



„The Future of Fan Experience“

Wie KI Stadion, Hospitality und Emotion vereint.





Die neue Generation von Fans & die digitale Erlebnisplattform

FanCommerce Forum Hamburg

Jonny Hofberger - Actindo

Kai Wiesner - 1. FC Köln

Rene Grzega – Tonfunk / Profipay





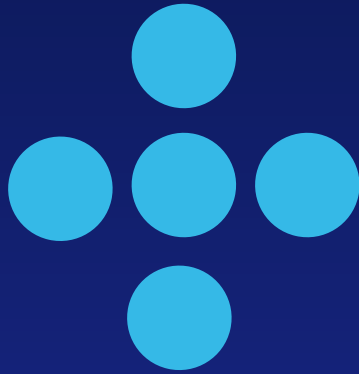
Die neue Erwartungshaltung

- Fans erwarten nahtlose digitale Touchpoints
- Ticketing, Merch, Hospitality und Content aus einer Hand
- Personalisierte Angebote basierend auf Echtzeitdaten
- Mobile-first Journey für alle Fan-Interaktionen





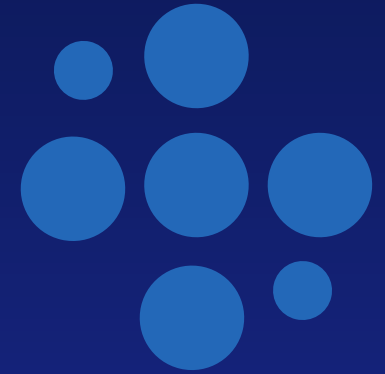
Actindo ist ein neues Leitbild in der Commerce Technologie



Suite



Unified & Composable



Best of Breed

Stadion als digitale Plattform

- Stadion wird zum Omnichannel-Hub
- Integration von Ticketing, Merchandising, Catering
- One-Identity-Ansatz: Ein Fan – eine digitale Spur
- Daten verbinden Offline- und Online-Erlebnis





Rolle von KI & Echtzeitdaten

**Prognosen für Nachfrage &
Besucherströme**

**Warteschlangen-
Management in Echtzeit**

**Personalisierte Push-
Angebote während des
Spiels**

**Automatisierte Merch- und
Catering-Empfehlungen**



Use Cases für Clubs

**Dynamische Preisgestaltung
für Tickets & Hospitality**

**KI-gestützte Segmentierung
für personalisierte
Kampagnen**

**Vorbestellung & Express-
Abholung im Stadion**

**Automatisierte
Aussteuerung digitaler
Anzeigen in der Arena**



**„Hey LittbarsKI, wie
hoch war der Umsatz
am Samstag?“**

Die Realität eines Bundesliga-Clubs im Jahr 2025: Wo Tradition auf künstliche Intelligenz trifft.

Der Ausgangspunkt

Ein Labyrinth aus Legacy-Systemen

**On-Premise ERP
(EOL)**

Remote-Desktop-
Kassen, veraltete
Systeme

Keine Integration

Veraltete App und
Website, keine
Dokumentation

**Vollständige
Abhängigkeit**

Komplette
Abhängigkeit von
externen Anbietern
& Agenturen

"Als ich anfang, war unsere digitale Landschaft ein Chaos. Keine Integration, keine Dokumentation, kein Wissen."



Der digitale Spieltag aus der Perspektive des Sports, Fans und Mitarbeitenden

Ein Spieltag, drei Welten – vereint durch digitale Innovation.



Sport-Perspektive

- Echtzeit-Performance-Daten
- Taktische Analysen vor, während des Spiels und danach
- Verletzungsprävention durch Sensorik



Fan-Perspektive

- Live-Updates und KI-generierte Inhalte
- Personalisierte Stadion-Erlebnisse
- Digitale Services (Ticketing, Catering, Merchandise)



Mitarbeitenden-Perspektive

- Datengestützte Entscheidungsfindung
- Optimierte Arbeitsabläufe
- Integrierte Systeme für alle Bereiche

Kommen wir nun zur Bratwurst

Digitalisierung im Stadion-Catering

Die digitale Transformation macht auch vor der Stadionwurst nicht halt! Nach all den Daten und Analysen widmen wir uns jetzt dem greifbaren Fan-Erlebnis. Entdecken Sie, wie wir mit smarter Technologie auch den Genuss im Stadion auf das nächste Level heben.



Schneller bestellen

Kürzere Wartezeiten dank Besucher-Routing und digitalen Anzeigen für F&B



Individuelle Angebote

Personalisierte Deals und Empfehlungen direkt aufs Smartphone.



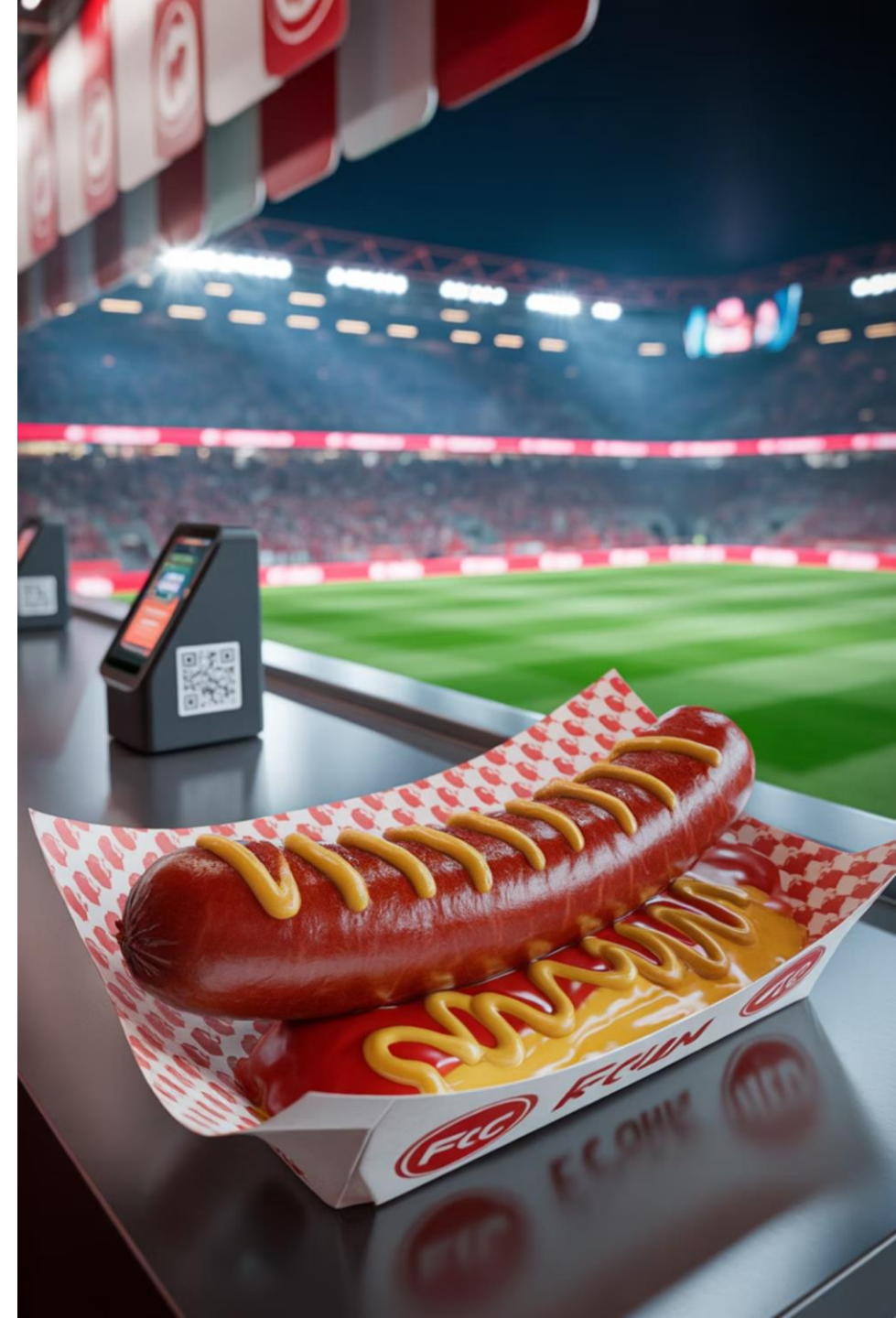
Effizienter Service

Optimierte Abläufe hinter den Kulissen für reibungslosen Betrieb.



Bargeldlos genießen

Einfaches, schnelles und sicheres Bezahlen an allen Ständen.





Überblick Ordermanagement



Alle Bestellungen und Verkäufe in einem System – automatisiert, transparent, clubweit.



Zentrale Übersicht aller Bestellungen aus Shop, Marktplatz, POS und Social Commerce



Einheitliches Orderformat statt Datensilos



Volle Transparenz und Kontrolle in Echtzeit



Unterstützung moderner Szenarien wie Click & Collect



Ordermanagement



Alle Bestellungen und Verkäufe in einem System – automatisiert, transparent, clubweit.





Connected Store – POS als Herzstück der Club Commerce Operations





Die neue Generation Kassensystem



POS & FAN STORE

Ein System. Alle Touchpoints. Zero Kompromisse: Der Schlüssel zu Ihrem Unified Commerce



- ✓ Verbinden Sie digitale und stationäre Kanäle in Echtzeit – nahtlos und skalierbar
- ✓ Perfekt für Spieltage und mobile Verkaufsstellen
- ✓ Schnell implementiert, vollständig offline-fähig und hardwareunabhängig
- ✓ MACH-zertifiziert & vollständig integriert in die Actindo Plattform

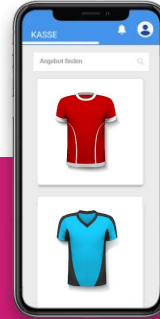
Schnell, flexibel, fanorientiert – smarte Verkaufsprozesse für Stadion & Fanshop

Hardware von Profipay – perfekt abgestimmt auf Actindo POS

Actindo POS wird durch die leistungsstarke Hardware von Profipay ergänzt – vollständig integriert, modular und auf den Clubbetrieb zugeschnitten. - natürlich auch für Flock! :)

Ob mobil, stationär oder Self-Checkout: Profipay liefert die passende Lösung für jede Verkaufsumgebung.

Alle Geräte sind MACH-kompatibel, hardwareunabhängig erweiterbar und Cloud-connected – ideal für moderne Clubs mit hohen Anforderungen an Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit und Flexibilität.



Mobil

Unterwegs? Ihre Filialmitarbeiter können vorhandene mobile Geräte über einen Browser oder die native Actindo POS-App nutzen. Unser Partner Profipay bietet hervorragende Upgrade-Optionen.



Stationärer POS

Stecken Sie Ihr Android-Tablet einfach an und verwandeln Sie es in einen stationären POS. Oder wählen Sie eine Premium-Hardware-Option von unserem Partner Profipay.



Self-Checkout/ Guided Selling

Kunden, die es eilig haben? Sie werden die Selbstbedienungsoptionen von Actindo POS lieben, einschließlich der Unterstützung für kontaktlose NFC-Zahlungen. Keine Warteschlangen mehr.



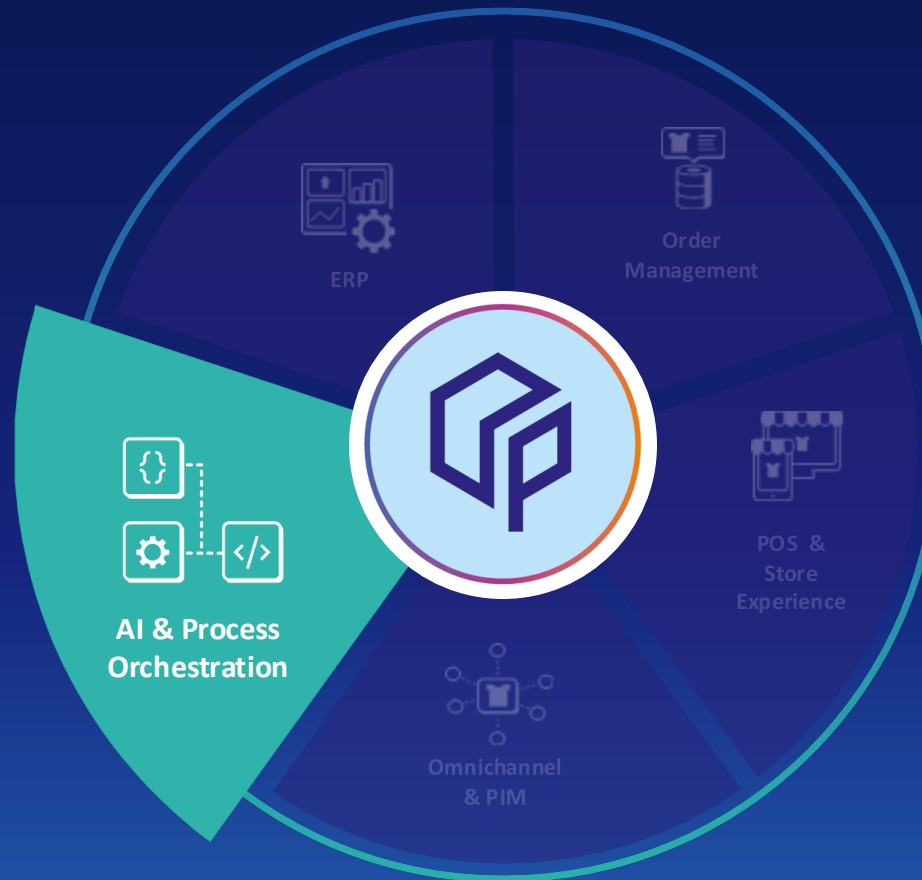


Überblick AI & Process Orchestration

Intelligente Prozesse als Schlüssel für die Zukunft

Automatisierung
komplexer Workflows
über Systemgrenzen
hinweg

Adaptive Prozesse
durch **Echtzeitdaten &
Feedback**



Effizienz durch intelligente
**Steuerung und KI-
Assistenz**

Vorbereitung auf
zukunftsichere, resiliente
Abläufe



Actindo Process Orchestration





AI im Stadion: der Wandel beginnt jetzt

Neue Erlebniswelten für Kunden – mit Actindo als Basis

- ✓ 85 % aller Transaktionen bald KI-beeinflusst
- ✓ Neue Käuferlebnisse: visuelle Suche, Voice Commerce, KI-Agenten
- ✓ Conversational AI als digitaler Verkaufsberater
- ✓ Mit Actindo bereit: Daten, APIs & modulare Plattform als Basis



MACH-Architektur



AI & PROCESS ORCHESTRATION

M

Microservices



Flexible Module statt starrer Monolithen

A

API First



Schnelle und offene Integration jeder Lösung

C

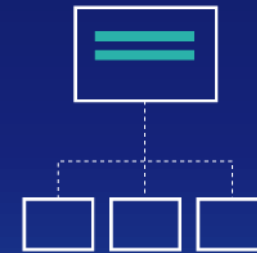
Cloud-native



Skalierbar, performant und jederzeit aktuell

H

Headless



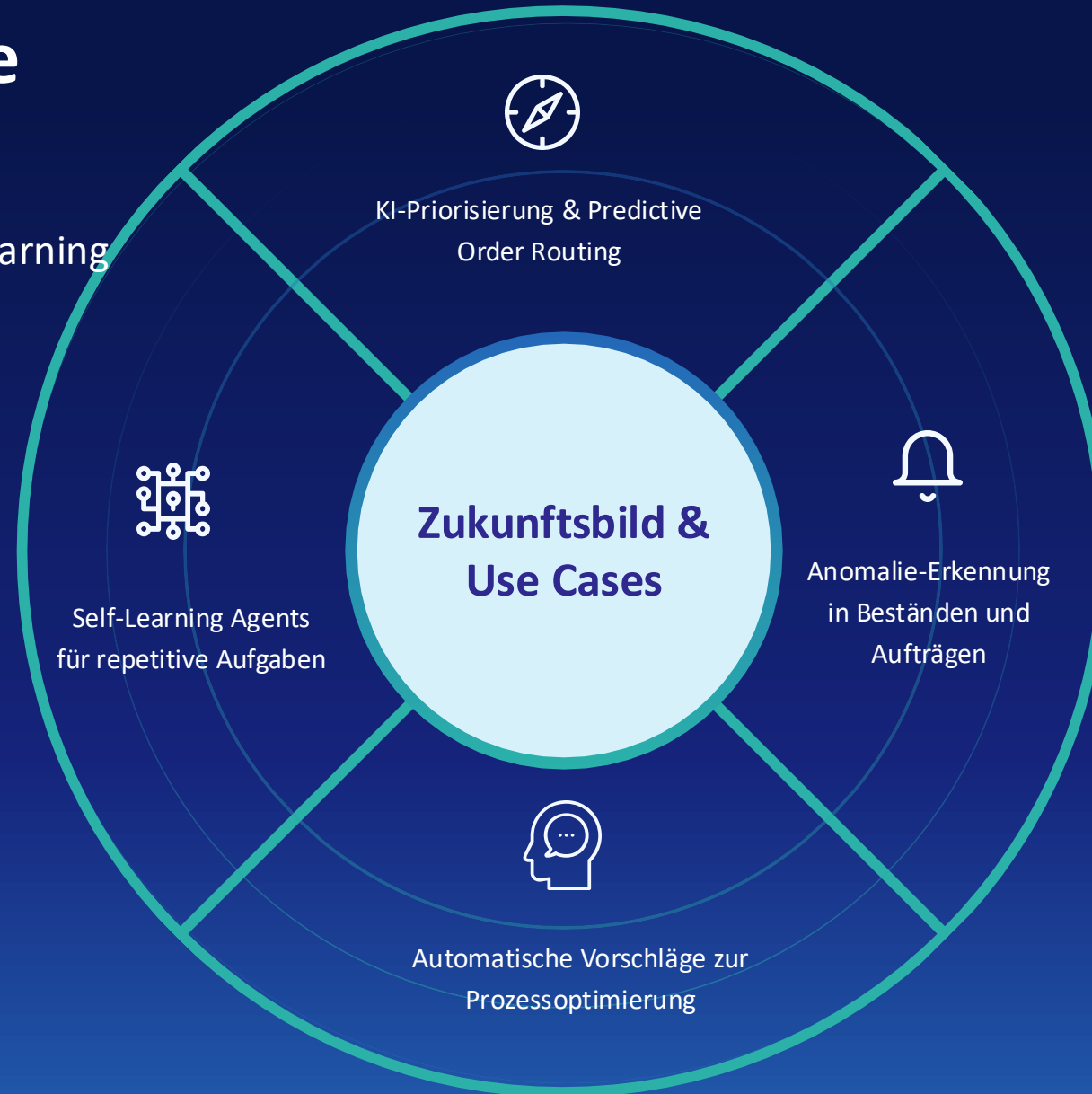
Frei wählbare Frontends für individuelle Experiences

- ✓ Zukunftssicher: Architektur wächst mit Markt & Unternehmen



Zukunftsbild & Use Cases

Von Predictive Routing bis Self-Learning Agents



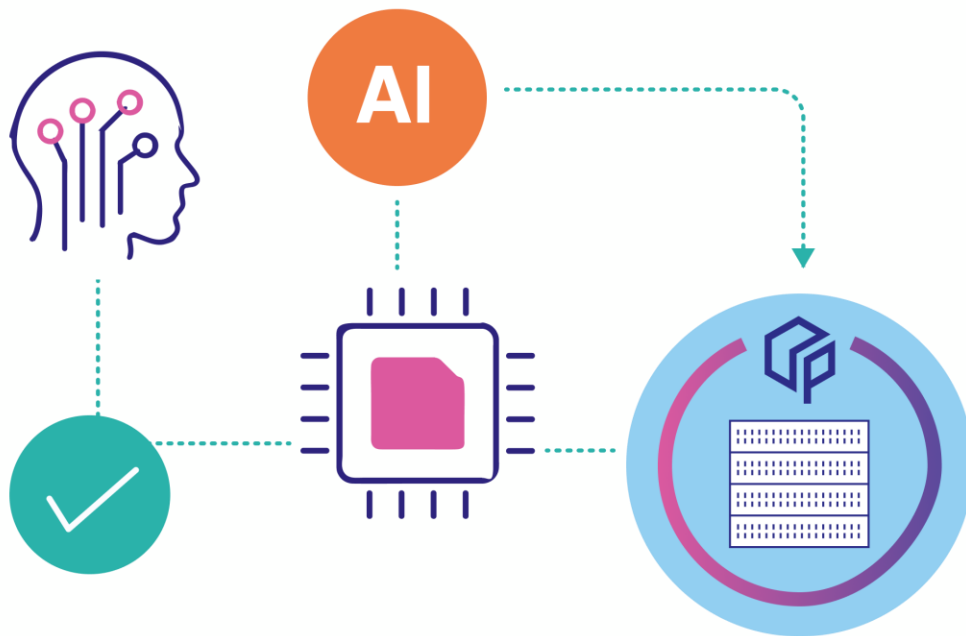
AI & PROCESS ORCHESTRATION



AI & PROCESS ORCHESTRATION

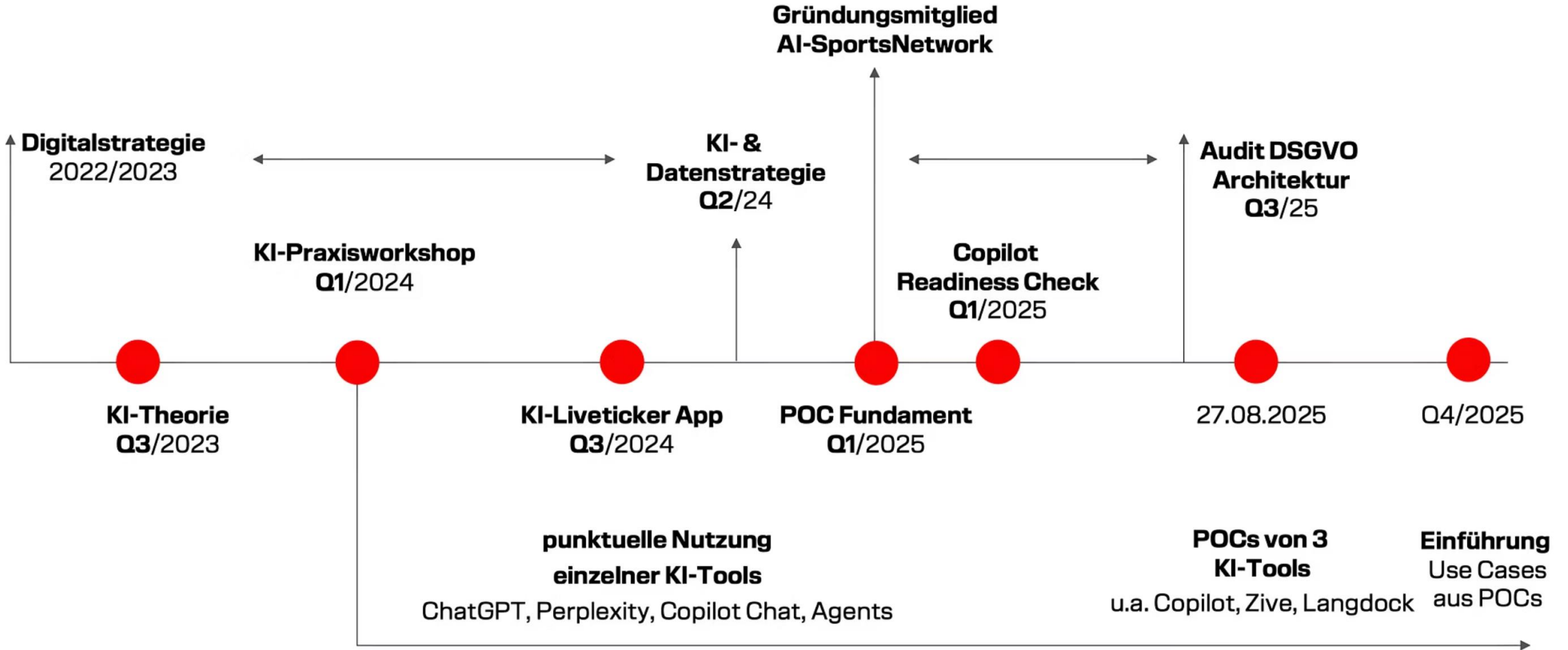
Zukunftsbild & Use Cases

Von Predictive Routing bis Self-Learning Agents



- ✓ **KI-Priorisierung & Predictive Order Routing**
 Bestellungen werden automatisch dem optimalen Fulfillment-Prozess zugeordnet – auf Basis von Lieferzeiten, Kosten, Lagerverfügbarkeit oder Kundensegmenten. KI trifft Entscheidungen vorausschauend und dynamisch, um Geschwindigkeit und Marge zu maximieren.
- ✓ **Anomalie-Erkennung in Beständen & Aufträgen**
 KI überwacht kontinuierlich Lagerbestände und Aufträge, erkennt Unregelmäßigkeiten und schlägt Korrekturen vor. So werden Risiken wie Fehlbestände, Überverkäufe oder auffällige Retourenmuster frühzeitig erkannt und beseitigt.
- ✓ **Automatische Vorschläge zur Prozessoptimierung**
 Die Plattform analysiert fortlaufend Prozessdaten und liefert Optimierungsvorschläge in Echtzeit. Engpässe, ineffiziente Abläufe oder wiederkehrende Fehler werden automatisch identifiziert – für eine stetig lernende Organisation.
- ✓ **Self-Learning Agents für repetitive Aufgaben**
 Intelligente Agents übernehmen Routineaufgaben eigenständig – von Datenabgleichen über Report-Erstellung bis zur Fehlerkorrektur. Mit jeder Interaktion lernen sie hinzu und steigern die Effizienz.
- ✓ **Von Reaktion zu Prävention**
 Durch den Einsatz von KI wandelt sich Prozessmanagement von reaktiv zu proaktiv. Actindo befähigt Unternehmen, nicht nur auf Ereignisse zu reagieren, sondern Entwicklungen vorauszusehen und automatisiert zu handeln.

KI-Roadmap des 1. FC Köln



Die Zukunft des Fußballs ist digital

Und die Zukunft des Digitalen ist menschlich



"Digitale Infrastruktur ist unser Wachstumsmotor — und unsere kulturelle Transformation. **So verwandelt sich Tradition.**"



KI beim FC.

Spieltag – Hinter den Kulissen. Bratwurst, Chatbot und Daten.

"Wir begannen im Chaos und schufen Klarheit. Von der Abhängigkeit zur Autonomie. Von Systemen zur Strategie. So verwandelt sich Tradition."



FAZIT

Mehr Umsatz durch digitale Fanbindung

- Höhere Conversion durch personalisierte Journeys
- Steigerung von Merch- & Catering-Umsätzen
- Bessere Hospitality-Auslastung
- Aufbau nachhaltiger Fanloyalität



FAZIT

Fazit & Ausblick

- Die nächste Generation erwartet digitale Exzellenz
- KI & Daten verändern das Stadionerlebnis radikal
- Clubs, die heute investieren, gewinnen Fans – und neue Erlösmodelle
- Actindo unterstützt Clubs auf dem Weg zur digitalen Plattform



FAZIT

Actindo als Fan Experience Platform

- Vereint Commerce, Ticketing, Content und Stadium Operations
- 360° Fan-Profile & Echtzeit-Insights
- KI-gestützte Personalisierung entlang der gesamten Journey
- Skalierbar für Clubs jeder Größe



Vielen Dank!

Wir stehen jetzt für Fragen zur Verfügung.