

# Data-driven Marketing in Sport

Henk-Frits Verkerk

Client Services Director

Personalising  
sports



## Dedicated to Sport

Like your fans, we're addicted to sports. Founded in 2002 in London, we have grown steadily and now serve over 140 clubs in 9 different countries from our home to the UK to Europe, France and America.

→ **9**

Countries

→ **20**

Years in operation

→ **40+**

Employees

→ **140+**

Total of Clients

→ **50K**

Campaigns

→ **60M**

Fan Profiles

→ **350M**

Processed transactions

→ **3.5Bn**

Marketing Communications





## Fans zijn geweldig, maar veeleisend









Kaartverkoop



Kidsclub

Feyenoord Stadium  
Feyenoord FC's home  
ground & music venue

Level 0



Hospitality



Toegangscontrole



Het Legioen



Ground Catering



Fanshop

Feyenoord  
Supporters Club

Feyenoord Museum

Open Dag Feyenoord

Parkeerplaats De Kuip

De Kuip Stadium

Guided Tour de Kuip

Feyenoord  
Fanshop Stad

Van Zandvlietplein

Olympia

S12





# FEYENOORD IN LAGOS: DAG 1

BEKIJK FOTO'S

Seizoenkaarten 2022-2023

705



Single Sign On



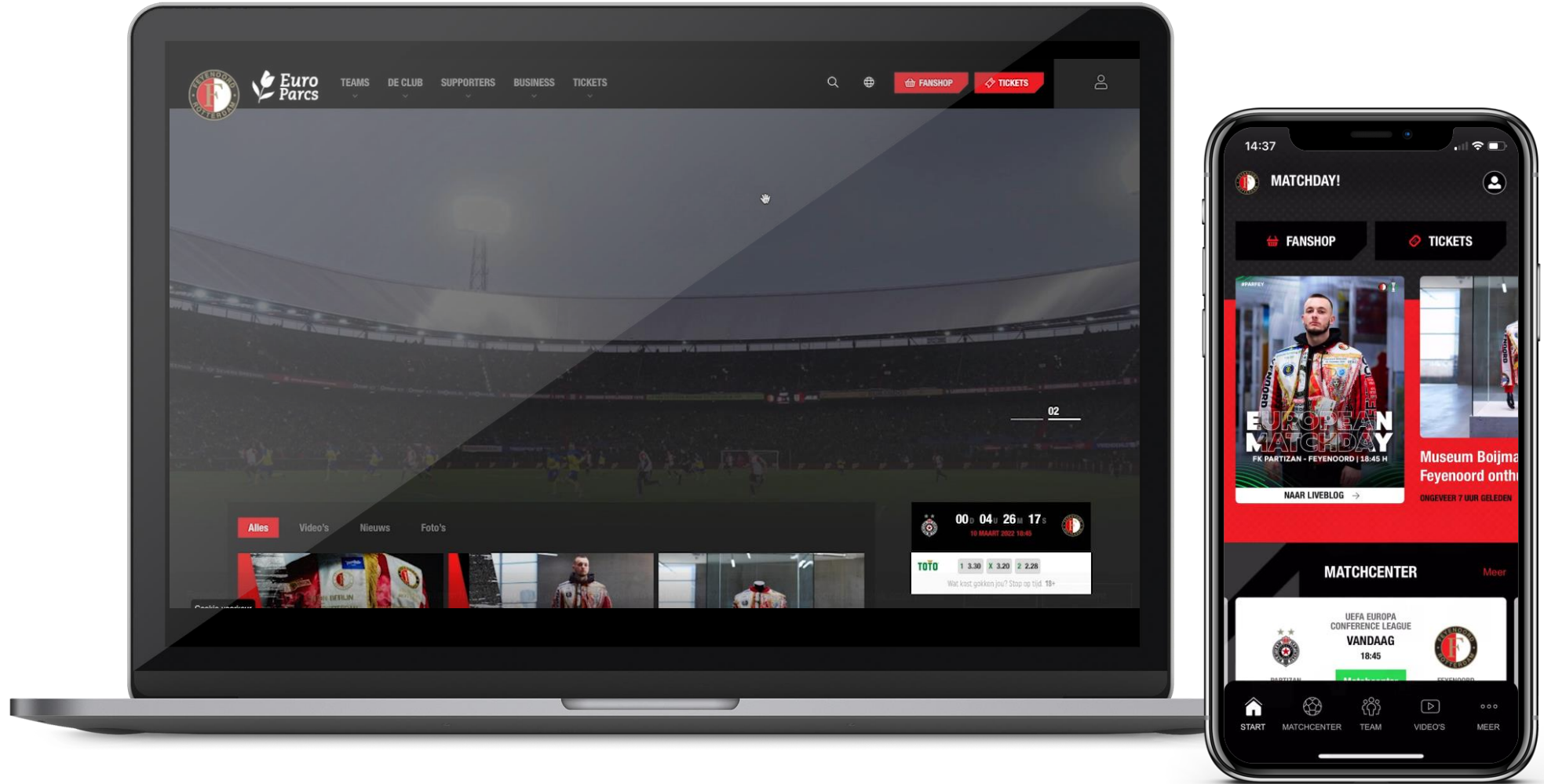
Club Media



Mobiele App



Online Profiling





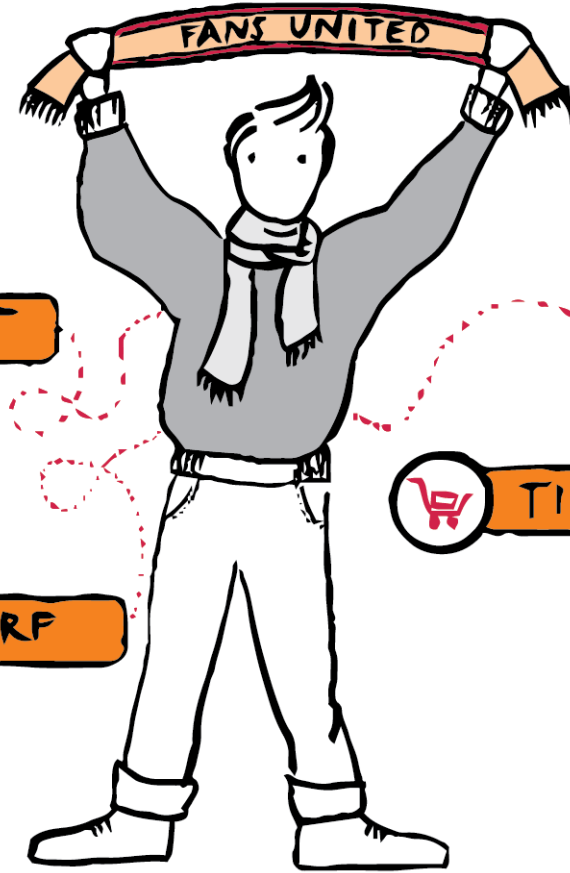


NAME

BIRTHDATE

PHONE NO

EMAIL



T-SHIRT

SCARP

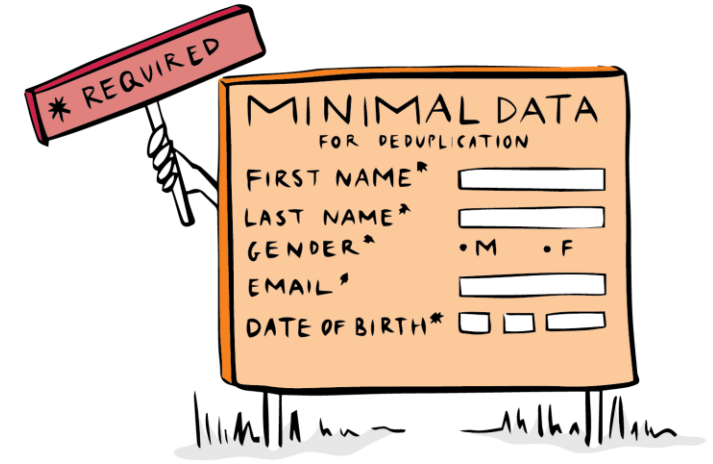
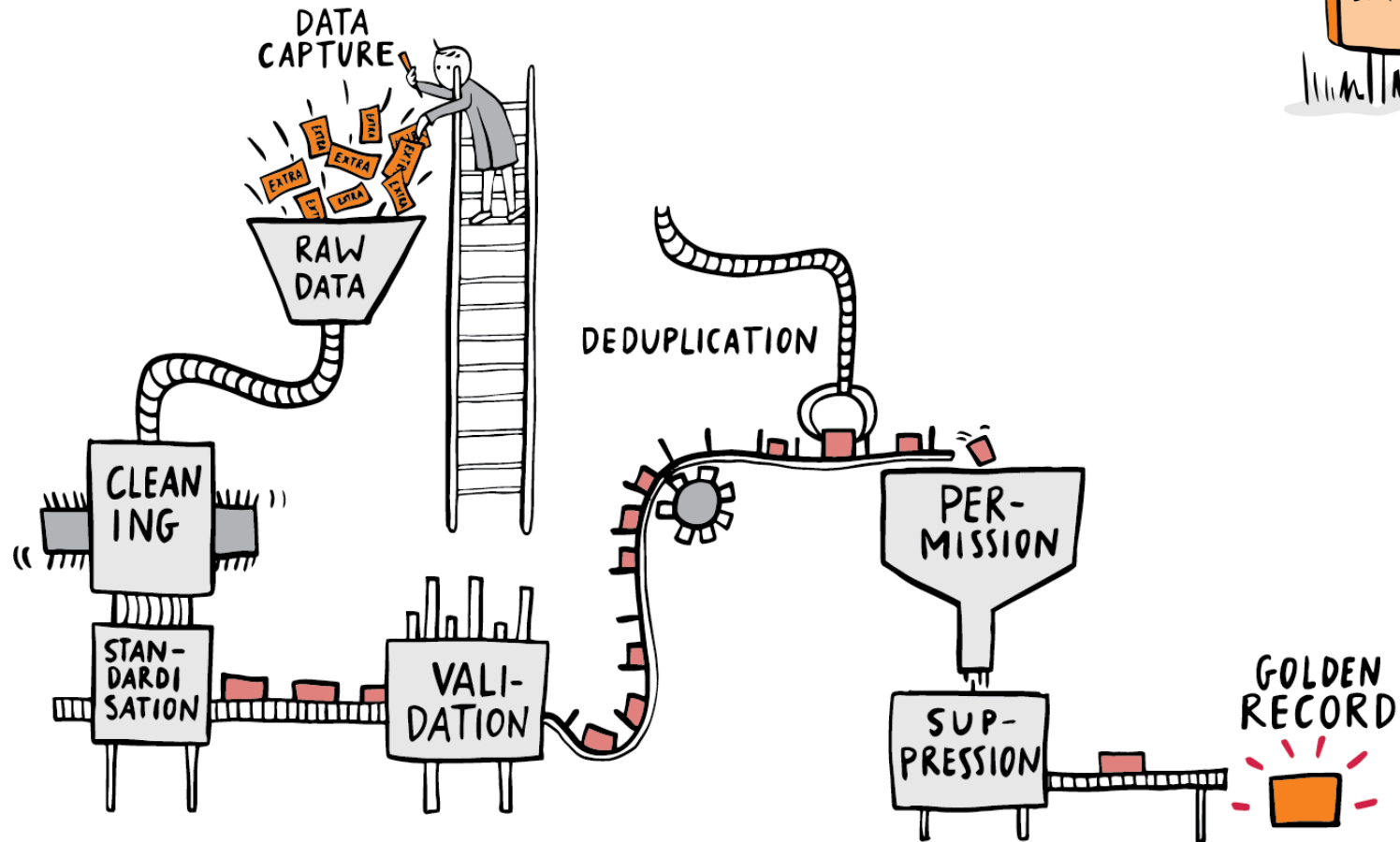
TICKET

# AVG-compliance & Fan voorkeuren





# Platform-as-a-Service voor Sportwereld

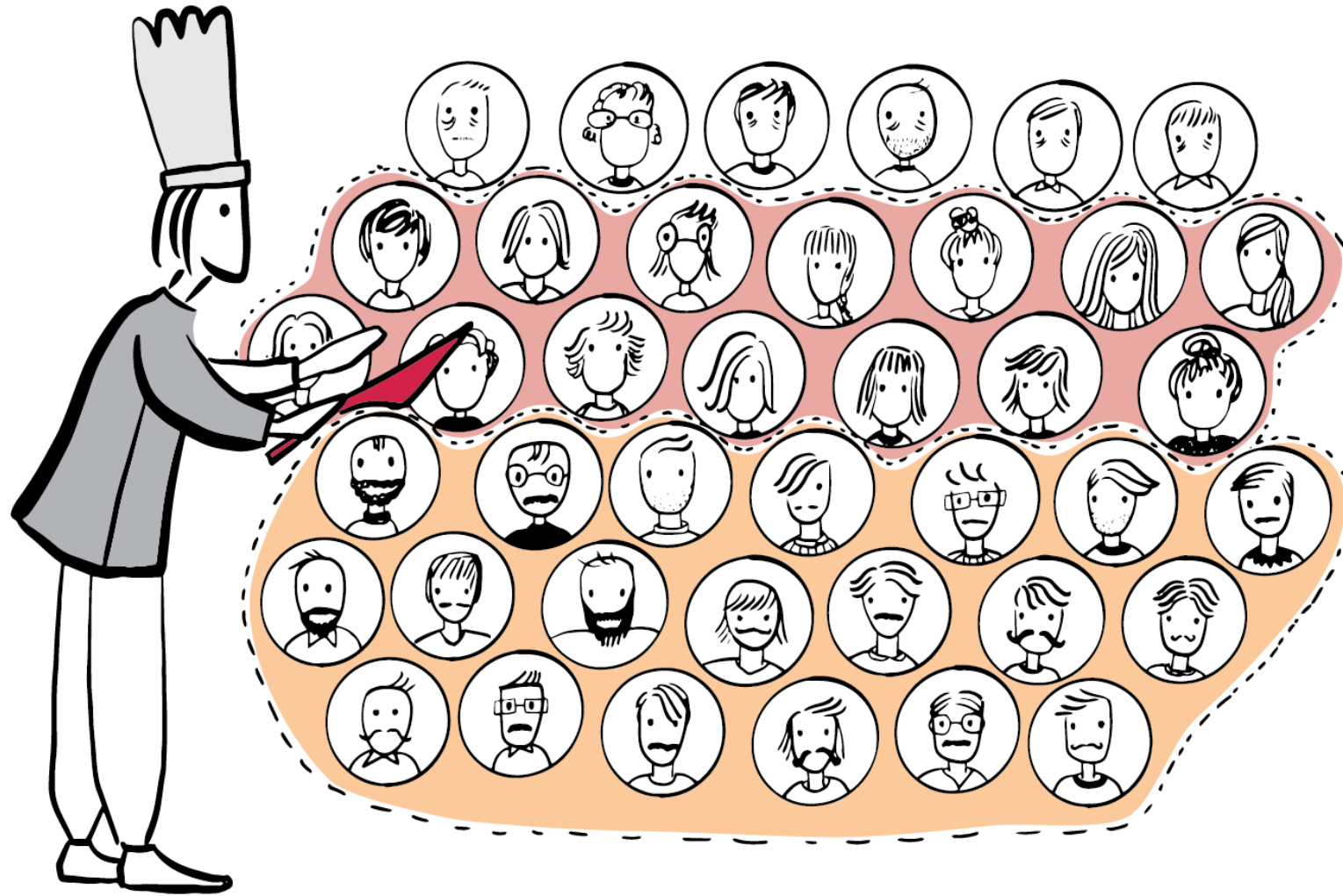


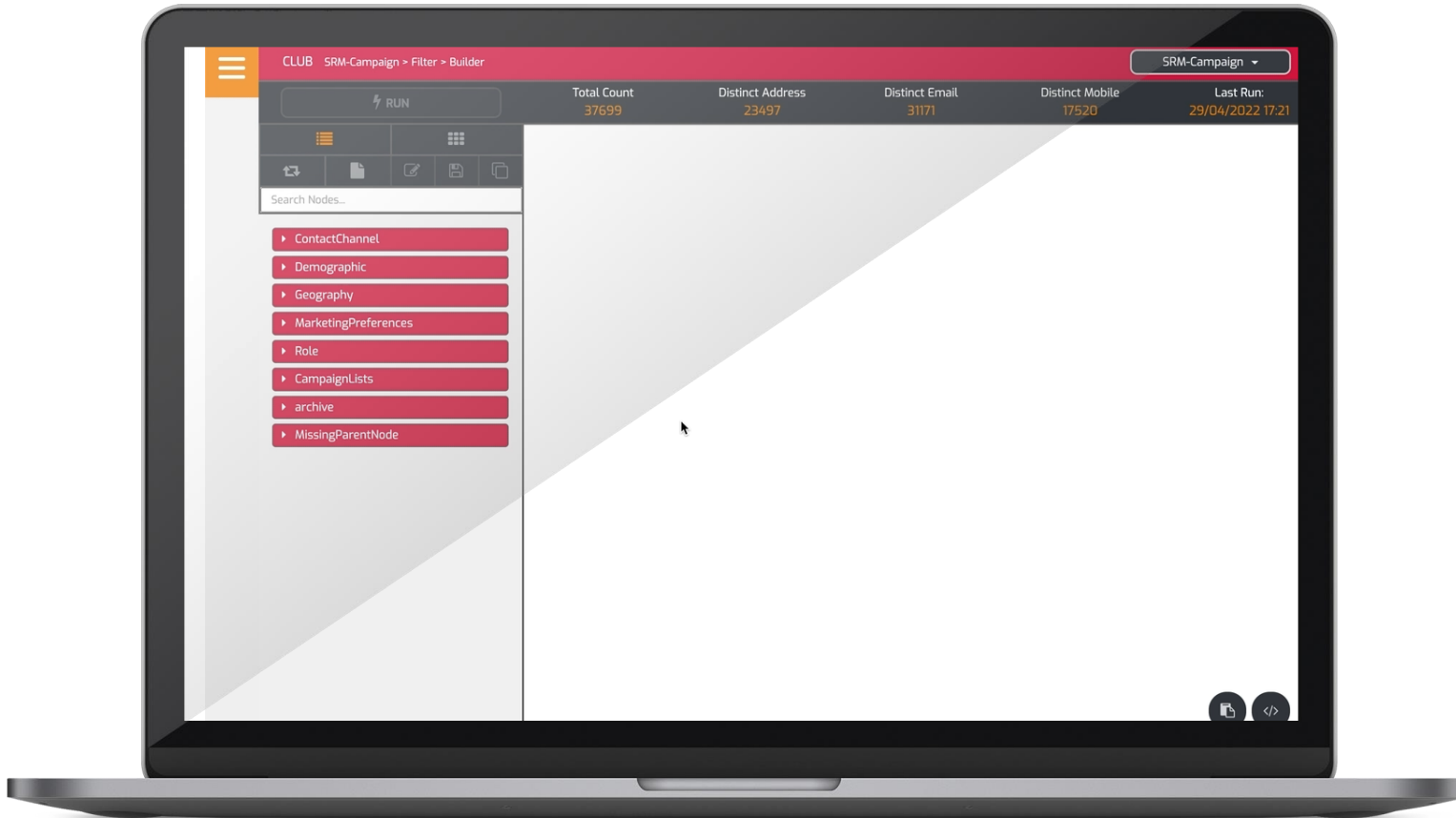


**CAMPAIGN CALENDAR**

	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	JAN	FEB	MAR	APR	MAY
<b>MATCHES</b>	■ ■	■	■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■			■ ■	■ ■	■ ■ ■ ■	■ ■
<b>THEMES</b>		■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■	■ ■	■ ■ ■	■ ■		■ ■		■ ■		
<b>B2B</b> • B. CLUB • NEW B.				■			■ ■	■ ■	■ ■			
<b>B2C</b> • TICKETS • MERCH		■ ■	■ ■ ■ ■	■ ■		■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■ ■		■ ■ ■		
<b>PR</b>	■ ■			■ ■		■ ■			■ ■		■ ■	
<b>FOOTBALL</b>			■ ■	■ ■				■ ■ ■	■ ■	■ ■		
<b>CHARITY</b>	■ ■		■ ■		■ ■		■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■		■ ■	■ ■	







Voorbeeld:

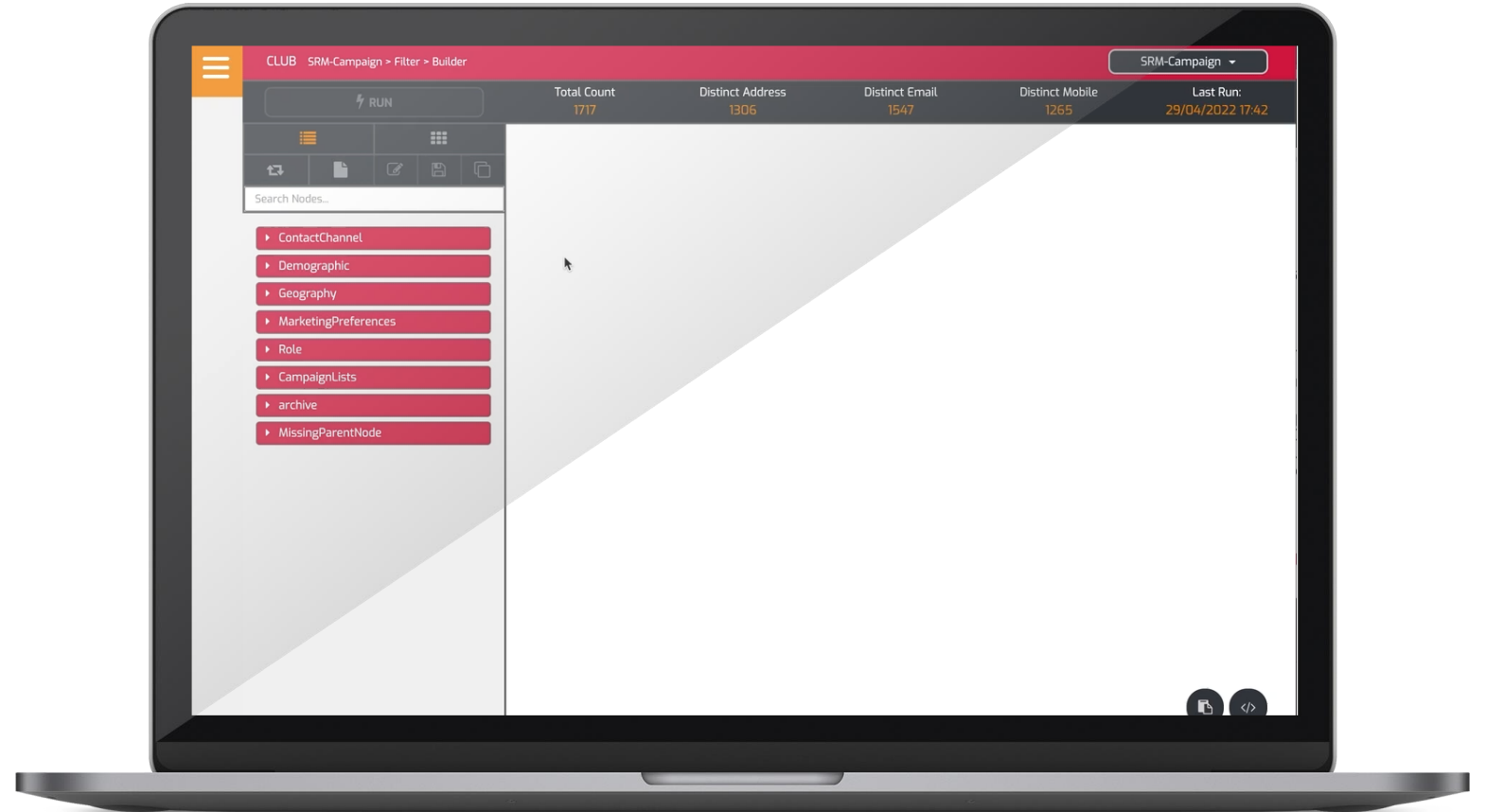
**Email over beschikbare kaarten  
in het harde kern vak voor  
morgen:**

- ✓ Selecteer Email
- ✓ Selecteer Leeftijd 17-21
- ✓ Woont binnen 10 km van het stadion
- ✓ Ticketing email consent
- ✓ Actief in de laatste 12 mnd
- ✓ Sluit huidige seizoenkaarthouders uit



## Voorbeeld: Werving voor de Kids Club

- ✓ Selear Gevalideerde Addressen
- ✓ Selecteer Volwassenen met kinderen
- ✓ Wonen binnen straal van 30km van het stadion
- ✓ Direct Mail toestemming
- ✓ Sluit inactieve fans o.b.v. Activity Scale uit
- ✓ Sluit huidige Kids Club leden uit





## Social Media

- Geen eigenaar van de data
- Goedkoop / gratis
- Lage response rate
- Lage click rate max. 1-2%



## E-mail

- Wél eigenaar van de data
- Goedkoop (tot €0,05 per e-mail)
- Hoge response rate
- Click rate 3-4%



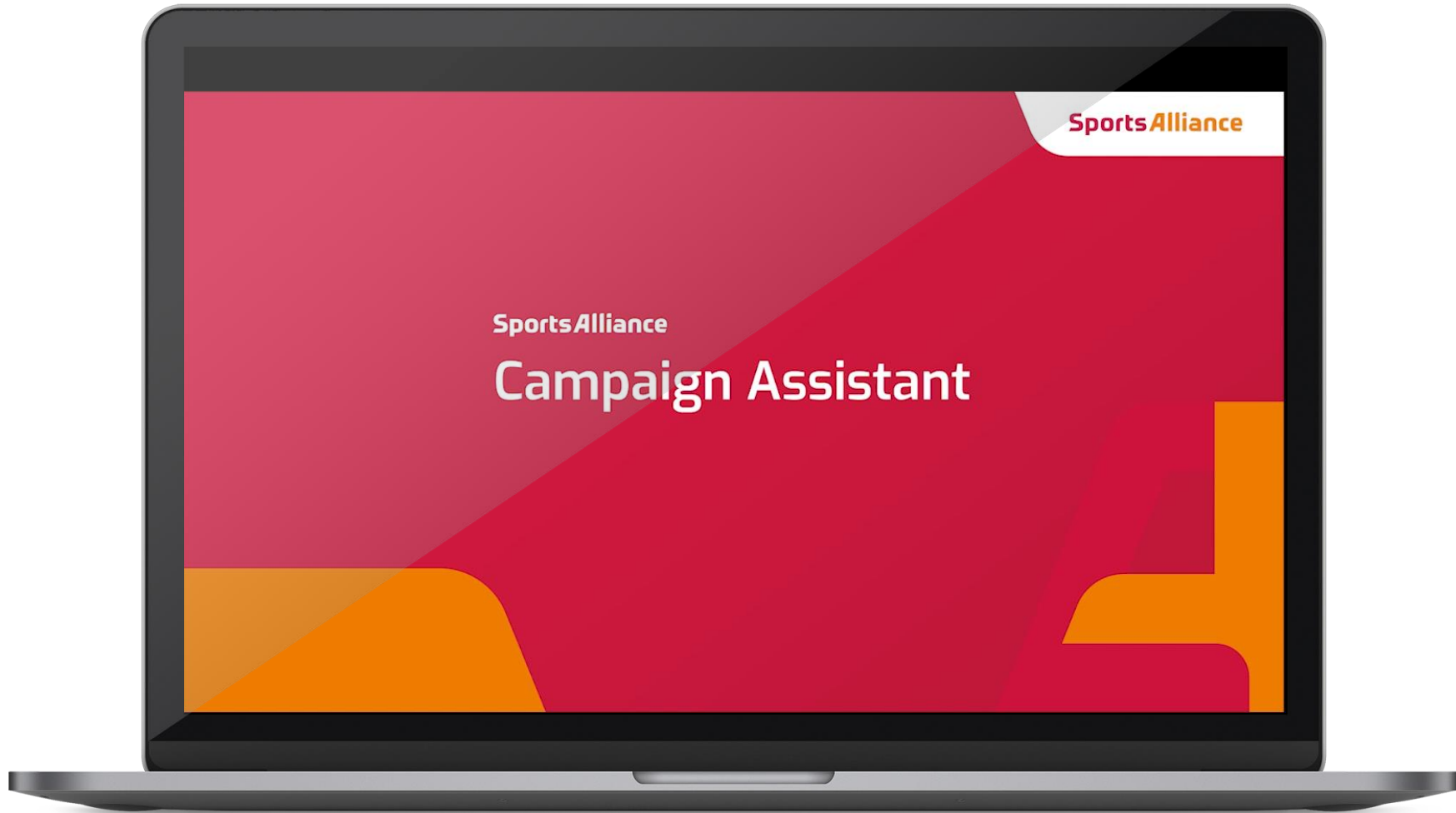
## SMS

- Wél eigenaar van de data
- Duur (Tot €0,10 per sms)
- Nog hogere response rate
- Click rate tot 20%

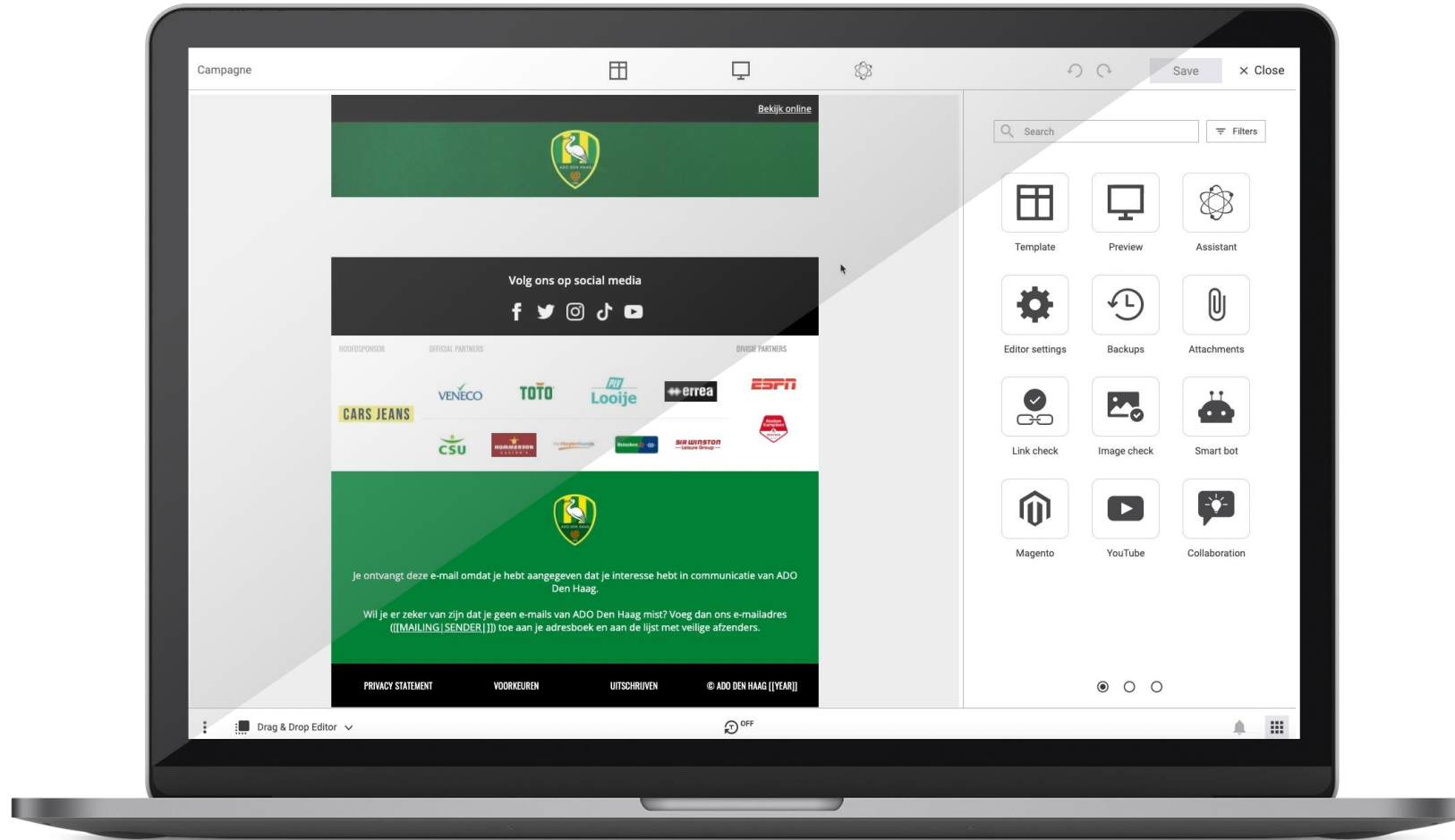


## Push notificaties

- Wél eigenaar van de data
- Hoge investeringskosten
- Gemiddelde response rate







View this email online

**BRISTOL CITY FOOTBALL CLUB**

NEWS FIXTURES COMMUNITY TICKETS SHOP ROBINS TV

**40% OFF HOME SHIRTS**

VALID UNTIL 5PM ON MON, JAN 24TH.  
AVAILABLE IN-STORE AND ONLINE.

**SHOP NOW**

WAS £50 NOW £30

WAS £40 NOW £24

MANSTON BET

Facebook Twitter Email Phone

**P.A.F.C.**

LATEST NEWS FIXTURES TICKETS SUPERSTORE ARGYLE TV

**SHIRT PRINTING NOW £5**

SUBJECT TO AVAILABILITY WHILE STOCKS LAST

Shop and save with shirt printing now just £5. Subject to availability and while stocks last. Available instore and online.

Home Shirt Adult



£42.00

Home Shirt Women's



£42.00

Home Mini Kit



£35.00

#SamenTenStrijde

[View in browser](#)

**PRE-ORDER N.E.C.-SHIRTS 2021/2022**

**LAATSTE KANS!**

**WWW.NECFANSHOP.NL**

**£49,99**

NEC NIMMEGEN FORZA N.E.C.

Pre-order N.E.C. Shirt 2021-2022

Beste John,

Deze week hebben alle N.E.C.-supporters de laatste kans om een wedstrijdshirt te bemachtigen van het seizoen 2021-2022. Door allerlei omstandigheden in de wereld, in het speciaal de gevolgen van COVID-19, kon kledingpartner LEGEA de wedstrijdshirts van N.E.C. niet leveren conform de afgesproken levertijd. Hierdoor is het geruime tijd niet mogelijk geweest om van de meest gebruikelijke shirtmaten een aankoop te doen. Ondanks het lange wachten willen we onze supporters nog eenmaal de kans geven om een shirt te bemachtigen, zonder dat N.E.C. verlies aan restvoorraad lijdt. Lees hieronder meer informatie!

Door de promotie van N.E.C. in mei 2021 is de verkoop van N.E.C. thuis- en uitshirts door het dak gegaan! Deze positieve stortvloed aan shirtverkoop heeft geresulteerd in dat de meest gangbare shirtmaten vrij snel werden uitverkocht. Door N.E.C. is hier dan ook direct actie op ondernomen door middel van het plaatsen van een ruime extra order bij kledingpartner LEGEA, om te zorgen dat zo



**NU 50%  
KORTING**

**ALLEEN DIT  
WEEKEND**

**00 03 51 13**  
DAGEN UREN MIN SEC







## DE GEEL-ZWARTE HISTORIE VAN ARNOLD

JIJ BENT AL MEER DAN 15 JAAR TROUWE SUPPORTER VAN VITES

**HUIDIG SEIZOEN**

VAN ALLE EREDIVISIE THUISWEDSTRIJDEN DIT SEIZOEN WAS JIJ	<b>176</b>	KILOMETER HEB JIJ DIT SEIZOEN AFGELEGD OM ONZE JONGENS TE STEUNEN IN GELREDOME	JIJ WAS DIT SEIZOEN GEMIDDELD
<b>100%</b>			<b>37 MINUTEN</b>
AANWEZIG			VAN TE VOREN AANWEZIG IN GELREDOME

JOUW TRIBUNE	JOUW SPELERS	JOUW MOMENTEN
VANAF JOUW PLEKJE OP OOST HEB JIJ MEER DAN	JIJ HEBT	SAMEN MET JOU HEBBEN WE MEERDERE MEMORABELE MOMENTEN MEEGEMAAKT
<b>299</b>	NICKY HOF'S GRAM KASHIA MASON MOUNT ZIJEN SCHITTEREN IN GELREDOME	<b>MOMENT 1</b> DE EERSTE EDITIE VAN DE ARBORNE WEDSTRIJD IN SEIZOEN 2007/2008.
EREDIVISIE THUISWEDSTRIJDEN KUNNEN ZIEN EN MEER DAN		<b>MOMENT 2</b> HET WINNEN VAN DE KNVB BEKER, ONZE ALLEREERSTE PRIS, OP 30 APRIL 2017.
<b>522</b>		<b>MOMENT 3</b> HET ONVERGETELIJKE SEIZOEN 2021/2022 WAARIN WE OVERWINTERDEN IN EL ROPA EN SCHITTERDEN TEGEN EUROPESE TOPCLUBS.
DOELPUNTEN KUNNEN VIEREN		<b>VERLENGEN?</b> <a href="http://WWW.GELSWERT.NL">WWW.GELSWERT.NL</a>

**VITESSE ARNHEM**

DEEL JOUW PERSOONLIJKE HISTORISCHE CLIFERS OP SOCIAL MEDIA MET #TOENNUVOORALTIJD

1892 - 2022  
130 JAAR

6x

6x beter transactie ratio  
tegenover niet  
gepersonaliseerde  
berichten

14%

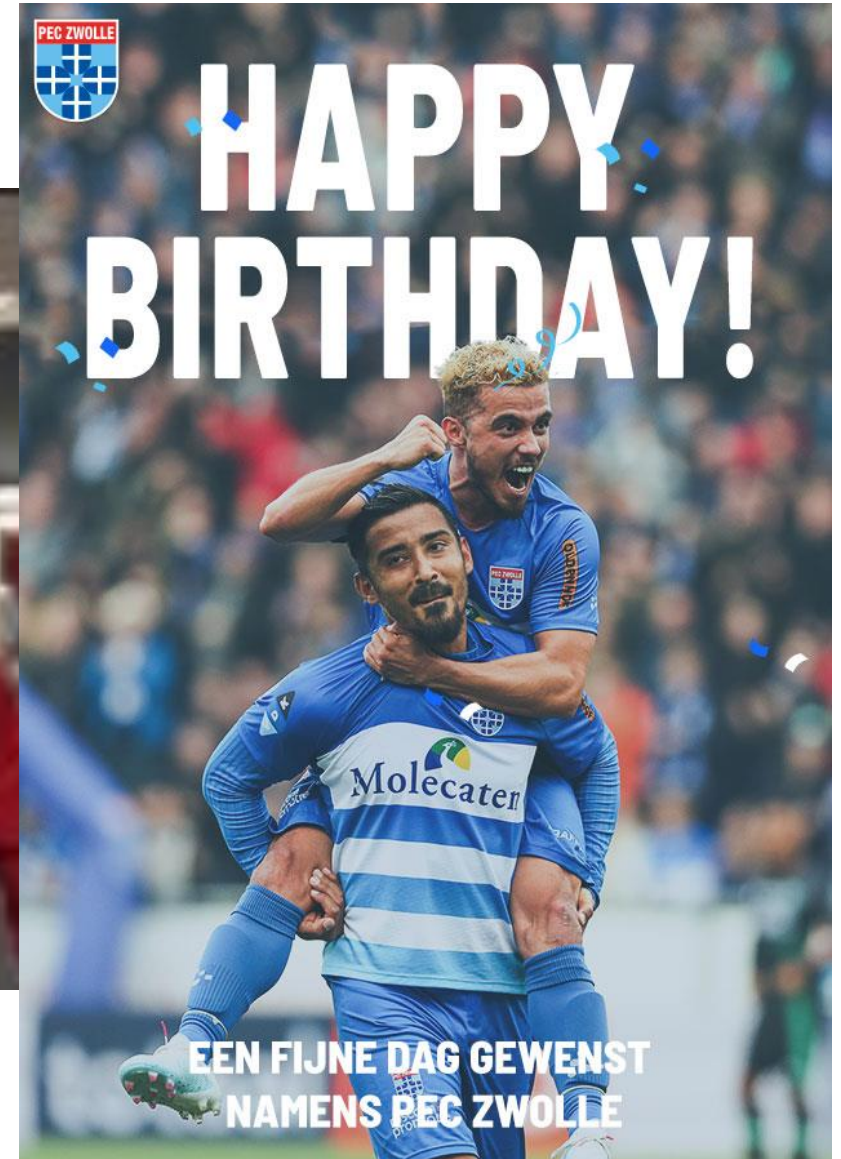
Betere click-through-rate

74%

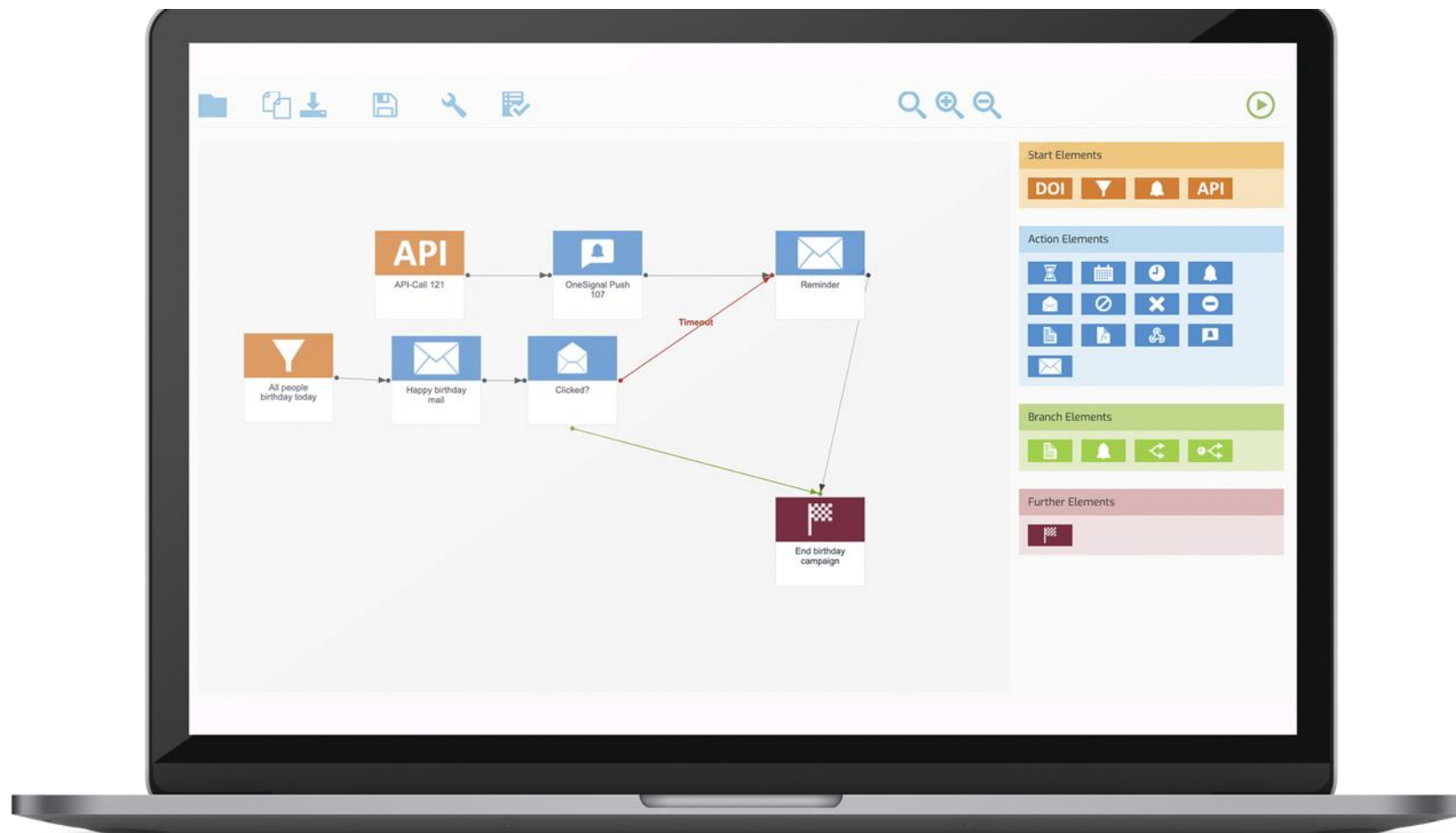
Van de marketeers geeft  
aan dat personalisatie  
leidt tot meer  
engagement / interactie

	Geen personalisatie	Wel personalisatie
NL	30,1%	35,7%
BE	34,0%	43,6%
FR	30,6%	35%
UK	22,8%	23,6%

Resultaten Sports Alliance clubs personaliseren titels van e-mails









## Marketing Automation

### Triggered Emails

- Welcome flow voor nieuwe fans
- Verjaardags email
- Bedankt voor je steun email





## Marketing Automation

### Automation triggered by Contact-Events

- Up-sell ge-triggered door transactie
- Transacties van ticketing, merchandising of toegangscontrole
- Stuur je fans een welcome app-je als ze het stadion binnenkomen



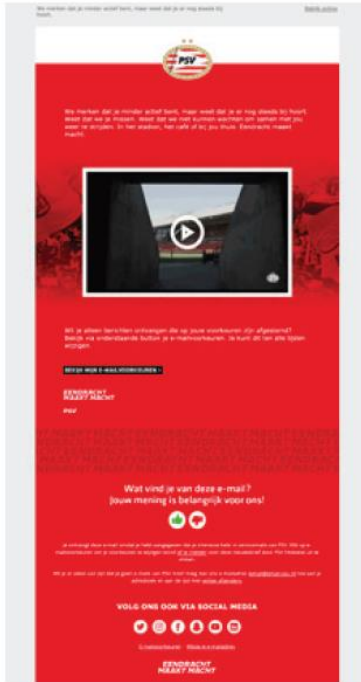


Scenario 1: Loyaliteit



Titel: [Naam], we willen jou niet missen!  
Open Rate 12%

Scenario 2: Prikkelen



Titel: We missen je, [Naam]!  
Open Rate 15%

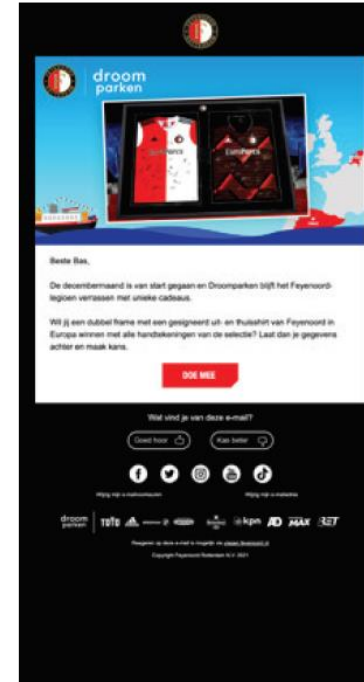


Titel: [Naam], volg jij Feyenoord nog wel?  
Open Rate 16%



Titel: [Naam], volg jij PSV nog wel?  
Open Rate 22%

Scenario 3: Verrassen met winactie / cadeau



Titel: Uniek collectors item winnen?  
Open Rate 6%



Titel: [Naam], we hebben een cadeautje voor jou!  
Open Rate 37%



### # Data bronnen neemt toe

We worden steeds meer digitaal en gebruiken daarbij verschillende apparaten



### Data Management is essentieel

Zorg dat je je data onder controle hebt



### Email = King

Email is, nog steeds, het meest kosteneffectieve kanaal



### Show me you know me

Personalisering verhoogt de effectiviteit van communicatie

Thank You

Personalising  
sports

