Bedürfnisgerechter Dialog mit den Anspruchsgruppen des Longines CSIO St. Gallen

Swiss CRM Forum Zürich
20. September 2018

Nayla Stössel, Präsidentin

WIE ALLES BEGANN

1909 / 1910
Erste internationale Pferdesporttage in St. Gallen

1953
Die Pferdesporttage werden unter Hans Hausamann international.

1959
Die Europäische FEI Dressur Meisterschaft wird auf dem Breitfeld abgehalten

1970er
Konrad «Zabi» Widmer übernimmt das Präsidium.

1977
Die Europäischen Dressur-Meisterschaften werden als «farewell-Event» abgehalten.

1978
Der Nationenpreis wird «zur Not» im Fussballstadion «Espenmoos» St. Gallen abgehalten..

1985
St. Gallen übernimmt von Genf den Nationenpreis, welches sich fortan auf den World Cup konzentriert.

1987
Peter Stössel übernimmt das Präsidium. Die Europameisterschaften im Springsport werden im «Gründenmoos» abgehalten.

2006
St. Gallen übernimmt den CSIO vollends.

2013
Nayla Stössel übernimmt das Präsidium.

NEED TO KNOW

CSIO

«Concours de Saut International Officiel»

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

NICE TO KNOW

WIRTSCHAFTSKRAFT DES EVENTS

Der Longines CSIO St.Gallen hat als Grossveranstaltung eine Wertschöpfungskraft von über CHF 7 Mio[1], die sich auf folgende Wirtschaftszweige niederschlägt:

Gastgewerbe
(Hotels & Restaurants)

Einkäufe
im Gross- und Detailhandel

Verkehr
(Transportdienstleistung)

Anderes,
bzw. nicht zugeordnet

[1]Quelle: HSG Studie Volkswirtschaftliche Bedeutung von Sportgrossanlässen in der Schweiz, Fallstudie CSIO, A. Liebrich, Ch. Laesser, 2001

IMAGE-FÖRDERUNG

St. Galler Hauptevents

- Open Air St. Gallen
- OLMA
- Festspiele
- CSIO

St. Gallen und Schweiz

erlangen internationale Werbewirksamkeit. Über TV und Online-Medien.

53.5% der Insignienkontakte auf die «Nationalflagge Schweiz»

46.4% auf St. Gallen.[2]

Die kumulierte Übertragungsdauer

- 15 Stunden
- 34 Sendungen
- zehn Sendern.
- kumulierte Sehbeteiligung 1.47 Mio.[2]

[2]Quelle: Sport + Markt AG Media Evaluation, 2011

EVENTPROFIL

3’000’000
Budget

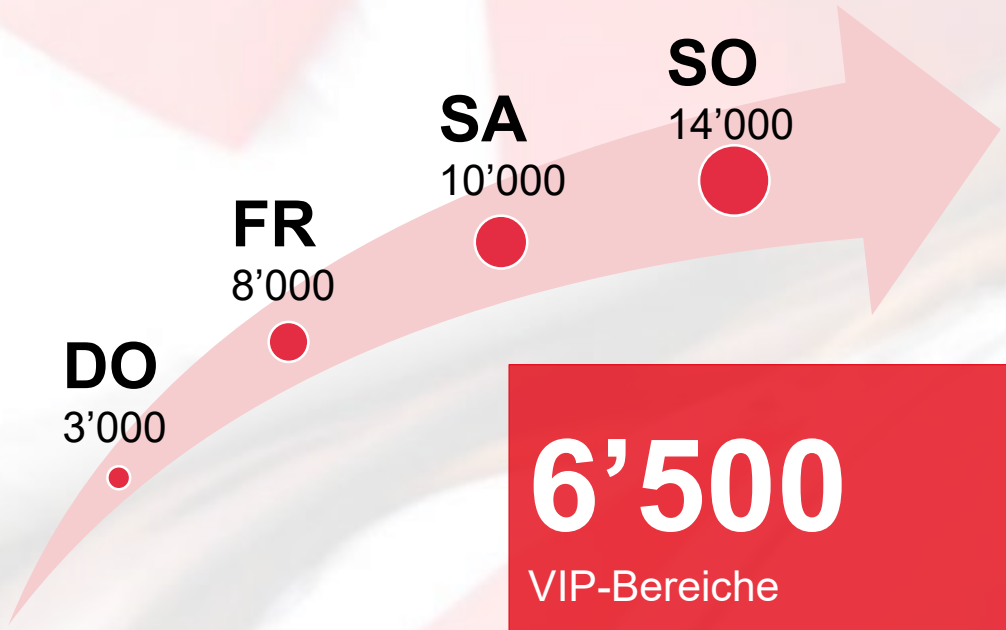
800’000
Preisgeld

35’000
Gäste

28’000
Steh- oder Tribünentickets

250
Helfer

80 & 35
Athleten & Trainer/Betreuer



60
Ressortleiter

50
Medienvertreter

6’500
VIP-Bereiche

WIR SCHAFFEN EIN ERLEBNIS

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Einladung macht
Vorfreude

Der Event ist das
Erlebnis

Es bleibt die
Beziehung

Sport

Begegnung

Unterhaltung

Genuss

UNSERE MISSION

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Als Organisatoren des offiziellen internationalen Springconcours der Schweiz und einer der wichtigsten internationalen jährlich wiederkehrenden Grossveranstaltungen der Stadt und der Region St. Gallen verstehen wir uns als

passionierte, professionelle, regional verankerte Dienstleister

um den Sportlern

die besten Rahmenbedingungen für pferdesportliche Top-Leistungen,

den Besucher

das Schweizer Pferdefest unter freiem Himmel mit vielfältigen Freuden für Augen, Ohren und Gaumen zu bieten.

UNSERE MISSION

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Den Medien bieten wir bei optimalen Arbeitsbedingungen multimedial verwendbare Informationen und emotionale Geschichten über und um den Pferdesport.

Den Sponsoren und Partnern bieten wir eine Top-Plattform für Markenprofilierung und Kundenpflege mit lokaler, nationaler und internationaler Reichweite und hochqualitativem, kundenspezifischen Hospitality-Service.

STAKEHOLDER

Ticket – und Hospitalitykunden

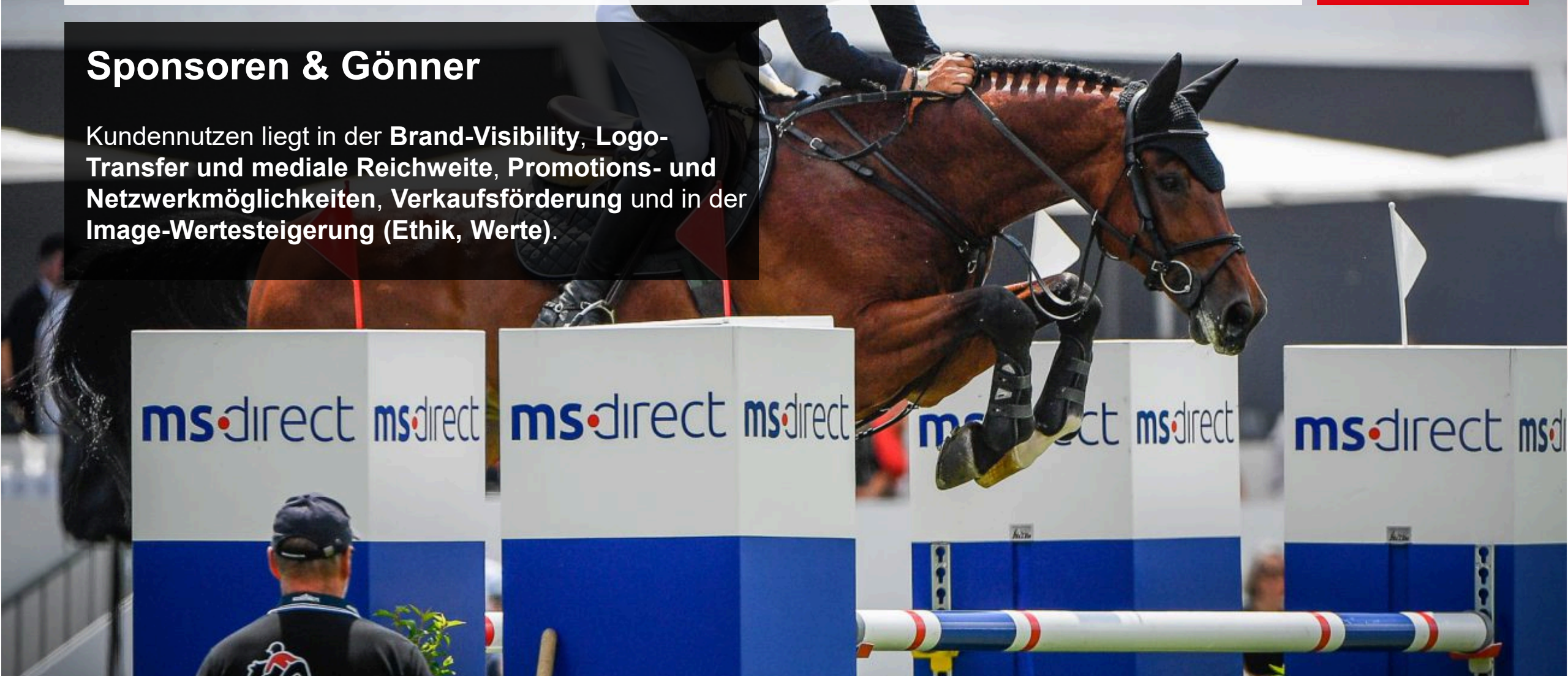
Kundennutzen liegt im **Sport- und Unterhaltungsprogramm** sowie in der **gastronomischen Dienstleistung** und der **gesellschaftlichen Nutzengenerierung**.

STAKEHOLDER

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Sponsoren & Gönner

Kundennutzen liegt in der **Brand-Visibility**, **Logo-Transfer und mediale Reichweite**, **Promotions- und Netzwerkmöglichkeiten**, **Verkaufsförderung** und in der **Image-Wertesteigerung (Ethik, Werte)**.



STAKEHOLDER

Sport

Anspruchs- und Erwartungshaltung geht primär an die **Sportstätte**, die **Organisation**, **Preisgeld**, **Regelkonformität und Qualität der Fachkräfte**, **Publikumsaufkommen** und **mediale Präsenz**.

STAKEHOLDER

Medien, Öffentlichkeit & Politik

Sensibilität für **Attraktivität des Programms, Qualität des Startfelds, Standort-Imageförderung** (Ethik, Werte) mit positiven Konnotationen, **Emotionen**.

ZIELGRUPPEN

Die Pferdesportaffinen

Die Community von Athleten, Trainern, Pflegern und Besitzern aus dem Amateur-, semiprofessionellen und professionellen Pferdesport.

ZIELGRUPPEN

Die Familien & Begeisterten

Alle, die das lockere und dennoch elegante Ambiente im Gründenmoos bei Genuss für Augen, Ohren und Gaumen für Begegnungen im Freien schätzen und nutzen.

ZIELGRUPPEN

Die Unternehmen

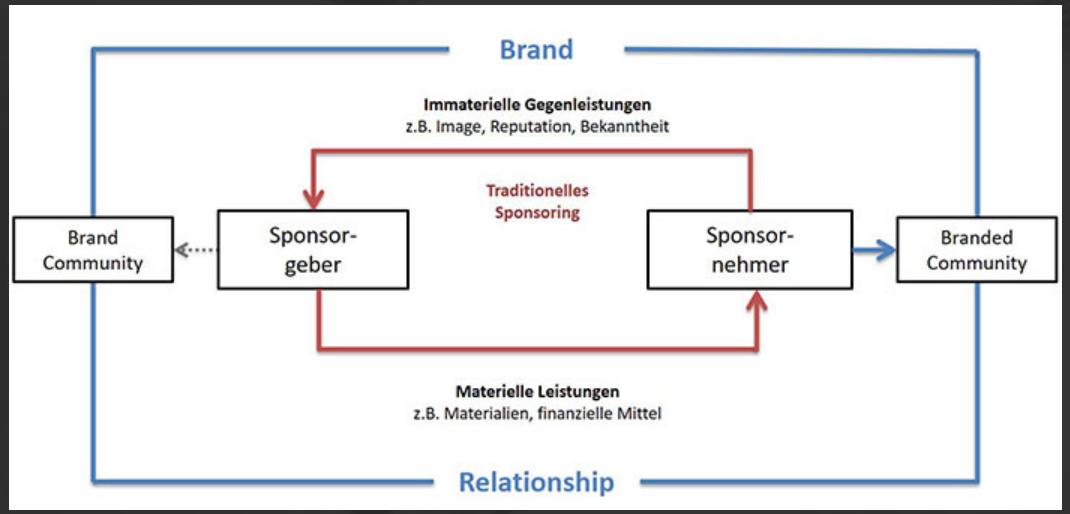
Alle Geschäftskunden, welche Ihr Networking und Ihre Kundenbeziehung in stilvollem Umfeld und vor einmaliger Kulisse pflegen. Weil Leistung im Sport und in der Wirtschaft zählt.

ANFORDERUNGEN VON SPONSOREN UND PARTNERN

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Heute

- Brand Visibility
- Hospitality Qualität

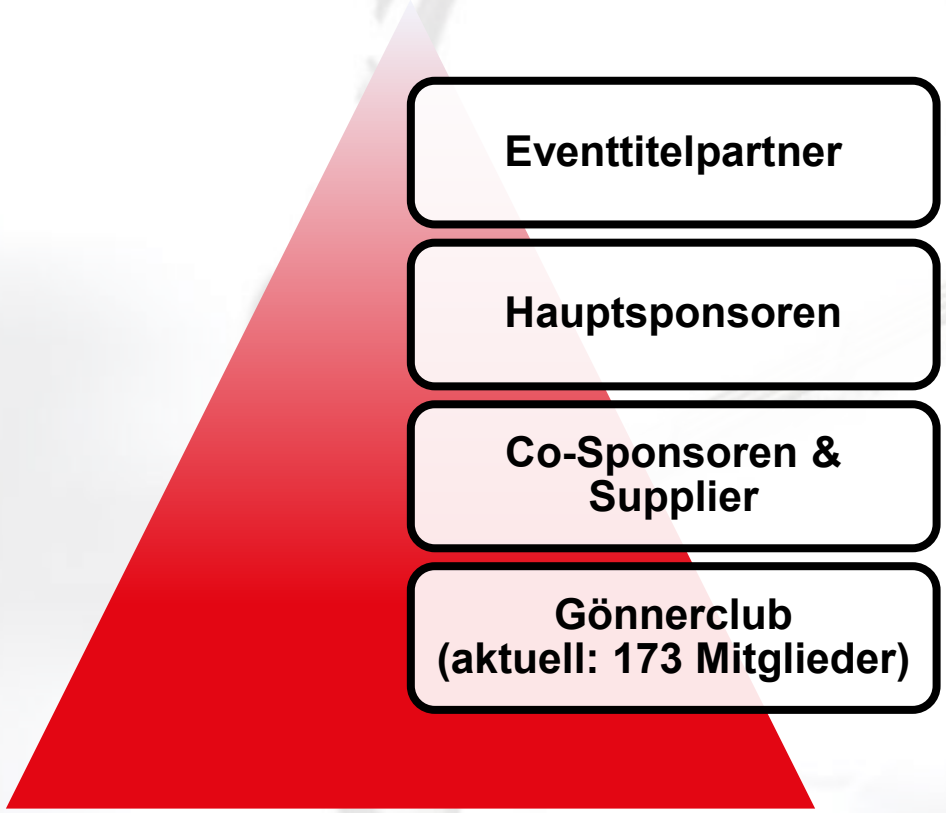


Morgen

- Individuelle Sponsoringpakete
- Kompatibilität / Compliance
- Qualität Kundenbetreuung

SPONSORING AM CSIO ST. GALLEN

Sponsoringstruktur



Sponsoren-Package

SPONSOREN

LONGINES CSIO ST. GALLEN

LONGINES

Eventtitelpartner

LONGINES FEI JUMPING NATIONS CUP

Official FEI Nations Cup Sponsor

st.gallen

Host city

ms direct

Hauptsponsor

SRG SSR

Official National Broadcaster

*Stand August 2018

SPANNUNGSFELD ZWISCHEN TRADITION & DIGITALISIERUNG

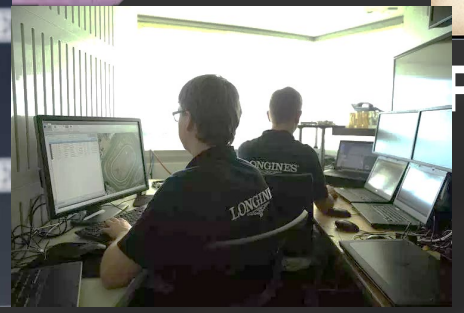
LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Heute

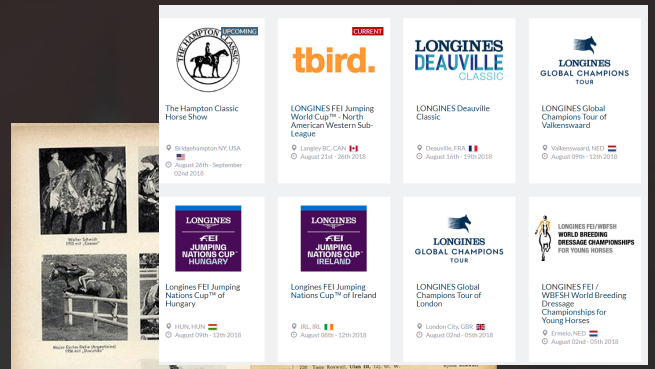
Print@Home

Chipleser

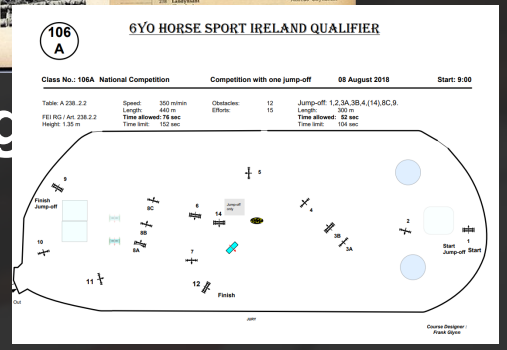
Mobile Ticketing



Realtime Timing & &Tracking



Prog



Online Previews

AUFGABENBEREICHE & ZIELSETZUNGEN

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

- Eventorganisation
- Eventvermarktung
- Teilnehmermanagement
- Teilnehmerkommunikation
- Ticketverkauf/ Akkreditierungen
- Einlassmanagement

- Einfacheres Teilnehmermanagement
- Zeitersparnis
- Effizienzsteigerung
- Verschlankung interner Organisationsprozesse
- Mehr Reichweite für den Event
- Höhere Teilnehmer-/Kundenzufriedenheit
- Mehr Ticketverkäufe

ZIELSETZUNG AUF DER DIGITALEN EBENE

LONGINES CSIO ST. GALLEN

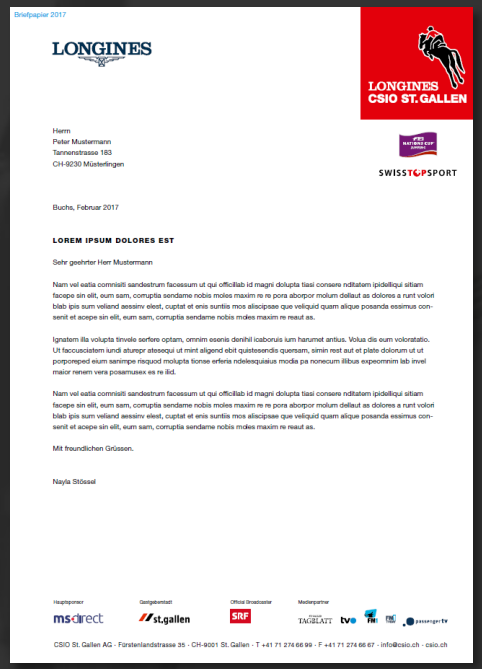
Konsolidierte, digital gestützte Marketing-, Verkaufs- und Eventmanagementaktivitäten

ANFORDERUNGEN AN MAILINGS (PRINT)

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Heute

- Adressqualität



Briefpapier 2017

LONGINES

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Herrn
Peter Mustermann
Tannenstrasse 183
CH-9230 Müsterlingen

SWISSTOPSPORT

Buchs, Februar 2017

LOREM IPSUM DOLORES EST

Sehr geehrter Herr Mustermann

Nam vel eatia comnisiti sandestrum facessum ut qui officillab id magni dolupta tiasi consere nditatem ipidelliqui sitiam facepe sin elit, eum sam, corruptia sendame nobis moles maxim re re pora aborpor molum dellaut as dolores a runt volori blab ipis sum veliand aessinv elest, cuptat et enis suntiis mos aliscipsae que veliquid quam alique posanda essimus consenit et acepe sin elit, eum sam, corruptia sendame nobis moles maxim re reaut as.

Ignatem illa volupta tinvele serfere optam, omnim esenis denihil icaboruis ium harumet antius. Volua dis eum voloratatio. Ut faccusciatem iundi aturepr atesequi ut mint aligend ebit quistesendis quersam, simin rest aut et plate dolorum ut ut porporeped eium sanimpe risquod molupta tionse erferia ndelesquiaius modia pa nonecum illibus expeomnim lab invel maior renem vera posamusex es re ilid.

Nam vel eatia comnisiti sandestrum facessum ut qui officillab id magni dolupta tiasi consere nditatem ipidelliqui sitiam facepe sin elit, eum sam, corruptia sendame nobis moles maxim re re pora aborpor molum dellaut as dolores a runt volori blab ipis sum veliand aessinv elest, cuptat et enis suntiis mos aliscipsae que veliquid quam alique posanda essimus consenit et acepe sin elit, eum sam, corruptia sendame nobis moles maxim re reaut as.

Mit freundlichen Grüssen.

Nayla Stössel

Hauptsponsor: msdirect
Gastgeberstadt: st.gallen
Official Broadcaster: SRF
Medienpartner: TAGBLATT, tvo, FNI, passenger tv

CSIO St. Gallen AG · Fürstenlandstrasse 35 · CH-9001 St. Gallen · T +41 71 274 66 99 · F +41 71 274 66 67 · info@csio.ch · csio.ch

Morgen

- Anbindung an weitere Marketingmassnahmen
- Qualität Kundenbetreuung

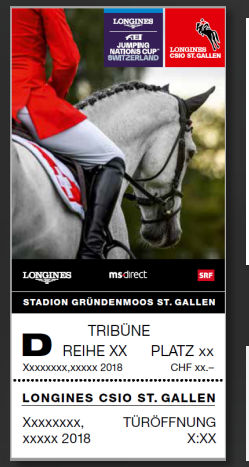
MEDIENRECEIVMENT

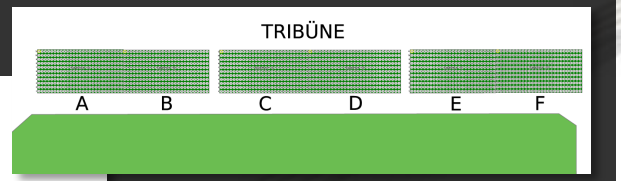
Print Artikel	410
Σ aller Print-Auflagen	14`563 143
Leserzahlen	41`053 000
TV-Beiträge	20
TV-Kontakte	1`847 000
Sendedauer in Std.	15

Anforderungen an Ticketing/Einlasskontrolle

Heute

- Ticketkunde ist preisaffin
- Ticketkunde sucht Convenience: schneller Kaufprozesse, Print at home





Morgen

- Ticketkunde sucht Convenience: App
- Ticketkunde sucht optimalen Preis: variabler Preis (Wetterkomponente)
- Athlet/Official/Volunteer/ sucht Convencience: Armband/Badge
- Event sucht Messbarkeit und Sicherheitsaspekte: Scan von personalisierten Tickets, Crowd Control

Anforderungen an den Newsletter

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Heute

- Daten Privacy
- Zustimmung

Open rate	37.9%	Click rate	4.4%
List average	40.8%	List average	3.3%
Industry average (Sports)	20.3%	Industry average (Sports)	2.4%

1,198	138	32	12
Opened	Clicked	Bounced	Unsubscribed

Successful deliveries	3,162 99.0%	Clicks per unique opens	11.5%
Total opens	2,955	Total clicks	21,300.0
Last opened	15/8/18 9:15PM	Last clicked	6/6/18 9:39AM
Forwarded	0	Abuse reports	0

Morgen

- Individualisierte Newsletter (Relevanz vom Content)
- Interaktive Newsletter
- Sponsorenseitig: Brandvisibility

Anforderungen an Social Media

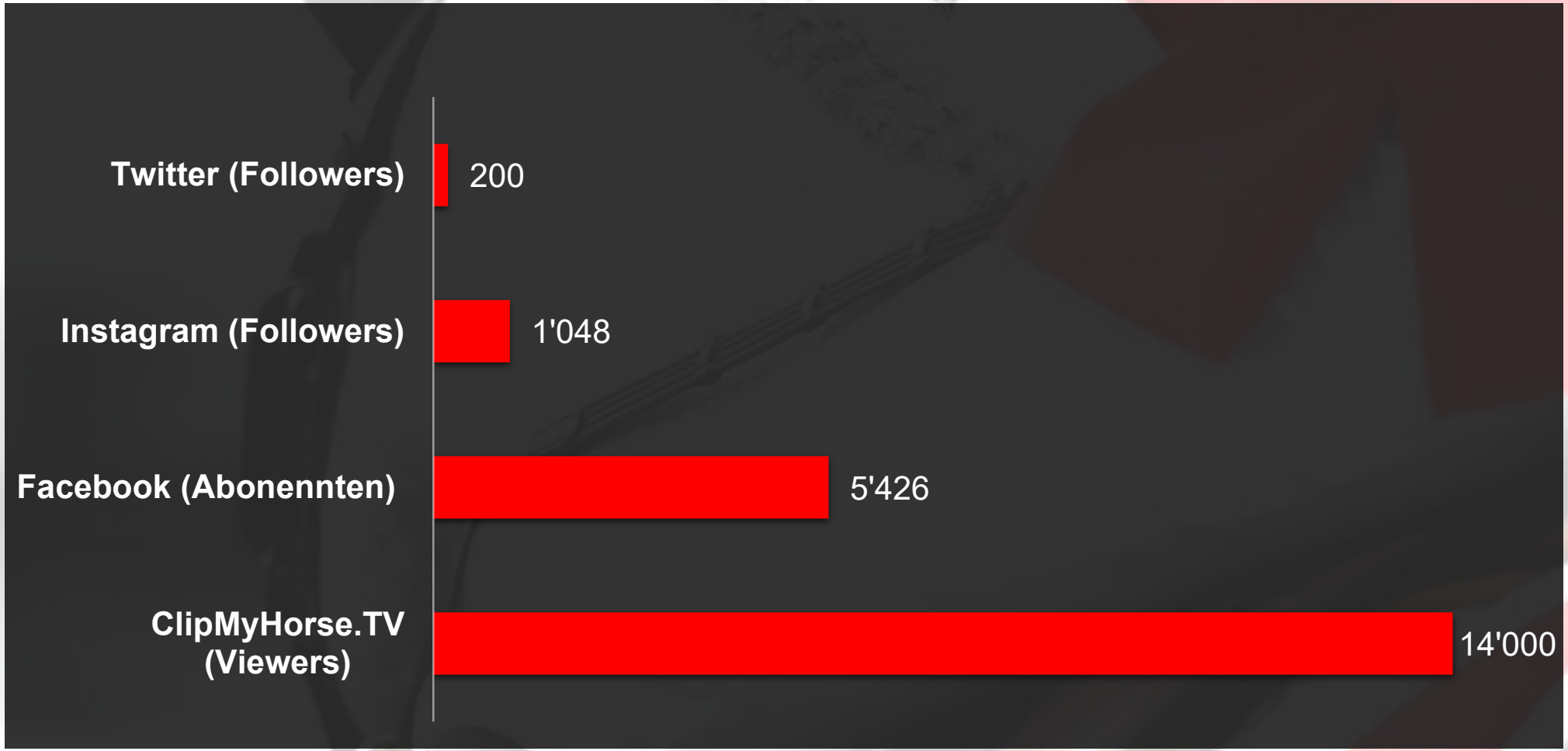
Heute

- Follower-Maximierung

Morgen

- Interaktivität der «Gefolgschaft»
- Anbindung an weitere Marketingmassnahmen
- Qualität Kundenbetreuung

MEDIENWIRKSAMKEIT



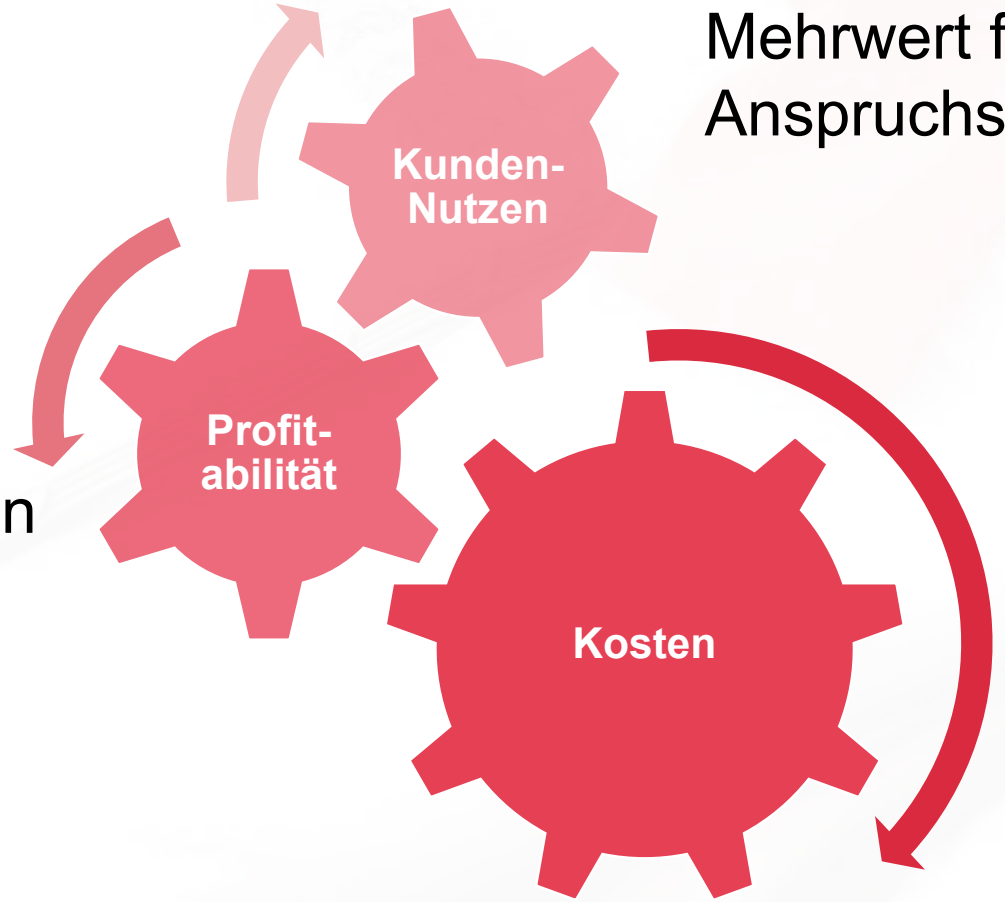
Reichweite

LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Herausforderungen

Von Big Data zu Smart Data

Big Data? Ja, aber «Smart»!



Mehrwert für unsere Anspruchsgruppen

Mitarbeiterkapazitäten (Datenpflege)

Zahlbarkeit der Lösungen

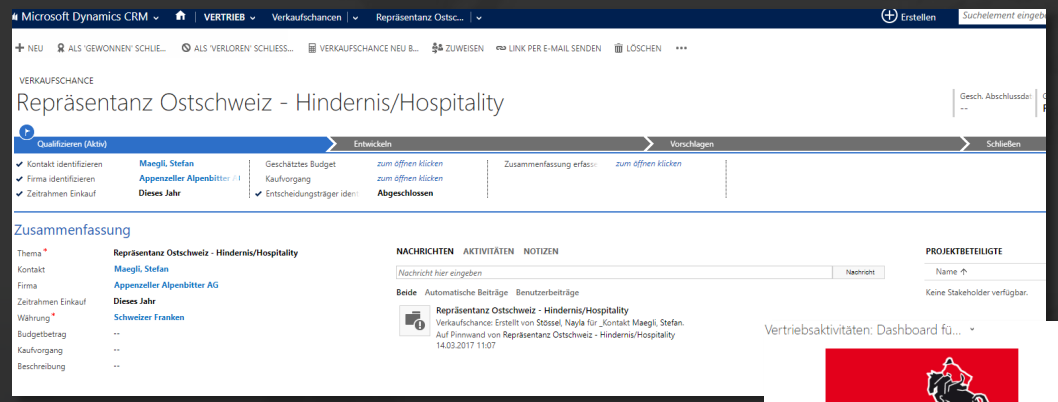
SPANNUNGSFELD ZWISCHEN TRADITION & DIGITALISIERUNG

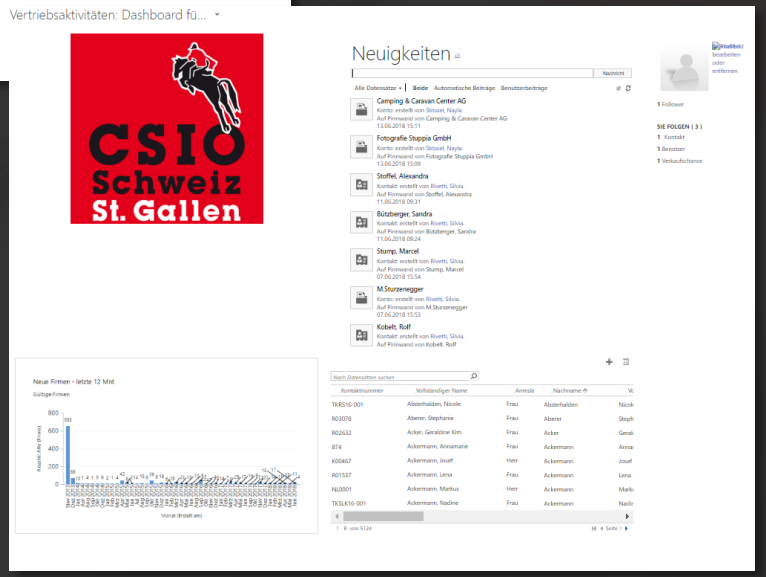
LONGINES
CSIO ST. GALLEN

CRM Basis Dynamics 365

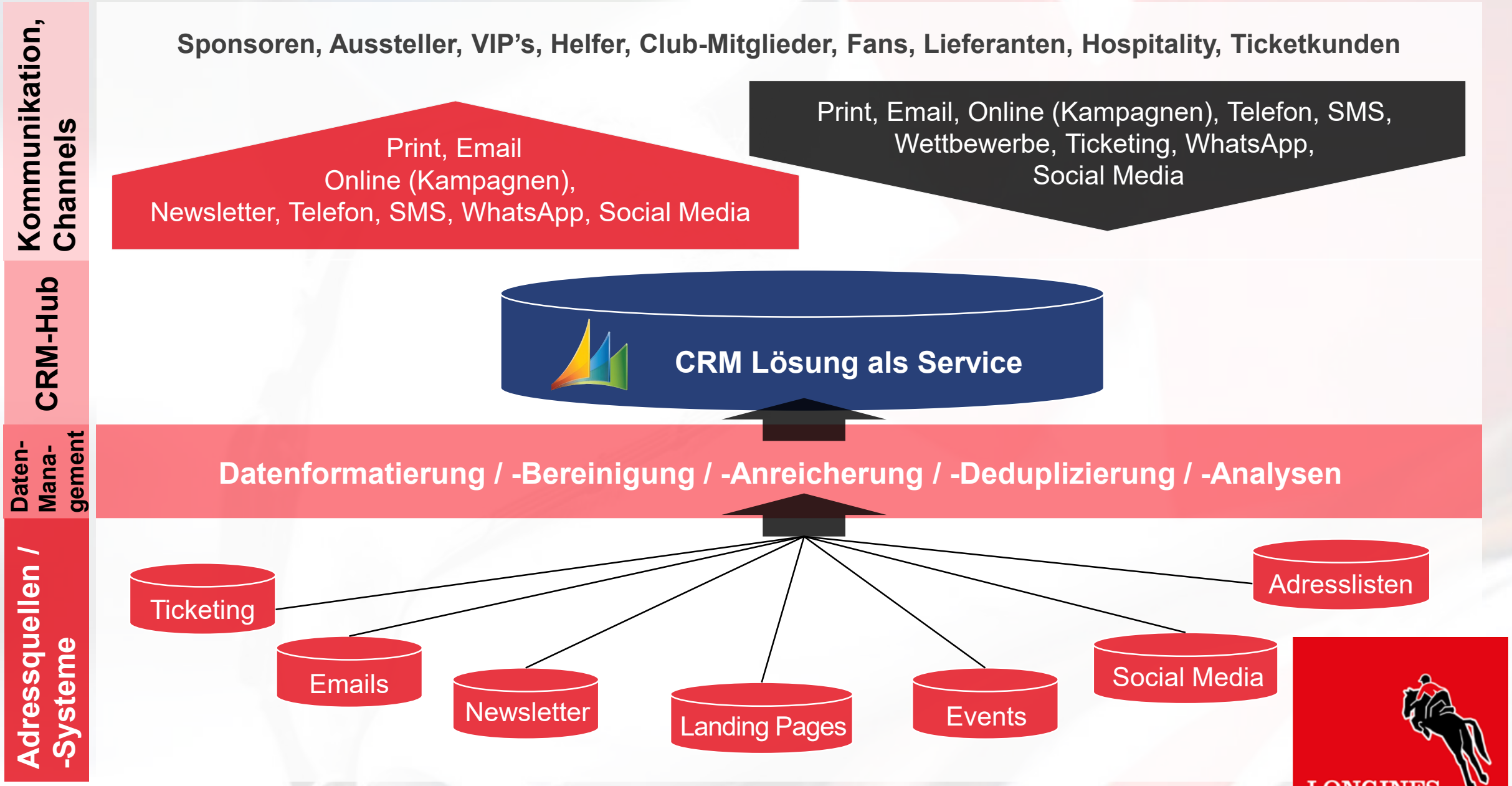
Unsere Antwort auf die Anforderungen

Analysen, Prozesssteuerung, BI





LONGINES CSIO ST. GALLEN


Kommunikation, Channels
Sponsoren, Aussteller, VIP's, Helfer, Club-Mitglieder, Fans, Lieferanten, Hospitality, Ticketkunden
Print, Email
Online (Kampagnen),
Newsletter, Telefon, SMS, WhatsApp, Social Media
Print, Email, Online (Kampagnen), Telefon, SMS,
Wettbewerbe, Ticketing, WhatsApp,
Social Media
CRM-Hub
CRM Lösung als Service
Daten-Mana-gement
Datenformatierung / -Bereinigung / -Anreicherung / -Deduplizierung / -Analysen
Adressquellen / -Systeme
Ticketing
Emails
Newsletter
Landing Pages
Events
Social Media
Adresslisten
LONGINES
CSIO ST. GALLEN

Der Mehrwert

- Effektivere Zielgruppenansprache
- Niedrigere Kosten
- Bessere Mess- und Kontrollierbarkeit
- Interaktivität mit den Teilnehmern/Kunden
- Multimediale Möglichkeiten

CSIO St. Gallen AG

Fürstenlandstrasse 35

CH – 9001 St. Gallen

+41 (0)71 274 66 99

www.csio.ch | info@csio.ch

www.facebook.com/CSIO-Schweiz-St-Gallen