

ВНЕДРЕНИЕ CRM СИСТЕМЫ В ФУТБОЛЬНОМ КЛУБЕ “ТОСНО” ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С БОЛЕЛЬЩИКАМИ

Ю.А. Гасилин

Цели проекта внедрения FRM-системы в спортивный (футбольный) клуб могут отличаться в зависимости от уже имеющихся бизнес-процессов в спортивном (футбольном) клубе, ИТ-инфраструктуры клуба и иных индивидуальных особенностей корпоративной системы управления.

Самый минимальный объем проекта включает в себя создание базы своих болельщиков, что позволяет достигнуть следующих целей:

- Объединение всей информации о своих болельщиках для различных служб клуба.

- Создание такого инструмента, который сможет обеспечить эффективное взаимодействие со своими болельщиками.

- Формирование простого и удобного механизма для анализа и обработки всех данных о болельщиках спортивного (футбольного) клуба.

Функциональный состав FRM-системы



Источники формирования выручки АНО «ФК Тосно».

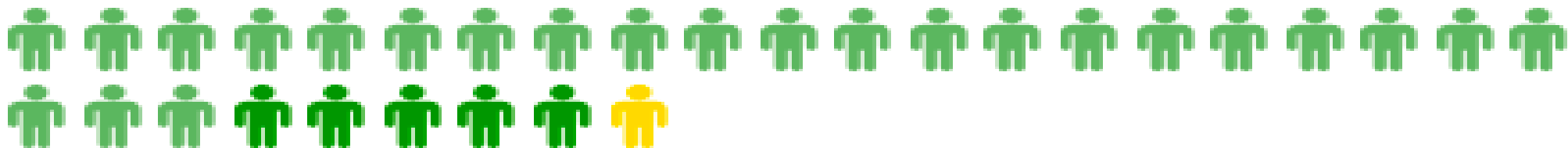


Задачи, которые ставятся руководителями и владельцами спортивных клубов перед PR-менеджерами.



Болельщики на момент основания футбольного клуба.

☒ Момент основания ☐ Развитие от 1 года
☐ Сформировавшаяся аудитория



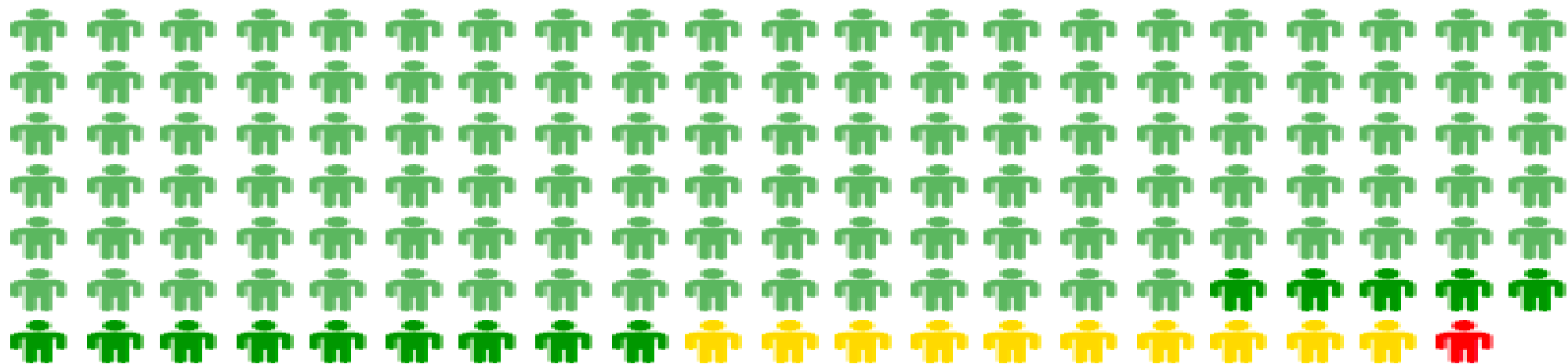
Не активные болельщики

Вовлеченные болельщики

Фанаты

Болельщики на момент развития футбольного клуба от 1 года.

○ Момент основания ● Развитие от 1 года
○ Сформировавшаяся аудитория



Не активные болельщики

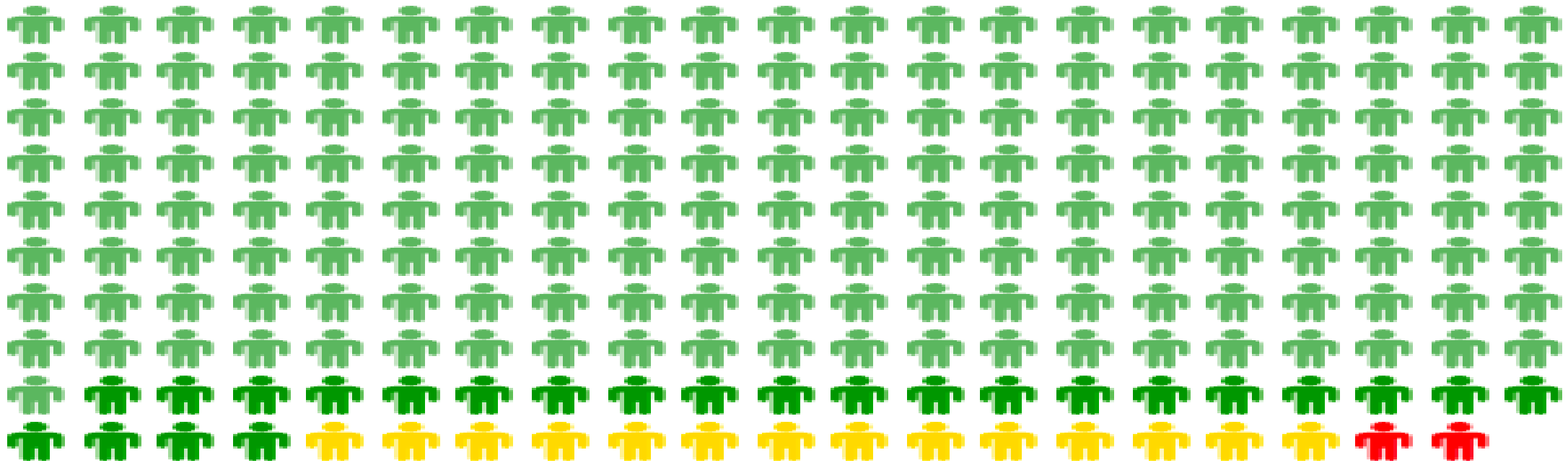
Вовлеченные болельщики

Фанаты

Хулиганы

Сформировавшиеся болельщики футбольного клуба.

○ Момент основания ○ Развитие от 1 года
● Сформировавшаяся аудитория



Не активные болельщики

Вовлеченные болельщики

Фанаты

Хулиганы

CRM-система в общем виде и ее функции.

CRM-система Функции



Увеличение эффективности продаж.



RFM анализ.



○ Предложения (кейсы) после внедрения CRM

○ **Предложение 1** - связанное с использованием cookies: если болельщик однажды купил абонемент, футбольный клуб знает что болельщик купил абонемент, и второй раз футбольный клуб предлагает ему футболку. Болельщик четко идентифицирован, клуб точно знает, что он хочет и CRM знает что ему предлагать. Если болельщик уже купил футболку и абонемент, ему предлагается на это же место купить билеты на Лигу Европы и в добавок его любимые напитки.

○ **Предложение 2.** Болельщик пришел на сайт, на сайте идёт видео как команда обсуждает как поздравить болельщика, тренер команды говорит что не знает как поздравить болельщика и на видео видно что он отходит позвонить и набирает номер. В этот момент у болельщика звонит телефон и его голосом поздравляет тренер.

○ **Предложение 3.** Ключевой игрок команды (икона) звонит всем болельщикам и предлагает купить им абонемент.

Спасибо за внимание