von Ressourcen heranziehen.

⊖ **Eine Antwort auf gestiegene Anforderungen im Online-Support**

Mehr Möglichkeiten der unmittelbaren Unterstützung verkürzen die durchschnittlichen Lösungszeit bei Anfragen rund um die virtuelle Events-Plattform.

Über Manchester United

Manchester United (NYSE: MANU) ist eine der weltweit bekanntesten und erfolgreichsten Mannschaften, und spielt einen der beliebtesten Zuschauersportarten der Welt. In ihrer 144-jährigen Fußballtradition haben sie 66 Trophäen gewonnen und damit eine der weltweit führenden Sport- und Unterhaltungsmarken mit einer globalen Community mit 1,1 Milliarden Fans und Followern geschaffen. Die riesige, passionierte und hochgradig engagierte Fangemeinde bietet Manchester United eine weltweite Plattform zur Erzielung beträchtlicher Einnahmen aus verschiedenen Quellen, darunter Sponsoring, Merchandising, Produktlizenzen, Rundfunkübertragungen und Spieltagsinitiativen. Dies ermöglicht es ihnen, kontinuierlich in den Verein zu reinvestieren. Weitere Informationen: www.manutd.com.

Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren. Ergänzend zur hohen Zahl an Privatanutzern, für die die Software kostenlos angeboten wird, hat TeamViewer mehr als 600.000 zahlende Kunden und unterstützt Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren: zum Beispiel in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement.

Seit der Gründung im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer global auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit mehr als 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

Kontakt

www.teamviewer.com/de/kundenservice/

TeamViewer GmbH
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50

Stay Connected



www.teamviewer.com