

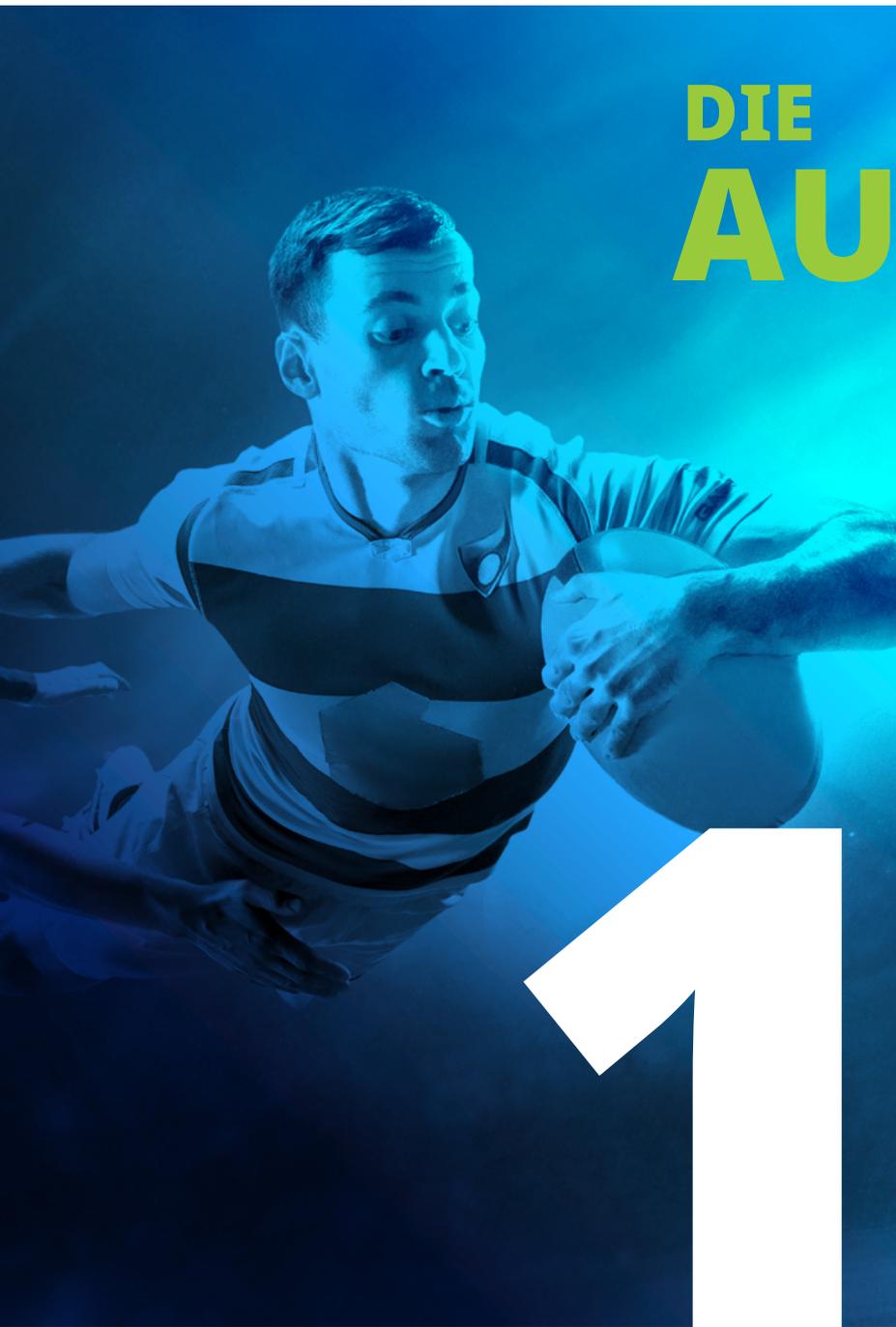
## CASE STUDY

# Die English Premiership macht mit Computop Punkte bei Rugby-Fans

Computop unterstützte die English Premiership bei einer Ticketrückerstattung, die aufgrund der Corona-Pandemie notwendig wurde.

Die English Premiership ist die höchste Liga des englischen Rugby Union Sports. Sie wurde zur Saison 1997/98 gegründet und besteht aus 12 Vereinen. Die Vereine können sich für die beiden wichtigsten europäischen Rugby-Wettkämpfe „European Rugby Champions Cup“ und „European Challenge Cup“ qualifizieren. Das Unternehmen Gallagher sponsert die English Premiership-Liga.





# DIE AUFGABE

Das Gallagher Premiership Rugby Finale lockt jedes Jahr viele begeisterte Rugby-Fans in das 82.000 Zuschauer fassende Twickenham-Stadion. So sollte es auch 2020 sein. Das Endspiel, zunächst für den 20. Juni festgelegt, wurde dann jedoch aufgrund der Covid-19-Pandemie auf den 24. Oktober verschoben. Premiership Rugby entschied schließlich, wegen der Covid-19-Auflagen der englischen Regierung die Begegnung zwischen Exeter Chiefs und den Wasps ohne Zuschauer stattfinden zu lassen.

## SAFETY FIRST

Das Finale ist der Höhepunkt einer jeden Rugby-Saison. Tausende Karten waren für das Finale 2020 schon frühzeitig verkauft worden. Umso härter traf die Fans der Beschluss, das Finale vor leeren Rängen stattfinden zu lassen. Doch die Gesundheit der Ticketinhaber und der Mannschaften ging klar vor.

Eine große Anzahl an Rugby-Fans hatte die Liga darum gebeten, ihre Tickets auf das Finale 2021 zu übertragen. Das war

aus verschiedenen Gründen allerdings nicht möglich: Sie wussten zu diesem Zeitpunkt nicht, welche Auslastung des Stadions möglich sein würde, ob der jeweilige Sitzplatz zum Verkauf stehen und das Finale aufgrund der Pandemie überhaupt stattfinden würde. Premiership Rugby verpflichtete sich daher, den Fans das Geld für alle verkauften Tickets zurückzuerstatten.

## KEINE RÜCKERSTATTUNG MÖGLICH

Die Idee war gut, aber die Umsetzung machte den Verantwortlichen Schwierigkeiten. Denn es stellte sich heraus, dass ca. 600 Tickets mittels Kredit- oder Debitkarten bereits mehr als 12 Monate vor der Veranstaltung gekauft worden waren. Eine Rückerstattung unter Verwendung der Kreditkartendaten war dadurch nicht mehr möglich. Die bisher verwendete Rückerstattungsmethode entfiel und es gab auch keine Möglichkeit, die Kartendaten der Fans abzurufen. Premiership Rugby befürchtete, die Fans nicht rechtzeitig entschädigen zu können. Was also tun?



# DIE LÖSUNG

Nachdem die Profiliga Premiership Rugby eine Reihe von Optionen erfolglos geprüft hatte, wandte sie sich an ihren Zahlungsdienstleister Computop. Der Payment Service Provider wickelt die Karten- sowie Paypal-Zahlungen von Premiership Rugby ab. Nick Sonnex, International VP Sales bei Computop, empfahl Payment by Link. Dieses System ermöglichte es, die Kredit- und Debitkartendaten der Ticketinhaber, deren Rückerstattung noch ausstand, mit Hilfe der Kunden selbst zu erfassen.

Vor allem Fachhändler nutzen Payment by Link, um ihren Kunden per E-Mail einen Link zum Bezahlen der Ware schicken zu können. Für das Problem von Premiership Rugby musste jedoch ein neuer Blickwinkel her: der Prozess wurde einmal auf den Kopf gestellt und damit zur unkonventionellen, aber idealen Lösung für die Rückerstattung der Tickets.

## ZÄHLUNGEN ERMÖGLICHEN

Wie sah nun Payment by Link aus dem neuen Blickwinkel aus? Mit dem eingebauten Analyseprogramm von Computop konnte Premiership Rugby Zahlungslinks mit individuellen Referenzdaten einrichten, die die Kredit- oder Debitkartendaten zum ursprünglichen Ticketkauf zurückverfolgten. Premiership Rugby schickte daraufhin an die Karteninhaber eine sichere und eindeutig erkennbare E-Mail, die den Link sowie eine Mitteilung zum Rückerstattungsprozess enthielt.

Die Kunden nutzten den Link, um ihre Karteninformationen zu aktualisieren. Die englische Profiliga konnte die aktualisierten Kartendaten mit der ursprünglichen Bestellung verknüpfen und sie zur Bearbeitung in das Computop Paygate einpflegen. Innerhalb weniger Tage nach der Aktualisierung erhielten die Karteninhaber schon die Rückerstattung des Ticketpreises.



# DAS ERGEBNIS

Payment by Link von Computop konnte die Kartendaten sichern, die aufgrund der verstrichenen Zeit im System von Premiership Rugby erloschen waren. Zugegebenermaßen war diese Strategie recht unkonventionell, aber unter den beispiellosen Umständen der Pandemie konnte mit Payment by Link ein Problem einfach, umfassend und schnell gelöst werden. Ein Spielzug, der alle überzeugen konnte!

## FLEXIBEL DENKEN

Der Wert der erstatteten Tickets betrug ca. 164.000 Pfund. Eine vollumfängliche Rückerstattung des Ticketpreises an jeden Ticketinhaber war Premiership ausgesprochen wichtig, da ihnen ihre treuen Fans sehr am Herzen liegen. Was eine negative Auswirkung auf die Kundenbeziehung hätte haben können, wurde durch das schnelle Reaktionsvermögen und die Flexibilität von Computop und seiner Lösung abgewandt.

„Computop hat angesichts der Herausforderung, das Geld an eine so hohe Zahl an

Ticketinhabern zurückzuerstatten, für die Entwicklung einer Lösung einige Mühen auf sich genommen. Alle Beteiligten wissen das sehr zu schätzen“, kommentiert James Tyler, Head of Marketing bei Premiership Rugby. „Computop hat eine bestehende Lösung beinahe vollständig auf den Kopf gestellt, damit wir für unsere treuen Fans die Rückerstattung sicher und zuverlässig durchführen konnten.

Sie haben ihrem Namen alle Ehre gemacht – the Payment People.“



Computop hat eine bestehende Lösung beinahe vollständig auf den Kopf gestellt, damit wir für unsere treuen Fans die Rückerstattung sicher und zuverlässig durchführen konnten. Sie haben ihrem Namen alle Ehre gemacht – the Payment People.

JAMES TYLER, HEAD OF MARKETING

## **SIE HABEN FRAGEN? KONTAKTIEREN SIE UNS:**

**DE | COMPUTOP GMBH**  
**BAMBERG (HQ)**  
T: +49 (0)951 98009-22  
M: sales@computop.com

**UK | COMPUTOP LTD.**  
**LONDON**  
T: +44 1932-895735  
M: uk@computop.com

**CHINA | COMPUTOP CHINA**  
**SHANGHAI**  
T: +86 (0)21 646850530  
M: info@computop-china.cn

**USA | COMPUTOP INC.**  
**NEW YORK**  
T: +1-800-701-7806  
M: usa@computop.com