

case**history**



CLIENTE

BVB Merchandising GmbH

SETTORE

Retail articoli sportivi e fan

Sito web

<https://shop.bvb.de/>

SOLUZIONI ZUCCHETTI

TCPOS

Self-Ordering Kiosk

Personalizzazione delle maglie in tempo reale. Il progetto stadio di Borussia Dortmund e Zucchetti

Decine di migliaia di tifosi, tempi limitati e aspettative elevatissime: nello stadio del Borussia Dortmund, la personalizzazione delle maglie rappresenta una sfida logistica ad alta intensità. Per affrontare tutto questo, BVB Merchandising GmbH, in collaborazione con Zucchetti, ha sviluppato un configuratore digitale che automatizza e rende scalabile l'intero processo.

BVB Merchandising GmbH è una società interamente controllata da Borussia Dortmund ed è responsabile della vendita di tutti i prodotti ufficiali del club. Rappresenta un'importante fonte di guadagno e contribuisce in modo decisivo all'esperienza del brand, sia allo stadio sia online. Con circa 200 dipendenti, gestisce diversi punti vendita, un e-commerce performante e lo store BVB FanWelt presso lo stadio, visitata da decine di migliaia di tifosi nei giorni di partita.

Le vendite avvengono in condizioni di forte pressione, con flussi di visitatori altamente differenziati e aspettative elevate in termini di velocità, qualità ed esperienza.

Per l'azienda, l'obiettivo è gestire in modo efficiente le operazioni nei giorni di partita offrendo al tempo stesso un'esperienza d'acquisto all'altezza del legame emotivo dei tifosi con il club. Il processo di ordine deve essere scalabile, i tempi di attesa ridotti e l'integrazione con i sistemi IT esistenti stabile e senza alcun impatto sull'operatività.

ESIGENZE DEL CLIENTE

Prima dell'introduzione del configuratore digitale, la personalizzazione delle magliette era completamente manuale. I tifosi sceglievano il prodotto in negozio, si mettevano in coda alla cassa, comunicavano le richieste di personalizzazione e pagavano sul posto. Ogni fase richiedeva il supporto diretto di un membro personale.

Non esisteva una visibilità chiara dello stato degli ordini. I tifosi attendevano nell'area vendita finché il loro numero non compariva sugli schermi. Nei giorni di partita questo generava code, processi poco chiari e perdite di tempo.

A livello di sistema, le differenti soluzioni in uso erano scollegate tra di loro. Le casse erano basate su Navision, mancavano strumenti digitali di ordine e la produzione veniva avviata manualmente. Il processo risultava soggetto a errori e difficilmente scalabile.

Era quindi necessario introdurre una soluzione in grado di strutturare il processo, ridurre le attese e rendere l'esperienza più trasparente, integrandosi perfettamente nei sistemi esistenti e garantendo stabilità anche nei momenti di picco.

PROGETTO

Il configuratore digitale è stato sviluppato in stretta collaborazione tra BVB Merchandising GmbH, Zucchetti ed epicto. Dopo la definizione degli obiettivi, sono stati installati i terminali, integrate le interfacce e testata la soluzione in ambiente reale. Il go-live è avvenuto secondo pianificazione.

Alla base del progetto c'è TCPOS, il sistema POS Zucchetti, scelto per affidabilità, flessibilità e capacità omnicanale. Progettato per ambienti molto affollati come stadi ed eventi, gestisce migliaia di transazioni senza difficoltà.

Su questa base è stato creato un processo completamente digitale end-to-end. I tifosi configurano la maglia in autonomia su uno dei dieci terminali, selezionando nome, numero e badge. Una preview 3D mostra il risultato in tempo reale. Ordine e pagamento avvengono direttamente al terminale, con invio automatico alla produzione. ERP e CRM sono integrati.

Una volta completata la produzione, i tifosi ricevono una notifica e possono ritirare la maglia senza ulteriori attese.

Dopo il go-live, tutto il processo è completamente digitale. I tempi di attesa si sono ridotti fino a 14 minuti e il fatturato è aumentato fino al 18% per stagione.

PERCHÉ ZUCCHETTI

Kerstin Zerbe è Managing Director di BVB Merchandising GmbH e guida lo sviluppo strategico del business.

"Con il configuratore offriamo un'esperienza digitale perfettamente in linea con il Borussia Dortmund. La soluzione è intuitiva, stabile e integrata. La collaborazione con Zucchetti e la solidità tecnologica della piattaforma sono state determinanti."

